Jan Winczorek I Karol Muszyński

Dostęp do prawa wśród małych i średnich przedsiębiorców. Raport z badania empirycznego

Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego
Warszawa 2019

Spis treści

Wstęp /03
Streszczenie wyników badań /06
Streszczenie rekomendacji /08
Metodologia badań /10
Ogólny obraz /12
Finanse i płatności /19
Umowy i kontrahenci /23
Kontakty z urzędami i *compliance* /27
Daniny publiczne /31
Przetargi publiczne i dopłaty /35
Pracownicy /39
Konkurencja, pozycja na rynku /43
Organizacja przedsiębiorstwa /46
Czyny zabronione i zdarzenia nagłe /50
Odpowiedzialność za działalność przedsiębiorstwa /54
Nieaktywni przedsiębiorcy /58
Struktura rynku usług prawniczych /62
Ocena usług /66
Wnioski /69
Rekomendacje /78
- I. W zakresie działalności organów władzy publicznej /79
- II. W zakresie działalności samorządów zawodów prawniczych /85
- III. W zakresie działalności innych podmiotów /87

Przypisy /89

Wstęp

Raport przedstawia wybrane wyniki badań empirycznych zrealizowanych w ramach projektu badawczego **„Dostęp do prawa wśród małych i średnich przedsiębiorców w Polsce”**, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki (NCN 2016/21/B/HS5/00397[1]). Projekt ten obejmował rozległe badania empiryczne nad korzystaniem z prawa, instytucji prawnych i usług prawniczych przez polskie przedsiębiorstwa z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP).

Celem projektu było ustalenie:

1. **jakie są problemy prawne polskich MŚP;**
2. **w jakich sytuacjach MŚP korzystają z prawa, instytucji prawnych i usług prawniczych przy rozwiązywaniu swoich problemów biznesowych;**
3. **w jakich sytuacjach MŚP stosują inne niż prawne metody radzenia sobie z trudnościami w działalności gospodarczej;**
4. **które elementy prawnej regulacji biznesu są szczególnie uciążliwe dla przedsiębiorców;**
5. **jakie bariery utrudniają przedsiębiorcom rozwiązywanie problemów w działalności gospodarczej za pomocą narzędzi i instytucji prawnych.**

Te pytania są motywowane celami poznawczymi i naukowymi, ale też przekonaniem, że szerszy dostęp do prawa wśród MŚP przyczyniłby się do lepszego funkcjonowania gospodarki i pozwoliłby rządzącym na realizowanie bardziej skutecznych polityk publicznych.

To przeświadczenie wynika z kolei z obserwacji, że prawo pełni w działalności gospodarczej dwojakie funkcje. Z jednej strony, jest dla przedsiębiorców ograniczeniem i zagrożeniem, bo wyłącza możliwość podejmowania określonych działań lub je utrudnia. Nakłada też na przedsiębiorców uciążliwe i kosztowne obowiązki, związane z dostosowywaniem się do nowych regulacji i działaniami administracji publicznej. Z drugiej strony, daje możliwości lepszego zorganizowania własnej działalności i osiągnięcia w niej większej regularności i przewidywalności. Pozwala też ograniczyć przynajmniej niektóre zagrożenia powstające w otoczeniu firmy, w tym przeciwstawić się arbitralności administracji publicznej i nieuczciwym działaniom kontrahentów i osób trzecich.

Aby to jednak było możliwe, przedsiębiorcy muszą mieć jak najszersze możliwości korzystania z narzędzi prawnych do rozwiązywania problemów pojawiających się w ich działalności gospodarczej. Tylko wtedy ustrojowe gwarancje rządów prawa będą w obszarze gospodarki rzeczywiście realizowane, a obrót gospodarczy będzie przebiegać w sposób stabilny i sprawiedliwy.

Wychodząc z tych założeń tytułowy dostęp do prawa wśród MŚP rozumiemy szeroko. Jest to zdolność przedsiębiorców do korzystania z instytucji i instrumentów prawnych, publicznych mechanizmów rozwiązywania sporów, dostęp do wiedzy o przepisach i normach prawnych i możliwość korzystania z usług prawniczych.

Badania zrealizowaliśmy w dwóch etapach za pomocą metod ilościowych (ankieta) oraz jakościowych (wywiady pogłębione). Raport prezentuje wyniki w rozbiciu na kategorie problemów zidentyfikowanych w badaniu ilościowym. Pokazuje główne typy trudności prawnych doświadczanych przez MŚP oraz sposoby radzenia sobie z nimi, a także statystyczne zależności między kategoriami tych trudności i działaniami podejmowanymi w reakcji na nie, a cechami przedsiębiorstw. Dane ilościowe ilustrowane są fragmentami wywiadów z badania jakościowego.

Raport nie prezentuje całego uzyskanego materiału badawczego. Jest on bardzo obszerny i będzie jeszcze przedmiotem publikacji naukowych i popularnych, w tym drugiego raportu o zagadnieniach związanych z koniecznością dostosowywania się do zmieniającego się prawa (compliance). Koncentrujemy się natomiast na najważniejszych opisowych ustaleniach badań oraz ich znaczeniu dla polityk publicznych w zakresie dostępu do prawa.

Streszczenie wyników badań

Raport powstał na podstawie ilościowych (7292 ankiet) i jakościowych (101 wywiadów) badań empirycznych nad dostępem do prawa wśród małych i średnich przedsiębiorców (MŚP) w Polsce. Było to jedno z największych badań przeprowadzonych na polskich przedsiębiorcach.

Przedmiotem badania był dostęp do prawa. Jest on rozumiany jako korzystanie z norm prawnych, instytucji prawnych i usług prawniczych do rozwiązywania problemów pojawiających się w działalności gospodarczej.

Wśród małych i średnich przedsiębiorców problemy prawne występują masowo. Niemal połowa (46,9%) respondentów miała poważną trudność o charakterze prawnym w ciągu 3 lat poprzedzających badanie. Problemy prawne występują we wszystkich branżach gospodarki, dotykają przedsiębiorstwa prowadzące działalność w każdej formie i realizujące różnorodne modele biznesowe.

Problemy prawne są stosunkowo rzadko rozwiązywane przez przedsiębiorców za pomocą narzędzi prawnych – odwołań do formalnych instytucji oraz usług prawniczych. Z pomocy prawników polskie MŚP korzystały jedynie w odniesieniu do 1/3 poważnych problemów prawnych. Jest to jednak zróżnicowane w zależności od branży, wielkości i charakterystyki przedsiębiorstwa. Zamiast usług prawniczych często podejmuje się działania nieformalne, pozaprawne lub prywatne. Istotną rolę w rozwiązywaniu problemów prawnych odgrywają także księgowi.

Największe bariery w zakresie korzystania z prawa napotykają najsłabsze podmioty na rynku – przede wszystkim osoby samozatrudnione oraz mikroprzedsiębiorstwa.

Badanie pokazało, że okoliczności identyfikowane powszechnie jako największe bariery w dostępie do prawa – sytuacja ekonomiczna, świadomość prawna oraz postawy wobec prawa – w rzeczywistości nie odgrywają tu kluczowej roli. Bariery dostępu do prawa wynikają raczej z niedoskonałego funkcjonowania instytucji publicznych oraz niedopasowania usług prawniczych dostarczanych na rynku do potrzeb przedsiębiorców. Badanie dowodzi, że istnieją liczne, masowo występujące problemy prawne, które przedsiębiorcy chcą rozwiązywać przy pomocy prawników, lecz nie znajdują na rynku odpowiednich usług.

Streszczenie rekomendacji

Na podstawie badań raport rekomenduje podjęcie następujących działań poprawiających dostęp do prawa dla małych i średnich przedsiębiorców.

W zakresie regulacji biznesu i polityk publicznych:

1. rozszerzenie dostępu do nieodpłatnej pomocy prawnej dla osób samozatrudnionych i mikroprzedsiębiorców osiągających niskie przychody;
2. stworzenie publicznego systemu dostępu do informacji prawnej dla przedsiębiorców;
3. wspieranie zróżnicowania usług i produktów prawniczych;
4. upowszechnianie mediacji pozasądowej oraz w procedurze opt-out;
5. tworzenie warunków rozwoju rynku nieodpłatnych ubezpieczeń ochrony prawnej;
6. przejrzenie procedury cywilnej i rozważenie nowych rozwiązań służących przyspieszeniu i uproszczeniu postępowań sądowych z udziałem MŚP;
7. przejrzenie wzorów dokumentów i formularzy urzędowych w celu weryfikacji celowości zbierania informacji i poprawy dostępności językowej;
8. intensyfikacja działań zmierzających do systemowego rozwiązywania sektorowych, branżowych lub powtarzalnych problemów prawnych.

W zakresie regulacji biznesu i polityk publicznych:

1. uchylenie lub ograniczenie zakazu reklamy dla prawników;
2. zniesienie zakazu pobierania success fee w odniesieniu do podmiotów profesjonalnych;
3. wprowadzenie niewiążącego systemu taryfikacji cen usług prawniczych;
4. wspieranie zróżnicowania usług i produktów prawniczych;
5. realizowanie szkoleń zawodowych z zakresu problemów prawnych MŚP;
6. modyfikacja programów aplikacji radcowskich i adwokackich;
7. rozwijanie współpracy ze stowarzyszeniami księgowych.

W zakresie działalności innych podmiotów:

1. poszerzenie programów nauczania na studiach prawniczych o elementy ekonomii i zarządzania;
2. poprawienie współpracy organizacji pracodawców i przedsiębiorców z samorządami zawodowymi prawników i administracją publiczną.

Metodologia badań

Metodologia badań

Badania wykonaliśmy między marcem i czerwcem 2018 r. Składały się one z dwóch części. Część ilościowa zmierzała do ustalenia częstości występowania problemów prawnych w działalności MŚP i przeważających sposobów ich rozwiązywania. Aby to stwierdzić, zrealizowaliśmy 7292 wywiady kwestionariuszowe w środowisku WWW (CAWI) z właścicielami i menedżerami przedsiębiorstw. Zostali oni dobrani tak, aby stanowili kwotowo-losową próbę aktywnych polskich MŚP. W badaniu uwzględniliśmy również osoby, które zaprzestały prowadzenia działalności w ciągu trzech lat przed momentem przeprowadzenia badania.

Zastosowaliśmy wypróbowaną w badaniach zagranicznych metodykę paths to justice. Zgodnie z jej założeniami, respondenci byli pytani o istotne trudności w prowadzeniu działalności gospodarczej i podejmowane działania zaradcze. Wśród ponad 230 typów i odmian trudności wymienionych w kafeteriach pytań były takie, które miały charakter prawny (były możliwe do rozwiązania przy użyciu środków prawnych, w tym na drodze sądowej), oraz takie, które były innej natury.

Respondentów, którzy stwierdzili, że mieli istotny problem pytaliśmy o to, czy, i w jaki sposób starali się go rozwiązać. Interesowały nas przede wszystkim działania o charakterze prawnym – korzystanie z usług prawniczych i próby samodzielnego występowania przed sądami i urzędami. Uwzględniliśmy jednak także działania o charakterze organizacyjnym, finansowym i technicznym. Pytaliśmy też o korzystanie z usług innych niż prawnicze. Wywiad uzupełniały bardziej bezpośrednie pytania o korzystanie z usług prawniczych w sytuacjach, kiedy respondent (w swoim przekonaniu) nie doświadczał w działalności żadnych problemów. Dodatkowo, w ankiecie zawarte były pytania mające na celu określenie postaw oraz opinii badanych na różnorodne kwestie związane z korzystaniem z prawa i instytucji prawnych.

Taka konstrukcja kwestionariusza pozwoliła stwierdzić w jakiej części problemów prawnych korzysta się z usług prawniczych, a w jakiej podejmuje się jakieś inne działania. Możliwe było też ustalenie, jak często korzysta się z usług prawniczych w sytuacjach rutynowych – takich, których przedsiębiorcy nie uznają za problematyczne.

W części jakościowej wykonaliśmy 101 wywiadów pogłębionych z właścicielami i menedżerami małych i średnich przedsiębiorstw (w wywiadach udział wzięło również kilku właścicieli dużych przedsiębiorstw). Pytaliśmy o model biznesowy, powtarzające się i nieoczekiwane problemy, jak również o prawne i pozaprawne metody radzenia sobie z nimi. Zebrany materiał poddaliśmy indukcyjnej analizie jakościowej starając się ustalić, jak problemy i ich rozwiązania są postrzegane i opisywane przez osoby podejmujące decyzje w przedsiębiorstwach.

Ani badanie ilościowe, ani jakościowe nie definiowało czym jest problem w działalności gospodarczej. Respondenci mogli to określić samodzielnie. W wywiadach pogłębionych mogli dowolnie rozwinąć swoje wypowiedzi na ten temat, a w badaniu kwestionariuszowym skorzystać z zaproponowanej typologii problemów, albo własnymi słowami opisać istotę doświadczanej trudności.

Ogólny obraz

Ogólny obraz

Problemy prawne często dotykają polskich przedsiębiorców. **Niemal połowa (46,9%) respondentów, którzy prowadzili działalność gospodarczą w chwili badania, miała przynajmniej jeden problem prawny w okresie trzech lat poprzedzających moment przeprowadzenia badania.** Jeśli przyjąć – za Głównym Urzędem Statystycznym – że w Polsce jest 2070 tys. podmiotów gospodarczych, to ustalona w badaniu liczba oznacza, że w tym okresie problem prawny miało nie mniej niż 974 tys. przedsiębiorstw, tj. co najmniej 324 tys. rocznie.

Te liczby nie zdają przy tym sprawy ze wszystkich problemów prawnych występujących w działalności gospodarczej. W badaniu pytano jedynie o problemy oceniane jako istotne. Z przyczyn metodologicznych takie badania, jak opisane w niniejszym raporcie, raczej zaniżają, niż zawyżają wyniki pomiaru trudności.

W różnych przedsiębiorstwach **szanse wystąpienia problemów prawnych nie są jednakowe. Zależą od branży i charakteru przedsiębiorstwa. Znaczenie ma przede wszystkim forma prowadzenia działalności, liczba osób zatrudnionych oraz przychody.** Więcej problemów mają przedsiębiorstwa, których działalność jest bardziej skomplikowana z przyczyn organizacyjnych i ze względu na istotę prowadzonych procesów gospodarczych. Badania dowodzą jednak, że problemów prawnych nie można uniknąć prowadząc działalność określonego rodzaju czy w określony sposób. Problemy prawne występują w działalności gospodarczej z niejednolitych i złożonych przyczyn, a ich pojawienie się jest trudne do przewidzenia.

Doświadczenie problemów prawnych skłania przedsiębiorców do podejmowania różnego rodzaju działań. Badanie uwzględniało osiem ich szerokich kategorii w kilkudziesięciu odmianach. Różniły się one stopniem formalności i bezpośredniego zaangażowania respondenta i obejmowały różnorodne zachowania – od bierności, przez podejmowanie działań prywatnych i szukanie pomocy specjalistów, po samodzielne prowadzenie postępowań przed sądem.

Jeśli spojrzeć na problemy prawne w ogólnej perspektywie, bez rozróżniania ich szczegółowych typów, okaże się, że **najbardziej popularnym sposobem ich rozwiązywania jest podejmowanie samodzielnych działań**, Mają one zarówno charakter prywatny, jak kontaktowanie się i negocjowanie z drugą stroną, jak i formalny, jak występowanie przed sądem lub w urzędzie. **Pomocy prawnej u profesjonalisty respondenci poszukują jedynie w przypadku 33,5% doświadczanych problemów prawnych.** Tylko w mniejszej części tych przypadków zlecają mu rozwiązanie problemu. Te ustalenia mogą być zaskakujące wobec wspominanego już faktu, że problemy ujawnione w badaniu były oceniane przez respondentów jako istotne. Ponadto, oprócz wskazanej liczby, 19% przedsiębiorców (401 tys.) skorzystało z usług prawniczych w sytuacjach, których w badaniu nie określili jako istotny problem.

To, jakie działania zostaną podjęte, zależy od charakterystyki przedsiębiorstwa i okoliczności. **Doświadczenie niektórych problemów w większym stopniu zachęca do odwołaniu do prawa i instytucji prawnych lub korzystania z usług prawniczych.** W przypadku innych, częstsze są rozwiązania prywatne. Wpływa na to również branża, w której działa przedsiębiorca. **Z usług prawniczych znacznie częściej korzystają też średnie (i większe) przedsiębiorstwa niż osoby samozatrudnione i mikroprzedsiębiorstwa (zatrudniające do 10 osób).**

Wbrew stereotypowi, **skłonność badanych do korzystania z usług prawniczych nie zależy od sytuacji finansowej przedsiębiorstwa. Najistotniejszym czynnikiem zachęcającym do podejmowania decyzji o korzystaniu z prawników jest charakterystyka problemu prawnego.** Racjonalne wydaje się przypuszczenie, że w niektórych sytuacjach poszukiwanie formalnoprawnych rozwiązań problemów prawnych jest niecelowe, a często po prostu nie ma uzasadnienia ekonomicznego, bo korzystanie z usług prawniczych jest zbyt kosztowne, wymaga zbyt dużego nakładu pracy lub jest zbyt czasochłonne. Widać to w prezentowanych w dalszej części raportu, szczegółowych danych dotyczących częstości występowania problemów prawnych należących do dziesięciu szerokich kategorii, oraz sposobów ich rozwiązywania.

Inżynier tworzący dokumentacje środowiskowe (I036)

KM: Jeśli chodzi o uzyskiwanie pozwoleń, nie ma Pan poczucia, że pomoc prawnika by panu pomogła?
R: Żadna pomoc prawnika! Żadna pomoc prawnika! Prawnicy traktują swoja pracę dokładnie tak samo jak urzędnicy, tak. Więc to jest generalnie polowanie na jelenia. Przychodzi klient… Prawnik ma jakiś swój szablon zrobiony… Oczywiście, ja nie mówię, że wszyscy tak prawnicy postępują, ale wielu już tak[-ich] widziałem. Pismo przygotowane ewidentnie na pałę, według szablonu, bo coś tam było już gdzieś tam, to trzeba tak napisać. Nie mam złudzeń, co do tego, że jest jakakolwiek etyka zawodu prawnika, bo nic takiego nie ma…

Badania wskazują również, że korzystanie z pomocy prawnej jest silnie związane z formalnym albo spornym charakterem sprawy. Jeżeli w sprawie toczyło się postępowanie sądowe lub druga strona korzystała z usług prawnika, znacznie wzrasta prawdopodobieństwo, że z takiej możliwości skorzysta również respondent. Może to wskazywać, że **z usług prawniczych korzysta się dopiero wtedy, kiedy sprawa jest zaogniona, dochodzi do konfrontacji między stronami, a drogi formalnej nie da się uniknąć**.

Koresponduje to ze wspomnianą ogólniejszą skłonnością badanych do samodzielnego rozwiązywania problemów. Działanie takie następuje niekiedy po konsultacji z prawnikiem, a konkretne strategie bywają odmienne w zależności od typu problemu prawnego. W większości przypadków przedsiębiorcy starają się radzić sobie ze swoimi problemami przy użyciu najprostszych i najłatwiej dostępnych środków.

Szczególne miejsce na mapie usług, z których korzystają przedsiębiorcy, gdy doświadczą problemu prawnego, zajmują usługi księgowe. W grupie respondentów zatrudniających pracowników 55% zadeklarowało, że zatrudnia na stałe księgowego, a co najmniej 87% MŚP korzysta ze stałej obsługi księgowej – zewnętrznej lub zapewnianej przez wyspecjalizowanego pracownika. Ze stałej obsługi prawnej korzysta natomiast 14% badanych. Sprawia to, że dla przedsiębiorców szukających pomocy pierwszym punktem wsparcia są często księgowi i księgowe. Pomagają nie tylko w rozliczaniu podatków i innych danin publicznych oraz prowadzeniu dokumentacji pracowniczej, ale również w innych sprawach.

Badania pokazują więc, że **choć polscy przedsiębiorcy rzadko są bierni, gdy doświadczają problemów prawnych, niezbyt często korzystają z usług prawniczych. Wspierają to również porównania międzynarodowe**. Są one obecnie możliwe jedynie w ograniczonym zakresie, ale wyniki podobnych badań prowadzonych w Wielkiej Brytanii, Holandii, Australii i Hongkongu prowadzą do wniosku, że w Polsce mali i średni przedsiębiorcy korzystają z usług prawniczych i instytucji wymiaru sprawiedliwości w podobnym zakresie, co w tamtych krajach. Również w badaniach zagranicznych odnotowano bowiem występowanie istotnych barier w dostępie do usług prawniczych wśród MŚP.

Producent artykułów spożywczych (I065)

Moja księgowa […] W wielu rzeczach już mi doradziła, jak, co mam zrobić, żeby… nie mówię tu o naginaniu troszeczkę prawa, ale o rozsądnym księgowaniu różnych rzeczy: co mogę zrobić, żeby zaoszczędzić, w pełni normalnie i legalnie, o czym ja wcześniej świadomy nie byłem. […] Dzięki temu dużo pieniędzy zaoszczędziłem, jakieś pomysły podrzuciła, co lepiej zrobić. Jak powiedziałem: gdybym sam był z tym, to nie ma szans.

Specjalista zajmujący się działalnością profesjonalną związaną z przetargami (I023):

Jeszcze nigdy [nic] nie wyegzekwowałem. Iść np. do sądu o 5 tysięcy [nie ma sensu], bo jakby to były duże kwoty, to tak, ale ja mówię o takich swoich mniejszych przetargach, które robię – kwestia tysiąca, pięciu, trzech [tysięcy]. No i teraz ja muszę zapłacić prawnikom pięć [tysięcy], żeby pójść wywalczyć pięć. To są kwoty na tyle małe, że się nie opłaca. […]

Właścicielka startupu rozwijającego oprogramowanie księgowe (I055):

Uważam, że nie ma takiego zabezpieczenia, czy też pomocnej ręki ze strony rządu w postaci takiego wsparcia… ja nie mówię, żeby ktoś nam dawał pieniądze, my sobie je zarobimy. Ale żeby ruszyć z tym, to jest nam potrzebna taka pomoc prawna, a jej nie mamy. Musimy płacić ciężkie pieniądze, setki złotych za każdą godzinę prawnika. Zanim on się przez taką umowę przebije, ją sporządzi, to kosztuje kilka tysięcy złotych […]

Wreszcie, porównanie uzyskanych wyników z innymi danymi na temat Polski wskazuje, że **w małej i średniej działalności gospodarczej korzysta się z usług prawnych dla rozwiązania problemów prawnych podobnie często co w życiu prywatnym**[2]. Jest to zaskakujące ustalenie. Można byłoby oczekiwać, że przedsiębiorcy – jako prowadzący działalność zawodową na własne ryzyko, będą podejmować starania, aby rozwiązywać swoje problemy prawne w sposób najbardziej skuteczny. Taki standard profesjonalnego działania narzucają im też różne regulacje prawne. W rzeczywistości tak jednak się nie dzieje.

Uzyskane wyniki uzasadniają pogląd, że w odniesieniu do niektórych MŚP problemy prawne wynikają z ograniczonych możliwości ich rozwiązywania oraz z braku umiejętności rozpoznania swojej sytuacji prawnej. Jest to bolączka najsłabszych ekonomicznie i najmniej doświadczonych przedsiębiorców, zwłaszcza prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą w formie samozatrudnienia. W badaniu jakościowym wielu przedsiębiorców, którym udało się rozwinąć biznes, wspominało trudności z uzyskaniem pomocy prawnej, z jakimi borykali się na starcie.

Badania pokazują zarazem, że działania podejmowane przez respondentów nie są zależne od ogólniejszych przeświadczeń na temat właściwych sposobów rozwiązywania sporów, zapatrywań na rolę prawa i stosunku do prawników, oderwanych od konkretnej sytuacji. Takie postawy i poglądy, często określane także zbiorczym mianem „świadomość prawna" mierzyliśmy w badaniu za pomocą kilkunastu pytań. Ustaliliśmy, że nie ma istotnych statystycznych zależności między zmiennymi opisującymi postawy i poglądy oraz podejmowane działania i doświadczane problemy. Nie jest więc tak, że przedsiębiorcy przekonani o potrzebie koncyliacyjnego rozstrzygania konfliktów, mający negatywne zdanie na temat prawników lub traktujący prawo instrumentalnie, korzystali z instytucji, usług i innych narzędzi prawnych w znacząco rzadziej lub częściej sposób niż wszyscy pozostali.

Właścicielka ośrodka psychoterapii (I004)

[Teraz] biuro mam bardzo kompetentne, to jest duże biuro, oni mają i zespół radców prawnych, i zespół księgowych, także prowadzą wszystko od A do Z: sprawy pracownicze, listy płac, rozliczenia podatków, ZUSy.
No i odkąd korzystam z tego biura to naprawdę w wielu sprawach mam święty spokój. Ale jako początkujący przedsiębiorca,[...] absolutnie nie było mnie stać na to, żeby skorzystać z usług tego typu biura. Trzeba było wypełniać takie czerwone płachty wielkie co miesiąc i się okazało, że to nie jest takie proste. Na początku wypisywałam to sama, zawsze były jakieś pomyłki, błędy, a później szukałam osób, które się znały na tym lepiej, i też zawsze były jakieś pomyłki i błędy. I zawsze były perturbacje z tym związane, bo coś było wypisane nie tak, no to biuro mnie przed tym ratuje. Ale musiałam dojść do etapu, kiedy mnie na to stać. A start dla początkującego przedsiębiorcy jest koszmarny.

Ogółem, obraz dostępu do prawa wśród małych i średnich przedsiębiorców wyłaniający się z badania wskazuje, że ani **regulacja prawna, ani istniejące instytucje prawne i usługi prawnicze nie stanowią dla przedsiębiorców użytecznego narzędzia. Nie są szeroko wykorzystywane do kształtowania swojej organizacji biznesowej i określenia jej relacji z otoczeniem.** W niektórych obszarach zbyt zmienna i nadmiernie złożona regulacja biznesu jawi się natomiast jako dysfunkcjonalna i w badaniu jakościowym była tematem licznych negatywnych wypowiedzi przedsiębiorców. Ujawniły one ponadto rozmaite krytyczne opinie na temat funkcjonowania instytucji wymiaru sprawiedliwości oraz administracji publicznej.

Są one postrzegane jako niesprawne, a świadczone przez nie usługi - jako tylko w ograniczonym zakresie przydatne w działalności gospodarczej. Dotyczy to na przykład odzyskiwania zaległych wierzytelności (zwłaszcza niewielkich), realizowania procesów inwestycyjnych i udziału w przetargach, ale także nadmiernie opresyjnych działań kontrolnych, niskiego standardu obsługi klientów i nakładania na MŚP obowiązków postrzeganych jako nieracjonalne i niezrozumiałe.

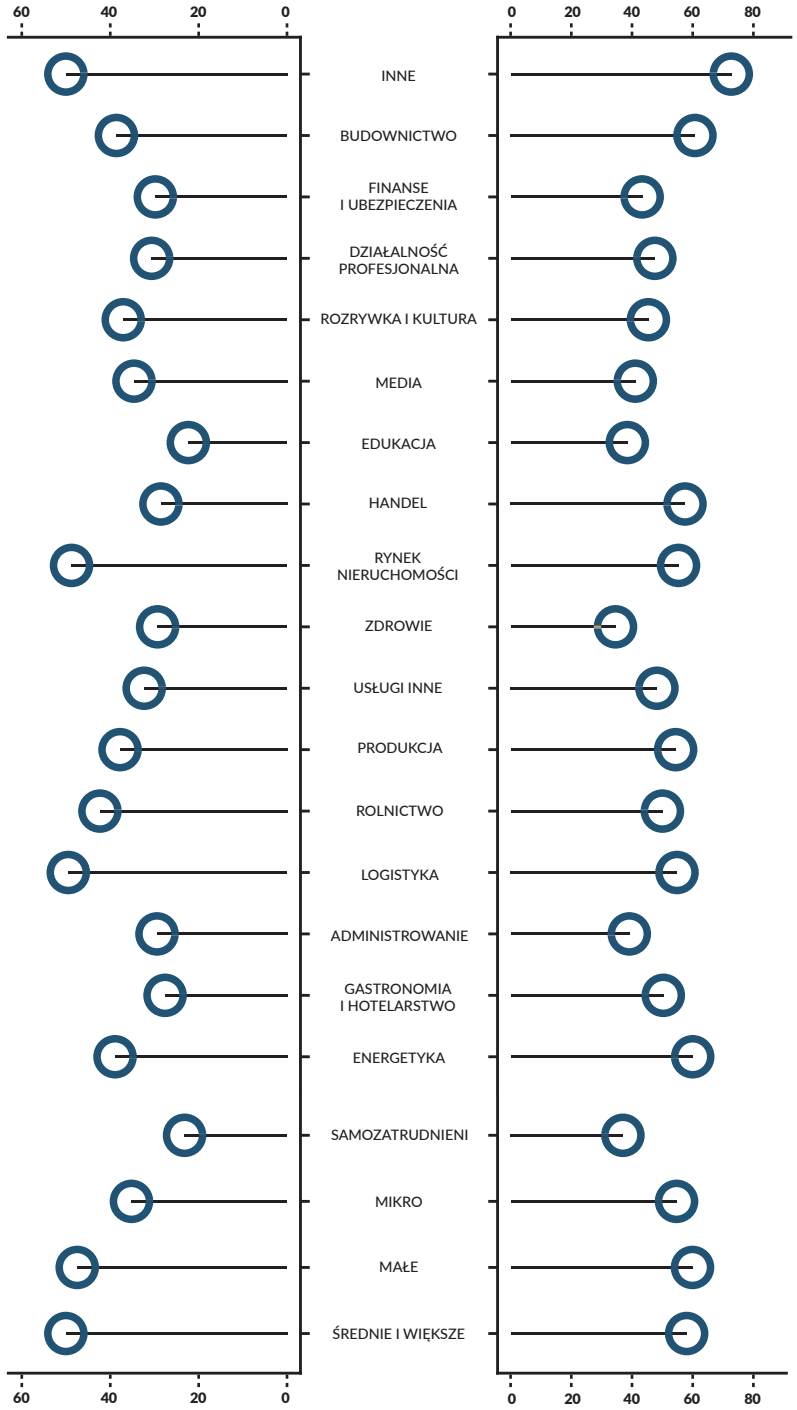
Obserwowany deficyt korzystania z prawa stanowi więc uzasadnienie dla przekonania, że **poprawianie dostępu do prawa wśród MŚP powinno być celem organów władzy publicznej i elementem polityk publicznych**. Zrealizowane badanie nie pozwala oczywiście całościowo ocenić dotychczasowych polityk publicznych w tym zakresie. Należy jednak rozważyć konkretne posunięcia, polegające na poprawieniu dostępności usług prawnych przynajmniej dla najmniej zasobnych przedsiębiorców, w szczególności mikroprzedsiębiorców oraz osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą i uzyskujących z tego tytułu niskie przychody.

Ogólny obraz

W ciągu 3 lat przed badaniem istotny problem o charakterze prawnym miało 46,9% respondentów.

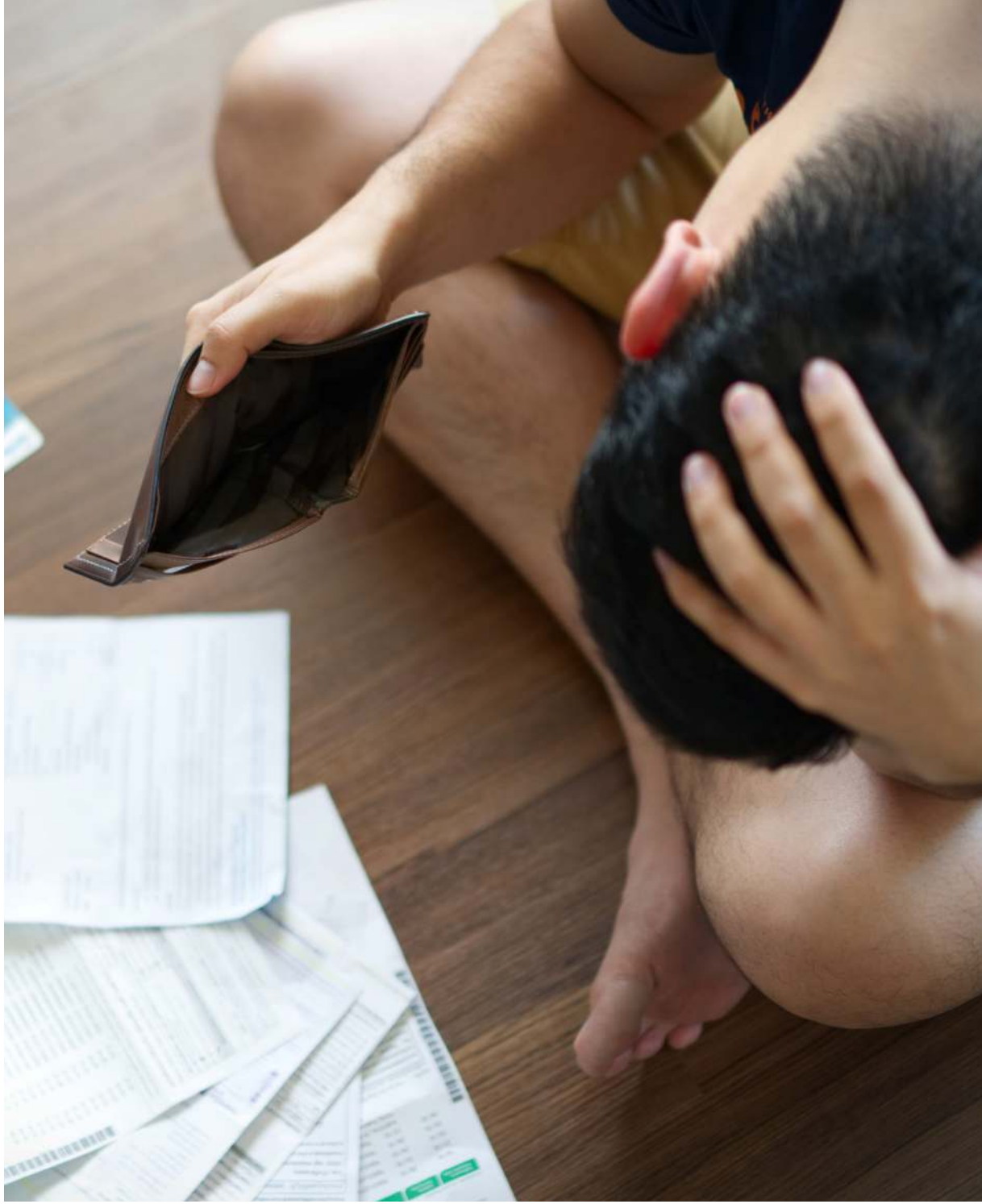
To około 974 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej było to związane **z finansami i płatnościami** (29,2% wszystkich takich problemów) **lub z umowami i kontrahentami** (17,6% z nich).



Najczęstszą reakcją przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego było samodzielne kontaktowanie się z drugą stroną (42,8% sytuacji). **33,5% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika.** Takie działanie najczęściej podejmowano w branżac nieuwzględnionych w klasyfikacji gdzie z pomocy prawnika korzystano w 50% problemów oraz w logistyce gdzie z takich usług korzystano w 49,5% problemów.

Finanse i płatności



Finanse i płatności

Według deklaracji badanych, najczęściej występującym typem problemu prawnego były problemy związane z finansami i płatnościami. **Zdecydowanie najczęściej spotykane (73% problemów należących do tej kategorii) były kwestie związane z nieopłacaniem zobowiązań należnych na rzecz przedsiębiorstwa lub z terminowością takich płatności.** Problemów tego typu doświadczyło 10% respondentów. W drugiej kolejności, **problemy finansowe wiązały się z trudnościami w relacjach z bankami i innymi instytucjami finansowymi** (9% problemów). Co interesujące, respondenci znacznie rzadziej jako problem wskazywali trudności z opłacaniem przez ich przedsiębiorstwo należności wobec swoich kontrahentów i instytucji publicznych (takie sytuacje stanowiły odpowiednio 9% i 2% przypadków należących do omawianej kategorii), niż sytuacje, w których to ich przedsiębiorstwo było wierzycielem. Można na tej podstawie wysnuć wniosek, że **egzekwowanie zadłużenia od kontrahentów jest dla polskich przedsiębiorców bardziej problematyczne niż bycie dłużnikiem**. Pośrednio wskazuje to na słabość mechanizmów egzekucji należności, zwłaszcza niewielkich.

W bliższej analizie uwagę zwraca duże zróżnicowanie występowania problemów tego rodzaju w zależności od branży. **Wśród przedsiębiorstw aktywnych w sektorze budowlanym oraz w transporcie, problemy z płatnościami stanowiły ponad 40% wszystkich istotnych problemów prawnych.** W ochronie zdrowia, rolnictwie[3], edukacji i branży hotelarsko-gastronomicznej trudności tego typu nie przekraczały 20% wszystkich prawnych sytuacji problemowych. Ma to niewątpliwie związek z charakterem dóbr i usług dostarczanych w tych branżach i z dominującym w nich typem transakcji. Nie można natomiast dostrzec większego zróżnicowania w zakresie wielkości przedsiębiorstwa mierzonego liczbą zatrudnionych osób.

Pojawienie się problemów prawnych związanych z finansami i płatnościami zależy natomiast od przychodu. W grupie przedsiębiorstw o przychodach mieszczących się w zakresie od 1 mln do 5 mln zł rocznie jest to o kilkadziesiąt procent częstsze niż w przypadku działalności o najniższych przychodach (do 1 mln) i najwyższych

Właściciel przedsiębiorstwa świadczącego usługi elektryczne (I025)

Jeśli się zdarza kontrahent, który nie zapłaci w terminie 30 dni, to po jednym-dwóch telefonach zawsze słyszę, że czeka na pieniądze. Ja to rozumiem, bo sam czekam.

Menadżer kilku spółek (I001)

W biznesie związanym z nieruchomościami szacuję, że co dziesiąta transakcja kończy się tym, że ktoś ci nie zapłacił.

przychodach. Można na tej podstawie przypuszczać, że **trudności z finansami i płatnościami są najczęstsze w okresie rozwoju przedsiębiorstwa**.

Najbardziej rozpowszechnioną reakcją na doświadczenie istotnych prawnie problemów finansowych jest **podejmowanie bezpośredniego kontaktu z drugą stroną.** Działanie takie podjęto w 56% przypadków problemów prawnych zarejestrowanych w badaniu. Prawnika proszono o pomoc w 38% sytuacji, przy czym w 17% sytuacji miało to charakter udzielania porad lub reprezentacji. Jednocześnie, spośród wszystkich typów problemów, problemy o charakterze finansowym są tymi, w odniesieniu do których najrzadziej szuka się konsultacji z zewnętrznym doradcą (profesjonalnym lub nie) – respondenci czynili to w 17% przypadków. Z kolei **osobiste działania w wymiarze sprawiedliwości, na przykład w sądzie, prokuraturze lub u komornika podejmowano tu w 24% sytuacji**. Wśród wszystkich typów problemów częściej czyni się to tylko w odniesieniu do spraw związanych z czynami zabronionymi.

Producent artykułów spożywczych (I065)

Są klienci, którzy mają miesięczny termin płatności, zapłacą czasem po tygodniu, czasem pod koniec, ale mieszczą się. Są klienci, którzy wiem, że mamy dogadane półtora miesiąca, ale tych pieniędzy mogę się spodziewać po dwóch miesiącach, a [czasem i] trzy miesiące mogą sobie wydłużyć. [Jak była taka sytuacja] to dzwoniłem. Dawałem 2 tygodnie. Minęły 2 tygodnie, dzwoniłem do klienta poinformować: że jest faktura, że może zaginęła i tak dalej. Po którymś telefonie do jednej z firm, chyba trzecim: każda faktura przeciągana, to usłyszałem: „Jak pan ma do mnie dzwonić, to ja sobie zmienię dostawcę, nie chce mi się z panem rozmawiać, żeby mi pan gadał, że niezapłacona faktura. Będę miał, to zapłacę". I co zrobić?

Producent urządzeń elektronicznych (I057)

Podstawowym, jednym z największych problemów nękających małe przedsiębiorstwa w Polsce to są chyba problemy z płatnościami. Dotyczą zarówno klientów, jak i instytucji, jak i dużych firm, jak i klientów indywidualnych. Nie ma mechanizmów dobrze działających, które pozwalają wyegzekwować należności za swoją produkcję czy usługi. W przypadku dużych firm i dużych pieniędzy zatrudnia się prawników, całą machinę jakąś tam formalną, która umożliwia z lepszym czy gorszym skutkiem pieniądz wyegzekwować. Natomiast w przypadku małych firm, jak ktoś nie zapłaci mi faktury za kilkaset, czy za kilka tysięcy złotych, nie mam w zasadzie żadnych skutecznie działających możliwości wyegzekwowania tych pieniędzy.

Finanse i płatności

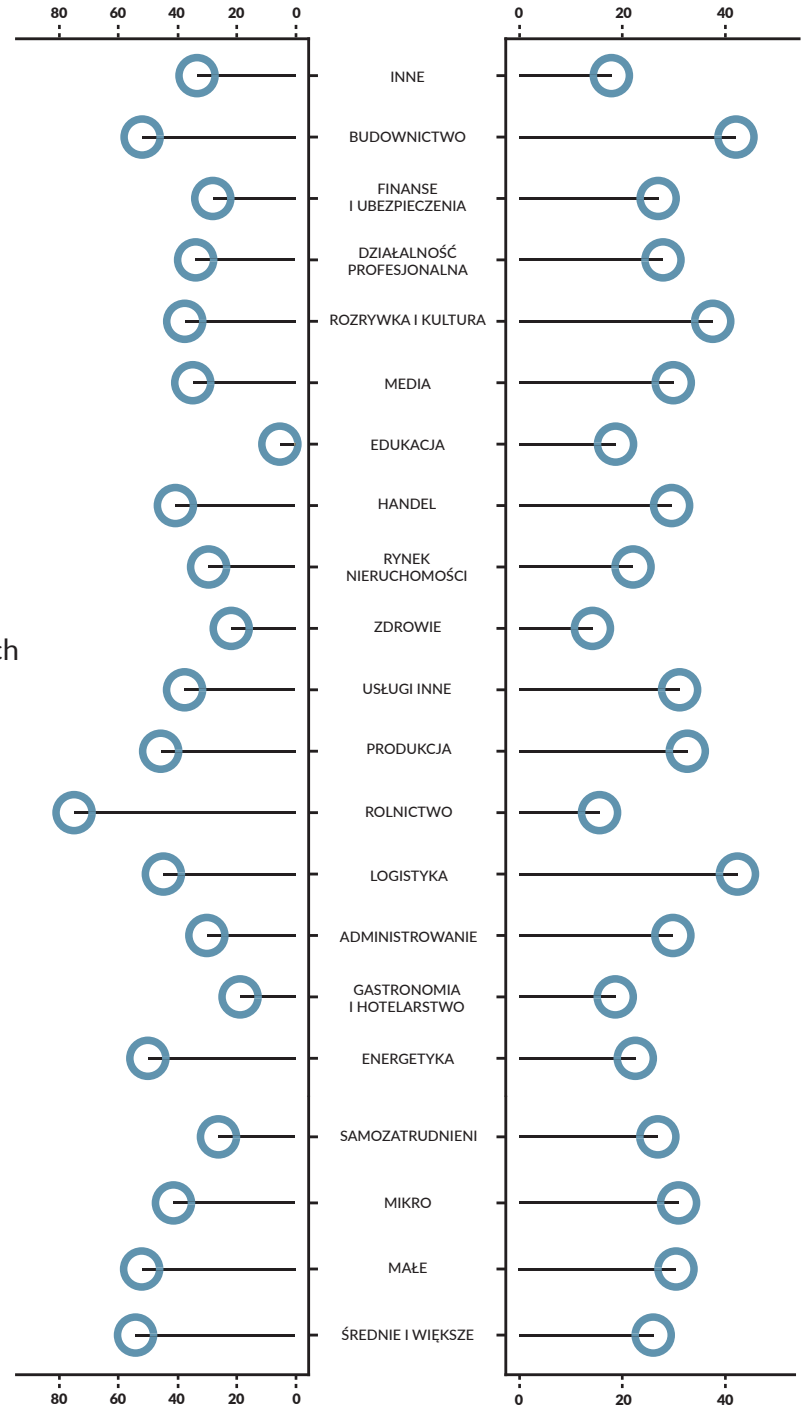
Wśród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **29,2% było związanych z finansami, płatnościami, cash flow, regulowaniem zobowiązań finansowych**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 14,3% respondentów.

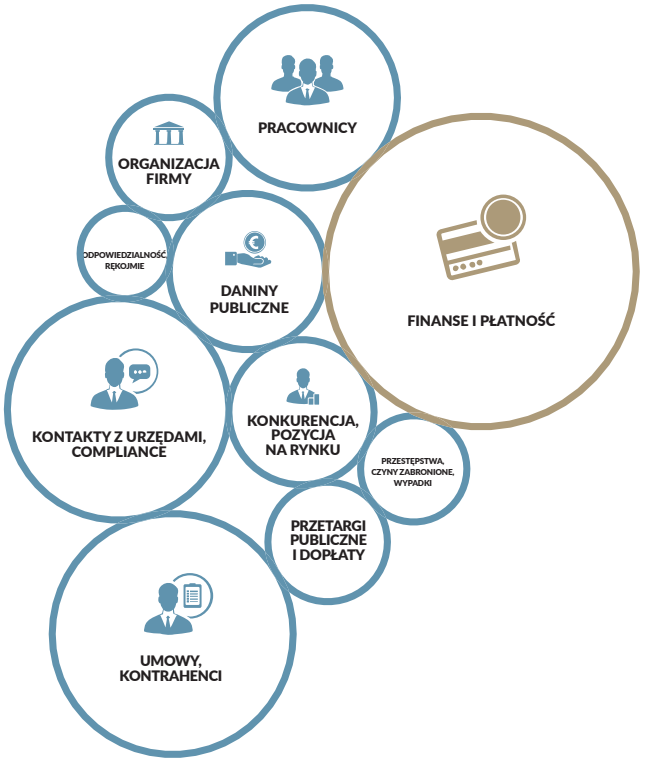
To około 297 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej było to związane z tym, że ktoś zamówił w firmie usługę lub produkt, ale za nią w ogóle nie zapłacił (37,9% wszystkich takich problemów) lub z tym, że ktoś zamówił w firmie usługę lub produkt, ale zapłacił za nią z opóźnieniem (35,4% z nich).

CZĘSTOŚĆ KORZYSTANIA Z POMOCY PRAWNEJ

CZĘSTOŚĆ WYSTĘPOWANIA PROBLEMÓW





Najczęstszą reakcją przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z finansami, płatnościami, cash flow, regulowaniem zobowiązań finansowych było **samodzielne kontaktowanie się z drugą stroną** (56,2% sytuacji). 38,7% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika. Takie działanie najczęściej podejmowano w rolnictwie gdzie z pomocy prawnika korzystano w 75% oraz w budownictwie gdzie z takich usług korzystano w odniesieniu do 51,9% problemów.

Umowy i kontrahenci

Umowy i kontrahenci

Drugą kategorię problemów pod względem liczebności stanowiły trudności z zakresu szeroko rozumianego prawa umów. Dotyczyły one zarówno realizacji umów, jak i ich przygotowania, negocjowania czy zawarcia, a także szerszych relacji z kontrahentami. **Problemy tego typu stanowiły 17% wszystkich problemów prawnych.** Najczęściej występowały trudności związane **z nieterminowym lub nierzetelnym wykonywaniem zobowiązań przez kontrahentów lub niepożądanymi tego skutkami (łącznie 54% wszystkich problemów w tej kategorii)**. W dalszej kolejności trudności odnosiły się do negocjacji lub określania warunków umów (13%) oraz zewnętrznych okoliczności zakłócających relacje między respondentami i ich kontrahentami. Wreszcie, 11% problemów w tej kategorii związanych było ze stosunkami umownymi dotyczącymi nieruchomości wykorzystywanych przez respondentów (w tym z umowami o prace budowlane).

Opisywane problemy najczęściej występują wśród przedsiębiorstw zajmujących się obsługą rynku nieruchomości oraz usługami administrowania. Różnice są jednak na tyle niewielkie, że nie można ich uznać za statystycznie istotne. Podobnie jest z większością zmiennych wyjaśniających uwzględnionych w badaniu, takich jak wielkość przedsiębiorstwa i poziom przychodu.

Na tym tle interesująca wydaje się prawidłowość, zgodnie z którą **ci respondenci, którzy wyrażali mniej przychylne poglądy na temat prawników, doświadczali większej liczby problemów** z umowami i kontrahentami (różnica między kategoriami przedsiębiorców, którzy wyrażali skrajne poglądy wynosiła niemal 100%).

Doświadczenie problemów prawnych związanych z umowami i kontrahentami przeważnie skłaniało badanych do podejmowania nieformalnych prób porozumienia z drugą stroną (58% przypadków).

Specjalista zajmujący się działalnością profesjonalną związaną z przetargami (I023)

A umowę mamy podpisaną i znowu zaczynają się schody, że trzeba biegać [załatwiać rzeczy] za tę firmę [...] Też trochę jest ta mentalność, nie wiem, czy to jest na świecie, czy w Polsce, trochę dziecinna. Bo jeżeli jest taki problem, to się mówi o nim jak najwcześniej się da, a oni czekają i liczą, że jakoś to będzie. A potem, jak to wychodzi na jaw, to tego czasu jest dużo za mało. Nie wiem – może to wynika z tego, że nie ma tak długo kapitalizmu w tym kraju[...]. Wciąż jest takie trochę podejście ludzi, jakby to był mechanik samochodowy: „tak, tak, naprawię", a potem się martwi, co to tak naprawdę jest za usterka.

Właściciel przedsiębiorstwa świadczącego usługi badania gruntu (I052)

Nie ma równowagi stron. Podpisuję umowy takie, jakie są na rynku, nie takie, jakie bym chciał. [...] kiedyś próbowałem negocjować umowy i wypisałem trzy strony umowy i oni powiedzieli „dziękuję bardzo". Trzeba miarkować, jeśli w ogóle ma pan uwagi, to może się pan skupić na 1-2 aspektach, bo jak pan wszystkie wady umowy wypisze, gdzie one naruszają równowagę stron i równość podmiotów, to nie ma pan szans na podpisanie takiej umowy. Zawsze większy dusi tego mniejszego, [...] rynek jest taki zapełniony i on może albo tego wybrać, albo tego. I te aspekty prawne jest trudniej przeforsować.

O radę zwracano się do kogoś w 25% przypadków, zaś rozwiązanie problemu zlecano w 14% sytuacji. W tych dwóch ostatnich kategoriach mieści się proszenie prawnika o poradę lub reprezentację, co miało miejsce w 21% przypadków. **Łącznie z usług prawniczych korzystano w kontekście problemów z umowami i kontrahentami w 40% sytuacji. Z kolei osobiste działania w wymiarze sprawiedliwości, na przykład w sądzie, prokuraturze lub u komornika, podejmowano w 18% sytuacji.**

Zróżnicowanie realizowanych strategii wśród przedsiębiorców należących do różnych kategorii jest przy tym dość znaczne. **Z usług prawniczych najczęściej korzystają przedsiębiorcy aktywni w sektorze massmediów, rolnictwie, rynku nieruchomości oraz branżach niesklasyfikowanych.** Najrzadziej aktywność tego rodzaju podejmowano w handlu, edukacji i energetyce.

Producentka elementów z tworzyw za pomocą drukarek 3D (I053)

„Ktoś miał papier [=towar na sprzedaż], taki miał być super ekstra, w ogóle. Przyszły w kopercie próbki, my na to „bierzemy". Mam jednego klienta, z którym też się kupę czasu znamy, on się zajmuje tylko papierem, tekturą, współpracuje z Niemcami. [Pytam go:] "Weźmiesz?" [Klient:] "Wezmę, bo jest dobre". Przyjechało do niego, otworzył, dzwoni do mnie, oczywiście wkurzony jak Messerschmitt, on już sobie załatwił jakiś tam kontrakt, mówi, że to się nie nadaje. […] Cały czas z nim współpracuję, mimo wpadek, które były."

Freelancer organizujący eventy i koncerty (I007)

R: [Korzystam z prawników przy podpisywaniu umów, ale] tak za bardzo to tam nie ma co negocjować, chodzi o to żeby w coś się nie włożyć. […] Oni sprawdzają, czy umowa jest bezpieczna. Nie wszystkie umowy trzeba podpisać."

Właścicielka przedsiębiorstwa świadczącego usługi opiekuńcze (I097)

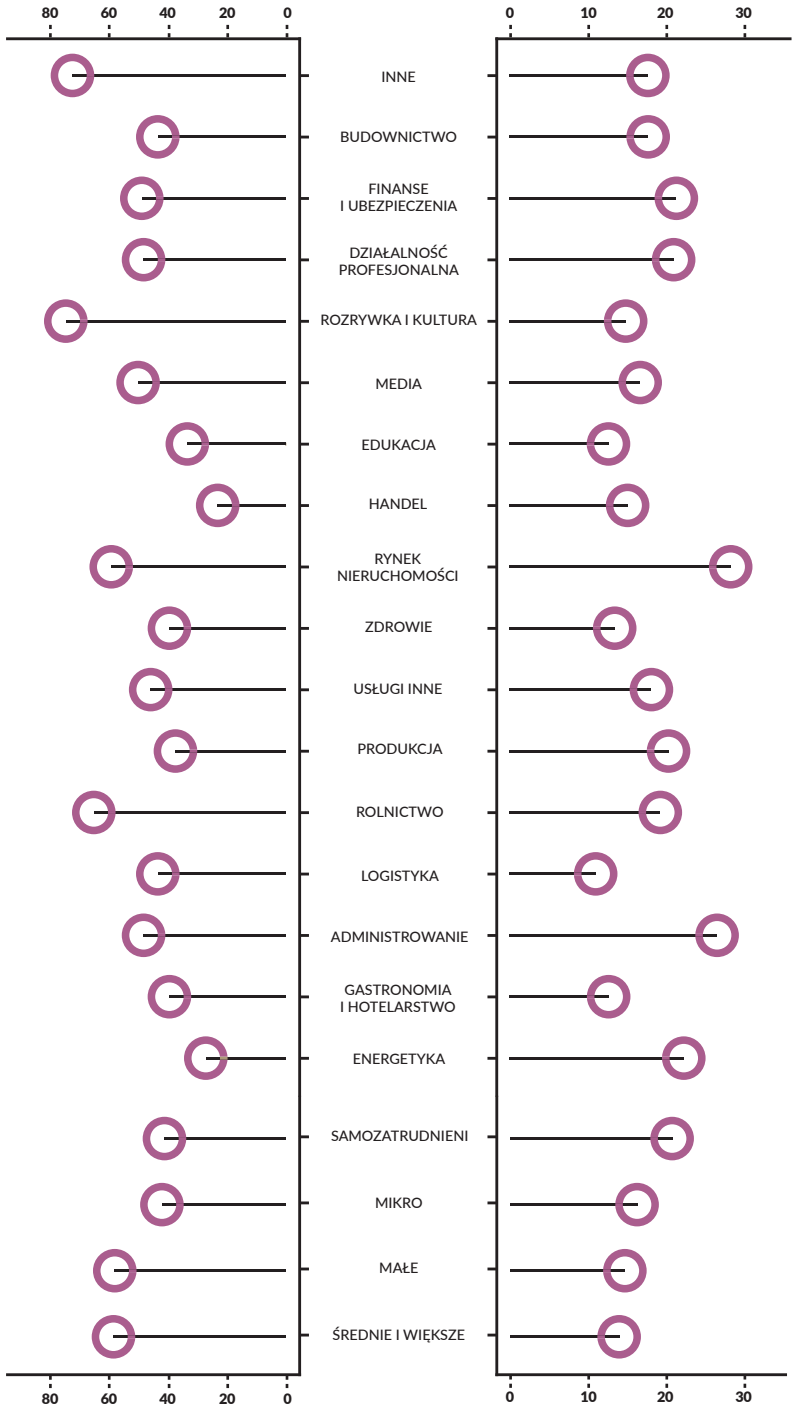
„Do egzekwowania kar umownych nic nie działa tak dobrze, jak pismo z kancelarii."

Umowy i kontrahenci

Wśród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **17,6% było związanych z umowami i kontrahentami**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 9,7% respondentów.

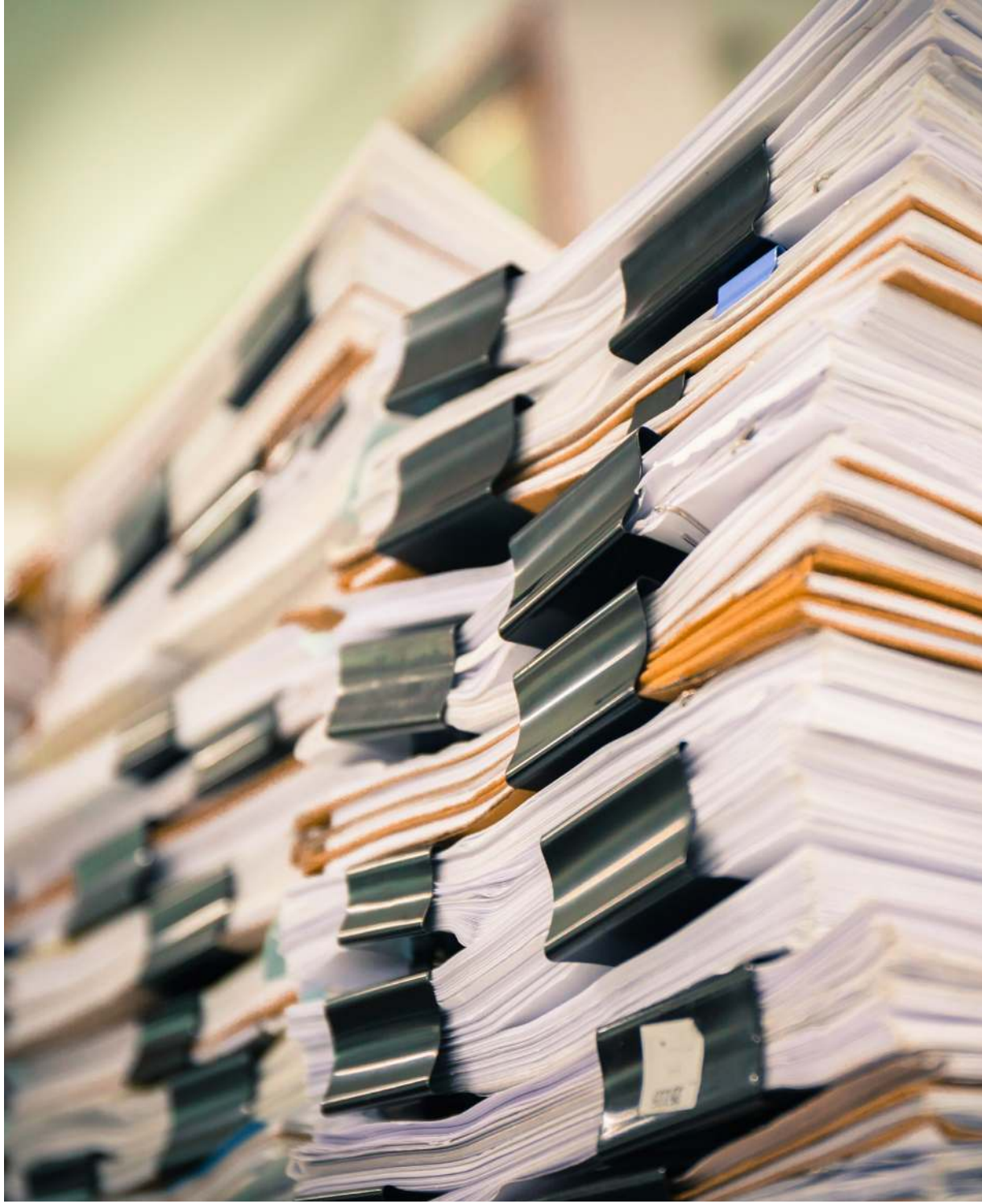
To około 201 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej dotyczyło to niewywiązywania się przez kontrahenta z umowy lub tego, że wykonywał ją niewłaściwie (45% wszystkich takich problemów) lub uzgodnienia warunków umowy z kontrahentem, negocjacji (13,3% z nich).



Najczęstszą reakcją przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z umowami i kontrahentami było samodzielne kontaktowanie się z drugą stroną (57,9% sytuacji). **40% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika**. Takie działanie najczęściej podejmowano w mediach gdzie z pomocy prawnika korzystano w 68,8% problemów oraz w branżach nieujętych w klasyfikacji, gdzie z takich usług korzystano w przypadku 66,7% problemów.

Kontakty z urzędami i compliance



Kontakty z urzędami i compliance

Trzecią pod względem liczebności kategorię problemów, raportowanych przez respondentów, stanowiły trudności związane z kontaktami z szeroko rozumianą administracją publiczną. Dotyczyły one przede wszystkim jakości i szybkości pracy urzędników, a tylko w mniejszym stopniu – treści wydawanych przez nich decyzji. Takie trudności stanowiły 15% wszystkich problemów prawnych zarejestrowanych w badaniu.

Ta kategoria trudności należy zarazem do szerszej ich grupy, którą można nazwać problemami urzędowymi. Wyróżniliśmy w niej trzy szczegółowe typy. Oprócz omawianej tu kategorii niespecyficznych spraw związanych z administracją, były to merytoryczne kwestie podatkowe (związane z obowiązkiem opłacania określonych podatków w określonych sytuacjach i interpretacją prawa podatkowego) oraz zagadnienia dotyczące przetargów i publicznych dopłat do działalności. Wbrew stereotypowym przekonaniom, problemy związane z bezpośrednią lub pośrednią interwencją administracji w procesy gospodarcze stanowiły znaczną mniejszość (około 25%) wszystkich problemów doświadczanych przez MŚP. Dowodzi to, że główne zakłócenia działalności gospodarczej w tym sektorze nie pochodzą od administracji publicznej, ale od innych podmiotów prywatnych oraz osób fizycznych, choćby nawet pośrednio wpływała na nie niesprawna administracja oraz sądownictwo.

Kategoria problemów związanych z kontaktami z urzędami i compliance była dość zróżnicowana. **Największa grupa problemów dotyczyła kontaktów z urzędnikami urzędów skarbowych.** 31% trudnych sytuacji wynikało z **niewystarczającej zdaniem respondentów jakości pracy tych urzędów** oraz sytuacjami, kiedy nie uzyskano żadnej decyzji lub też uzyskanie decyzji trwało zbyt długo, a 21% związanych było z prowadzonymi **kontrolami skarbowymi**. **Problematyczne były też kontrole z urzędów innych niż urząd skarbowy (20% problemów w omawianej kategorii)**, a także trudności związane z niekorzystnymi, zdaniem respondentów, decyzjami wydawanymi przez urzędy (łącznie 13%).

Jubiler (I046)

Jak rozmawiam z kontrahentami, z którymi współpracuję, to jeden na przykład mówi, że gdyby miał kontrolę [skarbową] i mógłby dać 1000 zł, żeby nie wchodzili do niego w ogóle, no to by to od razu zrobił. Bo ostatnia wizyta skończyła się tak, że za coś, za jakiś detal 22 tysiące złotych kary dostał. I nie ma tak… Jak przyjdzie kontrola, zawsze jest kara. Oni przychodzą po prostu karać.

Właściciel sklepu z akcesoriami motocyklowymi (I020)

Zaświadczenie o niezaleganiu ze składkami. Nie wiem, czy kiedyś o coś takiego Pan się starał, czy musiał się Pan starać… W cywilizowanym świecie powinno to wyglądać tak, że ja mam swój PESEL, mam swój NIP, mam numer jakiś ubezpieczenia, idę do urzędu, mówię: „Dzień dobry, nazywam się tak i tak, potrzebuję zaświadczenia o niezaleganiu ze składkami ZUS". […] U nas to działa tak, że trzeba wypełnić odpowiedni formularz, szczęśliwie odbyło się to w ciągu jednego dnia. O dziwo. Ale nie od razu, tylko każą przyjść za godzinę, za dwie, czy za trzy godziny i dostaje się zaświadczenie o niezaleganiu ze składkami.

Osobną, ważną kategorię problemów prawnych (12%) w omawianym obszarze stanowiły zagadnienia nieujęte w przygotowanej kafeterii odpowiedzi. Z analizy swobodnych wypowiedzi respondentów wynika, że w dużej większości dotyczyły to tzw. ***compliance*, czyli konieczności dostosowania działalności lub organizacji przedsiębiorstwa do zmieniających się regulacji prawnych**. Okres realizacji badania bezpośrednio poprzedzał moment wejścia w życie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) oraz jednolitego pliku kontrolnego (JPK). Obowiązki z tym związane były przedmiotem licznych negatywnych komentarzy respondentów.

Problemy urzędowe są częstsze w przedsiębiorstwach w branży zdrowotnej, a także rolnictwie, gastronomii i hotelarstwie oraz energetyce. W mniejszym odsetku występowały w sektorze finansowym i ubezpieczeniowym oraz w działalności związanej z usługami administrowania (poniżej 10% wszystkich problemów raportowanych przez przedsiębiorców w tych branżach). Nie występowało natomiast zróżnicowane w zakresie wielkości przedsiębiorstwa. Na podstawie bardziej szczegółowej analizy statystycznej można natomiast przypuszczać, że **ten typ problemów nieco częściej dotykał przedsiębiorstwa o najwyższych przychodach oraz prowadzących swoją działalność za pośrednictwem wielu spółek**, zwłaszcza gdy ryzyko związane z operacjami biznesowymi było przenoszone na jedną z nich.

W omawianej kategorii problemów, działania podejmowane przez respondentów polegały przede wszystkim na samodzielnym załatwianiu swoich spraw w urzędzie (45% przypadków w tej kategorii). Pomoc prawna była wykorzystywana względnie rzadko, co prowadzi do przypuszczenia, że decyzje urzędowe nie są traktowane przez respondentów jako możliwe do skutecznego wzruszenia w drodze proceduralnej. Bardziej prawdopodobne wydaje się przypuszczenie, że przedsiębiorcy w takich sytuacjach starają się oddziaływać na urzędników w sposób perswazyjny lub konsensualny (nic w wynikach badań nie sugeruje jednak, by na istotną skalę były podejmowane próby korupcji).

Poszukiwanie pomocy prawnej w przypadku problemów urzędowych deklarowali przede wszystkim respondenci kierujący przedsiębiorstwami o wyższym zatrudnieniu i wyższych przychodach, co może wskazywać na istnienie barier ekonomicznych przy korzystaniu z usług prawnych w omawianym zakresie. Istotną rolę odgrywał tu także fakt, że sprawa była w opinii badanych szczególnie poważna, oraz to, że prowadzono w niej postępowanie administracyjne.

Właściciel studia jogi (I081)

Teraz niby od lipca wchodzą znowu jakieś absurdalne przepisy o pliku JPK, że coś będzie trzeba wysyłać. Znowu księgowa mi zasugerowała, że musimy kupić nowy program. Rok temu kupiliśmy program do księgowania – zatrudniliśmy księgową w firmie, bo spółka musi mieć pełną rachunkowość. Skalkulowaliśmy, że to taniej wychodzi niż biuro rachunkowe, które brało 700 zł za pełną rachunkowość, mamy na umowę zlecenie panią-naszą klientkę, która sama się poleciła, tylko powiedziała, że musi mieć program. Skalkulowaliśmy, że kupno programu za 1500 jest tańsze niż płacenie dużych pieniędzy… znowu trzeba ten program zmienić albo kupić aktualizację, która będzie generować plik JPK czy coś takiego. Z tym jest dużo do roboty, chociaż mówię – dla mnie to czasem są absurdalne rzeczy, że się tak bardzo mocno tego czepiają.

Właściciel przedsiębiorstwa świadczącego usługi remontowe i budowlane (I005)

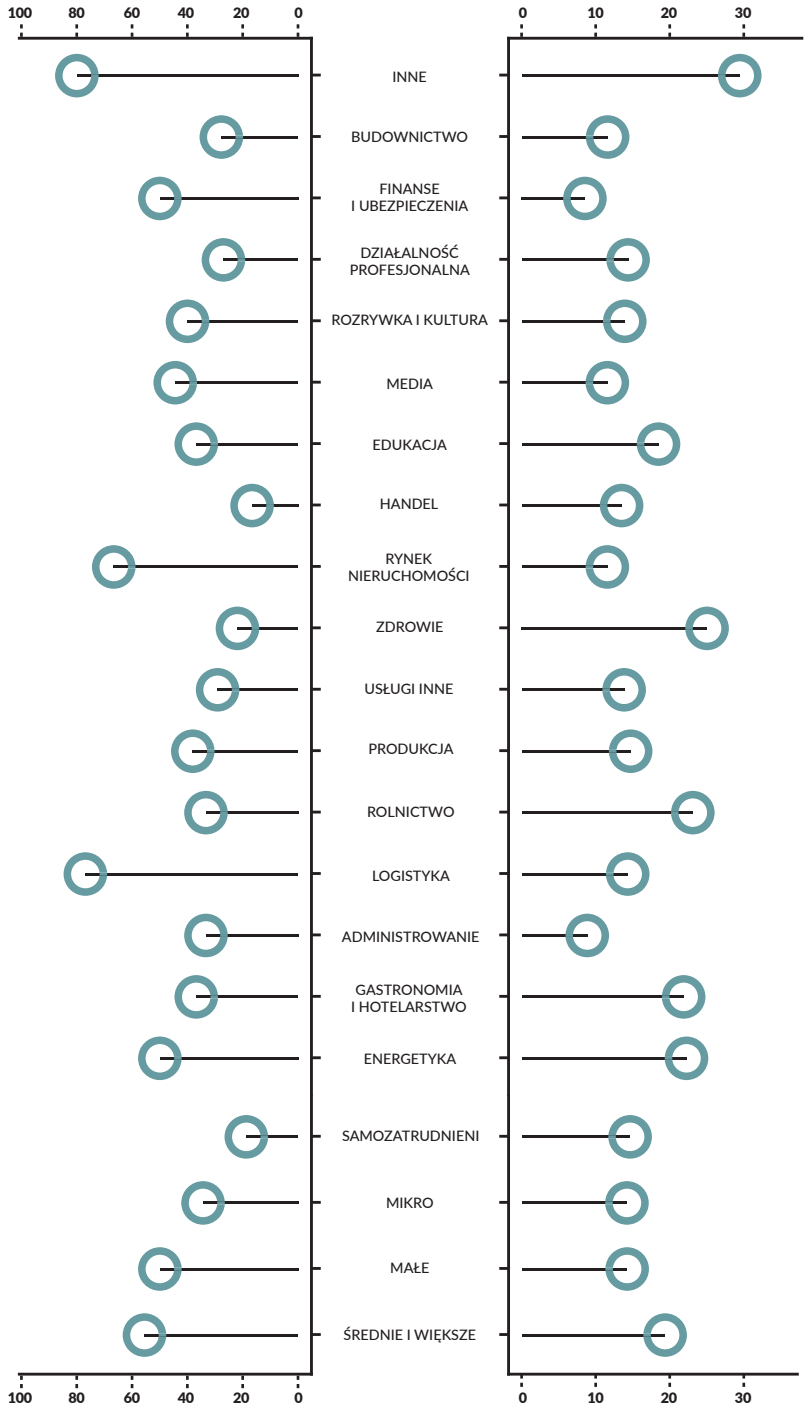
Boli mnie, że w Polsce urzędnicy nie mają żadnej odpowiedzialności za to, co robią, jak postępują. […] Jedyną obroną przedsiębiorcy jest sąd. Można by wiele spraw prościej rozwiązać, gdyby była jakaś instytucja, która by kontrolowała kompetencje pracowników [administracji] [...] Np. ZUS zmusza cię do zapłacenia pieniędzy, które się im nie należą, albo urzędnik ci mówi, że masz coś zrobić, a tak naprawdę mówi ci nieprawidłowe rzeczy. Brak kompetencji, brak odpowiedzialności urzędników za ich czyny.

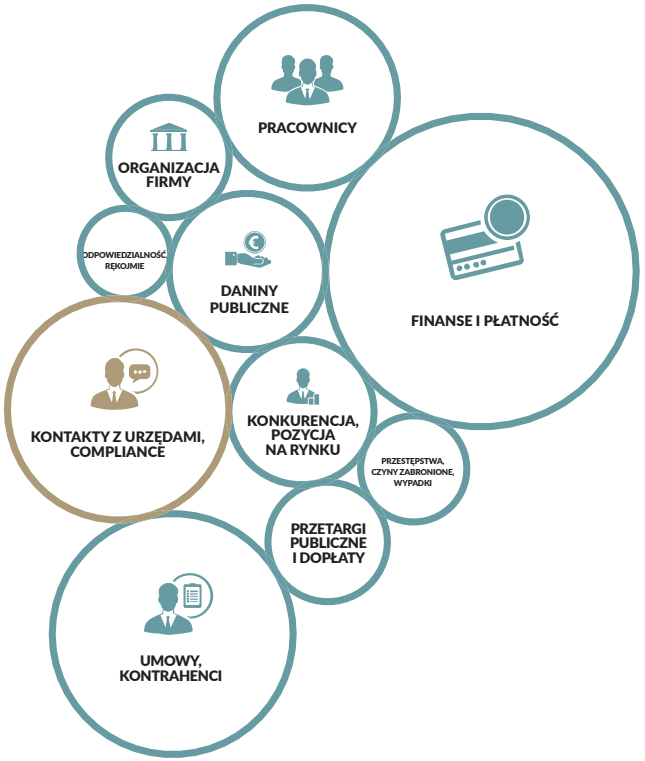
Kontakty z urzędami i compliance

Wsród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **14,9% było związanych z kontaktami z urzędami, dostosowywaniem sie do nowego prawa**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 8,8% respondentów.

To około 183 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej **zródłem kłopotów był urząd skarbowy** (20,6% wszystkich takich problemów) lub to, że sposób działania organu lub jego szybkość nie były odpowiednie (18% z nich).





Najczęstsza reakcja przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z kontaktami z urzędami, dostosowywaniem się do nowego prawa było samodzielne kontaktowanie się z urzędem (45,1% sytuacji). **32,9% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika.** Takie działanie najczęściej podejmowano w branżach nieujętych w klasyfikacji gdzie z pomocy prawnika korzystano w 80% problemów oraz w logistyce, gdzie z takich usług korzystano w 76,9% problemów.

Daniny publiczne

Daniny publiczne

Druga grupa problemów urzędowych, trudności związane z daninami publicznymi – podatkami, składkami na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, cłem, akcyzą, podatkami lokalnymi – stanowiła 7,4% wszystkich problemów trapiących polskich małych i średnich przedsiębiorców. Najliczniejsze są tu problemy związane z **interpretacją prawa podatkowego w konkretnej sytuacji – dotyczyło to 53% trudności z daninami publicznymi.** W drugiej kolejności problemy dotyczące omawianej kwestii dotyczyły świadczeń wypłacanych przez ZUS i KRUS (10% problemów w omawianej kategorii), zaś w trzeciej – zwrotu VAT (9% problemów).

Jeśli podzielić problemy ze względu na rodzaj daniny, najbardziej problematyczny okazał się **podatek VAT. Trudności z nim związane stanowiły 52% raportowanych przez respondentów problemów z daninami publicznymi.** W badaniu jakościowym jako szczególnie dotkliwe opisywane były problemy związane z interpretowaniem obowiązków podatkowych oraz ze zwrotem VAT. **Drugim problematycznym podatkiem (33% problemów w omawianej kategorii) był PIT.** Pozostałe daniny publiczne – CIT, cła, akcyza i podatek od czynności cywilnoprawnych okazały się względnie rzadko kłopotliwe dla respondentów.

Problemy z podatkami i daninami publicznymi były istotnie zróżnicowane w różnych grupach przedsiębiorców. **Występowały ponadprzeciętnie często w sektorze rozrywki i kultury, przedsiębiorstwach działających na rynku nieruchomości, energetyce, mediach i rolnictwie.** Sektory produkcji przemysłowej, budownictwa oraz logistyki były natomiast stosunkowo wolne od trudności tego rodzaju (nawet trzykrotnie mniej problemów z daninami publicznymi niż w sektorze rozrywki).

Charakterystyczne wydaje się ponadto to, że **problemy prawne związane z daninami publicznymi trapią szczególnie często osoby samozatrudnione. Dzieje się to dwuipółkrotnie częściej niż w przypadku mikro-przedsiębiorstw i pięciokrotnie częściej niż w przypadku małych przedsiębiorstw.** Można przypuszczać, że wynika to z faktu, że samozatrudnienie jest nierzadko związane z początkami działalności gospodarczej oraz brakiem pełnej wiedzy i doświadczenia

Właściciel specjalistycznej hurtowni, usługi doradztwa technicznego (I058)

Największą trudnością [...] jest bardzo kiepska fiskalizacja, czyli bardzo, że tak powiem, utrudnione rozliczanie się z podatków, odliczanie kosztów, tego typu spraw. Brak jasności ustaw, bardzo mało odliczeń. Swego czasu mieliśmy porównanie księgowości prowadzonej według przepisów polskich i niemieckich, to dochodziło do takich paradoksów, że w Polsce mieliśmy większy podatek do zapłacenia niż według prawa niemieckiego mieliśmy dochodu.

Właściciel przedsiębiorstwa handlowo-usługowego w branży budowlanej (I028)

Nasze państwo dopuszcza budowę domów dwojakich: w formie działki rekreacyjnej i mieszkalnej. Tylko różnica polega na tym, że rekreacja jest obłożona 23%, a mieszkalny 8% [VAT]. I zmieniła się interpretacja przepisów. Przepis jest ten sam, tylko interpretacja się zmieniła. I teraz każą firmom, które te domy stawiały, zwracać należny VAT. A na jakiej zasadzie? A na takiej, że urząd skarbowy nie mógł nic znaleźć w tych firmach, ponieważ one działały zgodnie z prawem, no więc zaczęli dzwonić po klientach. Na zasadzie takiej, czy aby na pewno Pan tam mieszka. Bo jeżeli Pan mieszka, to my tam sprawdzimy i tak dalej. Więc klienci dla świętego spokoju mówili, że nie mieszkają. Więc jednocześnie podpieprzyli wykonawców tych projektów. Te firmy teraz mają oddać VAT? [...] [Efekt jest taki, że teraz] wszystko [robię] po najwyższym [VAT-cie]. [...] No kuriozum.

niezbędnych, by nawigować w systemie prawnym. Świadczy również o tym fakt, że problemy podatkowe częściej dotyczą samozatrudnionych, których przychód nie przekracza 100 tys. złotych rocznie, którzy rozpoczęli działalność niedawno, lub którzy otrzymują większość swoich zleceń od jednego podmiotu.

To ustalenie jest zgodne z obserwacjami na temat dominujących **strategii działania podejmowanych przez przedsiębiorców doświadczających problemów podatkowych. W 41% takich sytuacji poszukują oni czyjejś rady.** Rzadko (jedynie w 7% przypadków) takiego wsparcia udzielają im jednak prawnicy. W 18% przypadków respondenci korzystają z jakiejkolwiek usługi prawniczej (łącznie z poradami). **W 28% przypadków przedsiębiorcy samodzielnie próbują rozwiązać problem w urzędzie.** W odniesieniu do problemów z daninami publicznymi przedsiębiorcy rzadko (jedynie w 8% sytuacji) decydują się też na próbę obrony swojego stanowiska przed sądem.

Skłonność do korzystania z pomocy prawnej jest większa w sytuacjach, w których sprawa jest rozstrzygana w sposób formalny: toczy się w niej postępowanie administracyjne lub komornicze, lub też druga strona korzysta z pomocy prawników. Ponadto, **bardzo silnie z korzystaniem z takiej pomocy jest związana wielkość zatrudnienia w przedsiębiorstwie**. O ile przedsiębiorstwa średnie i większe używają usług prawniczych w 75% przypadków prawnych problemów z daninami publicznymi, to osoby samozatrudnione czynią tak w mniej niż 8% takich zdarzeń. Tę informację należy zestawić ze wspomnianym faktem, że to najmniejsi, a nie najwięksi przedsiębiorcy w naszym badaniu najczęściej musieli sobie radzić z problemami z daninami publicznymi. Może to wskazywać na fakt, że w dużych organizacjach biznesowych zagadnienia podatkowe są dobrze rozpoznane, co pozwala na uniknięcie nieoczekiwanych trudności.

Importer i eksporter surowców (I010)

W ubiegłym roku najpierw w marcu, a następnie w październiku i listopadzie korzystając z nowych przepisów [wstrzymano nam] zwrot VAT. Myśmy zawsze korzystali z tego skróconego terminu, tego 25-dniowego, ponieważ mamy wzorowe dokumenty. Urząd skarbowy akurat za te miesiące nam wstrzymał zwrot VATu, argumentując chęcią sprawdzenia dokładniej transakcji. […] Wstrzymanie w marcu ograniczyło nasze środki. W październiku już bardzo poważnie nadszarpnęło naszą pozycję. Ale wstrzymanie zwrotu w listopadzie doprowadziło do poważnego kryzysu w naszej działalności. Musieliśmy całkowicie, natychmiast, wstrzymać eksport, co się wiąże z kłopotami z kontrahentami, dostawcami, odbiorcami. […] To największa trudność w naszej działalności […] [coś], co stawia pod znakiem zapytania w ogóle istnienie firmy (…)

Producent w branży instalacyjnej (I087)

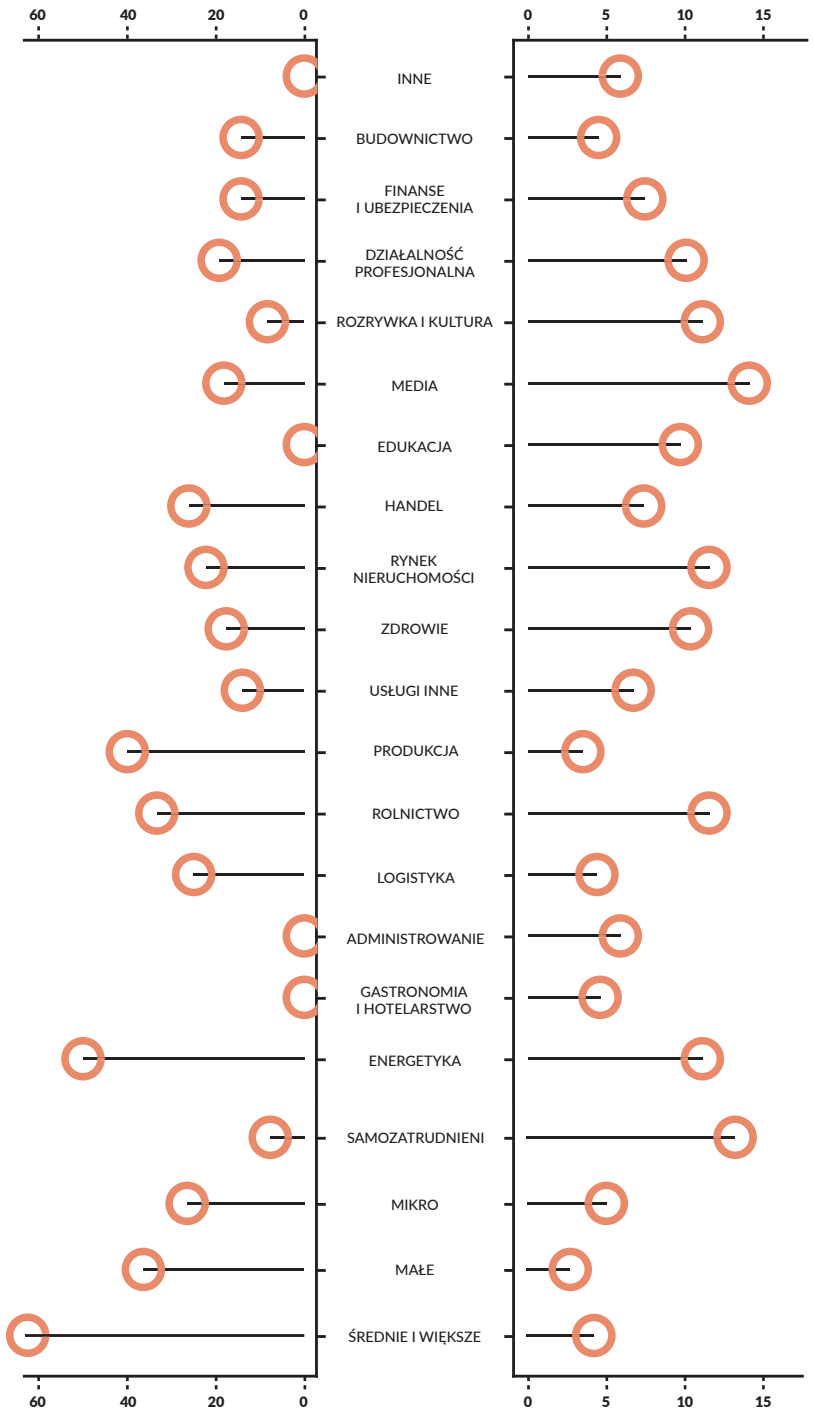
Przykładamy ogromną wagę, żeby działać zgodnie z prawem. Ale w ostatnim okresie pojawiły się problemy, trudności w uzyskaniu interpretacji. Tak jakby staramy się te kwestie prawne na bieżąco rozumieć, wprowadzać. A czasami to się okazuje wręcz nie tyle trudne, co okazuje się […] niemożliwe uzyskanie informacji, czy wykładni, co do której bylibyśmy w stu procentach pewni, że robimy wszystko prawidłowo.

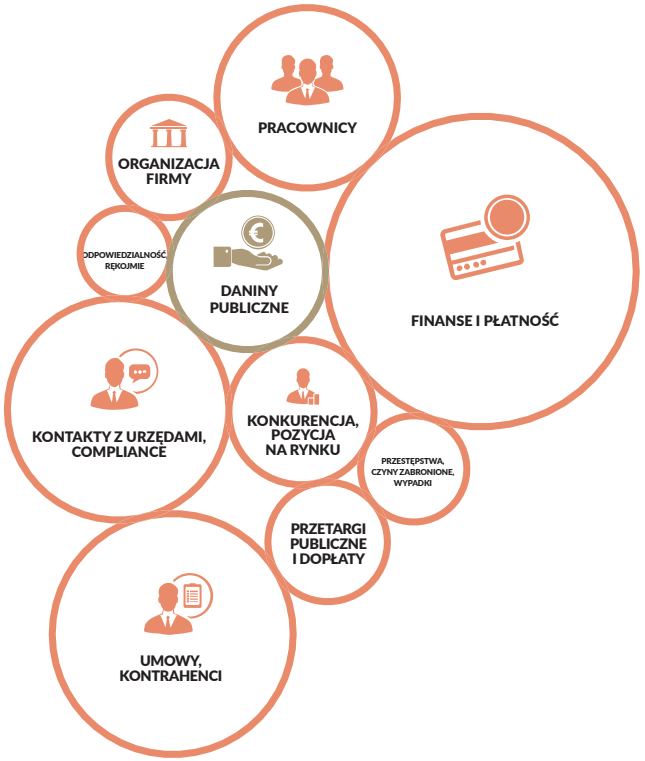
Daniny publiczne

Wsród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **7,4% było związanych z podatkami, składkami i innymi daninami publicznymi**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 4,2% respondentów.

To około 87 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej było to związane z **interpretacją prawa podatkowego**, np. wysokością podatku, podstawa opodatkowania, ulgami podatkowymi, odliczeniami (30,8% wszystkich takich problemów) lub z VAT (22,3% z nich).





Najczęstsza reakcja przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z podatkami, składkami i innymi daninami publicznymi było **proszenie kogoś o radę (41% sytuacji)**. 17,9% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika. Takie działanie najczęściej podejmowano w energetyce gdzie z pomocy prawnika korzystano w 50% problemów oraz w branży produkcyjnej, gdzie z takich usług korzystano w odniesieniu do 40% problemów.

Przetargi publiczne i dopłaty

Przetargi publiczne i dopłaty

Problemy prawne dotyczące przepływów finansowych z sektora publicznego - w formie przetargów publicznych na realizację zamówienia publicznego oraz dopłat do prowadzonej działalności gospodarczej stanowią trzecią grupę trudności urzędowych i ponad 4% wszystkich problemów prawnych MŚP.

Najczęściej pozyskanie środków publicznych, choć ekonomicznie atrakcyjne, okazuje się zbyt skomplikowane lub pracochłonne. **W przypadku dopłat publicznych najwięcej problemów w tej kategorii (30%) związanych jest z procesem pozyskiwania środków europejskich. W przypadku przetargów duża grupa trudności dotyczyła spełnienia wymogów określonych w dokumentacji przetargowej (18%) oraz niejasności w dokumentacji przetargowej lub innych jej wad (23% problemów).** W tym kontekście w wywiadach jakościowych niekiedy pojawiały się głosy kwestionujące to, czy przetargi są przeprowadzane w sposób uczciwy, jednak zebrane dane ilościowe nie pozwalają na wypowiadanie się o częstości występowania takich podejrzeń.

Trudności w porozumieniu z zamawiającym po wygranym przetargu, polegające na żądaniu przezeń dodatkowych prac, miały miejsce w niecałych 6% przypadków wspomnianych przez respondentów. Sytuacja, w której cena w wygranym przetargu okazała się zbyt niska, wystąpiła w 4% przypadków. W 5% przypadków respondenci uznali za trudność to, że ich przedsiębiorstwo nie wygrało przetargu. 13% problematycznych sytuacji nie mieściło się w przygotowanej kafeterii odpowiedzi.

Ze względu na rzadkie występowanie problemów prawnych związanych z przetargami i dopłatami nie można wiele powiedzieć o zaobserwowanych różnicach w ich występowaniu w przedsiębiorstwach o różnej charakterystyce, a uzyskane dane mają jedynie charakter poglądowy.

Spośród wszystkich kategorii problemów te związane z **zamówieniami publicznymi oraz pozyskiwaniem środków publicznych najczęściej pozostawały nierozwiązywane, a przedsiębiorcy byli bierni. Taka sytuacja miała miejsce w przypadku 19% wszystkich problemów w omawianej grupie.** Nie była to w niej

Producent urządzeń elektronicznych (I057)

Taki temat, jak unijne środki. Znam kilka firm, które z tych środków korzystały, sam próbowałem też, ale jest to tak skomplikowane z punktu widzenia mówiąc kolokwialnie papierologii, i tak zajmujące czas, że ja po prostu w pewnym momencie stwierdziłem, że ja wolę nie mieć tych pieniędzy, niż w to wszystko wchodzić. W tej chwili współpracuję z taką firmą, która takie dofinansowanie dostała. I miałem okazję obserwować cały ten proces tak z boku: to po prostu przerasta w ogóle wszelkie pojęcie.

Grafik (I033)

Ale to jest norma, przecież cały czas się spotyka z tym, że przetargi w sferze publicznej, tam, gdzie się robi usługi dla gmin... prawdopodobieństwo, że się w tym przetargu wygra jest od 30% do 50%, bo tam się te sprawy załatwia tak, że tylko powiedzmy grupa uprzywilejowana dostaje informacje o przetargu. Ten, kto ma wygrać, na ogół gdzieś ma wtyczkę, on wie, co musi dokładnie napisać, kto będzie oceniał, na co jest priorytet kładziony.

jednak najczęstsza reakcja. **Było nią podejmowanie prywatnych kontaktów z drugą stroną (38% przypadków).** Konsultacje z zewnętrznym doradcą podejmowano w co piątej sytuacji, a próby osobistego, formalnego działania w urzędzie – w 12%. **Działania zmierzające do zakwestionowania legalności procedury, zwłaszcza podejmowane z udziałem prawnika, miały miejsce jedynie w 5% sytuacji**. Swoje zakończenie w sądzie sprawa miała w 6% przypadków. Z usług prawniczych korzystano łącznie w 21% sytuacji.

Koresponduje to z ogólniejszą tendencją do unikania rozwiązań o charakterze formalnym w przypadku problemów związanych z administracją publiczną.miejsce jedynie w 5% sytuacji. Swoje zakończenie w sądzie sprawa miała w 6% przypadków.

Inżynier tworzący dokumentacje środowiskowe (I036):

[Gdy urzędnicy działają arbitralnie] wybieram konformistycznie święty spokój. Czyli robię to, co urzędnik oczekuje. Bo miałem tego typu sytuacje, gdzie zażądałem wprost [...] podania podstawy prawnej. To urzędnik odpowiedział, że pozostawia wniosek bez rozpatrzenia. Odwołanie do Samorządowego Kolegium Odwoławczego, pół roku w plecy.... [...] Moje doświadczenie tutaj jest takie, że po prostu niestety trzeba najczęściej położyć uszy po sobie, że tak powiem, i zrobić tak, jak pan urzędnik sobie życzy.

Właściciel studia jogi (I081)

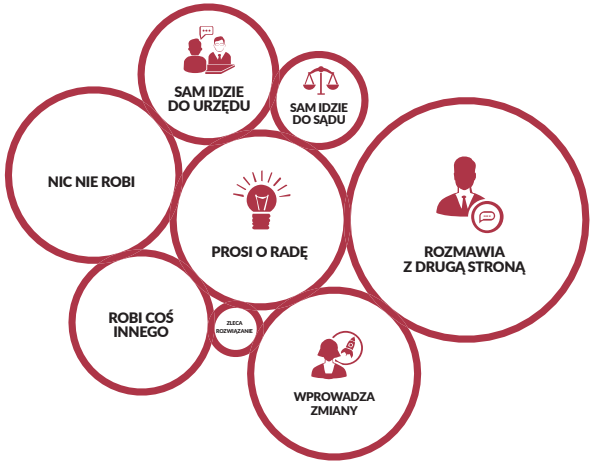
Szukaliśmy [pośrednika-doradcy finansowego, który pomógłby w przygotowaniu wniosku o dofinansowanie], ale jest tego tak strasznie dużo, ale oni biorą na dzień dobry takie pieniądze, to jest jakieś 1500 zł za przygotowanie wniosku, nie? Oni też jakoś specjalnie się tym nie zajmują, nie doradzają, tylko my mamy powiedzieć, jaki mamy pomysł, coś tam znajdą, będą nam pomagać kompletować, ale to wszystko donosić itd., to musimy sami. [...] Skalkulowaliśmy, że to nie jest gra warta świeczki.

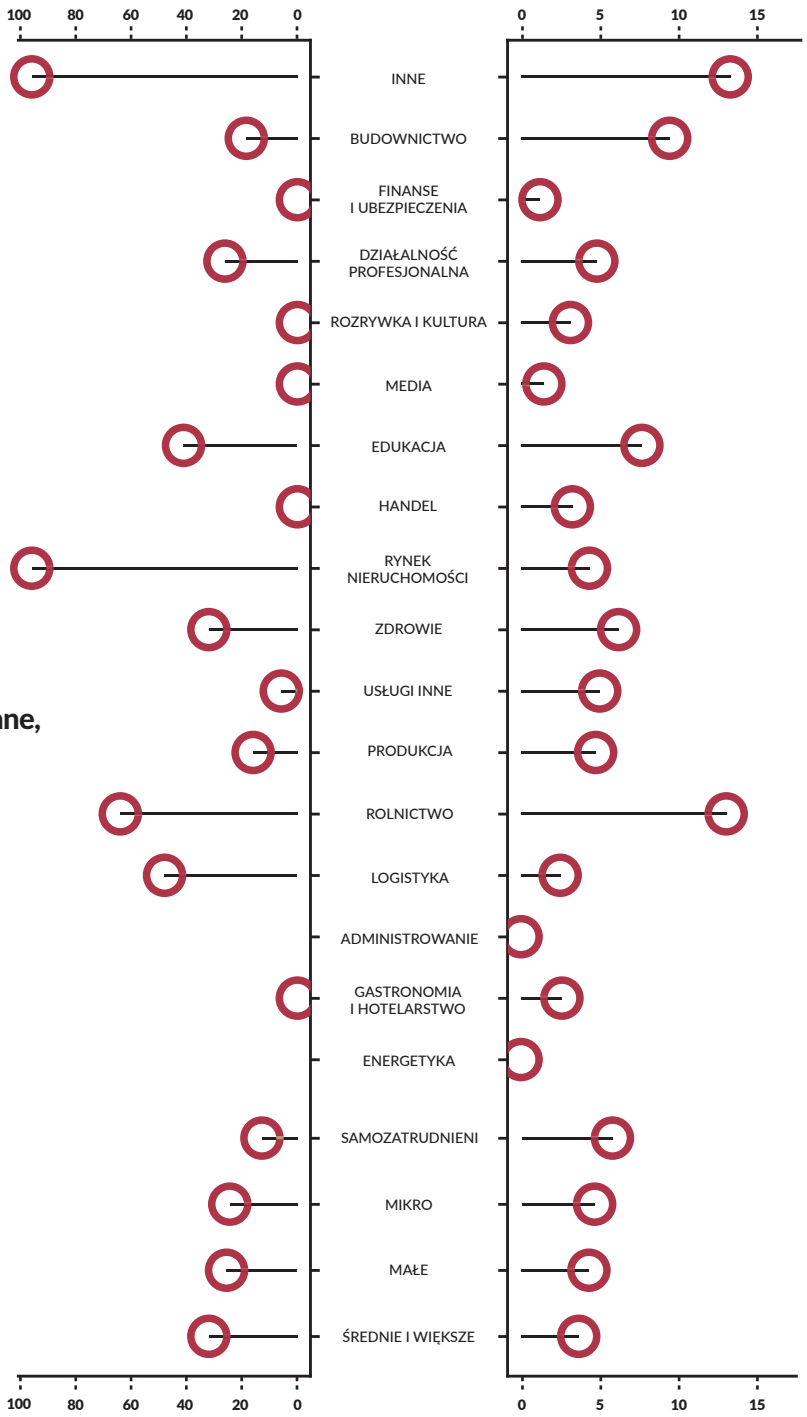
Przetargi publiczne i dopłaty

Wsród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **4,3% było związanych z przetargami publicznymi, dofinansowaniem działalności ze środków publicznych**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 2,9% respondentów.

To około 60 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej wynikało to z tego, że respondent chciał pozyskać środki unijne lub inne dopłaty, ale nie udało mu się to, lub okazało **skomplikowane, kosztowne, pracochłonne** (30,1% wszystkich takich problemów) lub z tego, że firma chciała wystartować w przetargu, ale **kryteria były zbyt wyśrubowane** (18,2% z nich).





Najczęstsza reakcja przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z przetargami publicznymi, dofinansowaniem działalności ze środków publicznych było **samodzielne kontaktowanie się z drugą stroną** (37,9% sytuacji). 21% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika. Takie działanie najczęściej podejmowano w **branżach nieujętych w klasyfikacji** gdzie z pomocy prawnika korzystano w odniesieniu do 100% problemów oraz w obsłudze rynku nieruchomości, gdzie z takich usług korzystano w przypadku 100% problemów.

Pracownicy

Pracownicy

Problemy z pracownikami mające aspekt prawny stanowiły 10% wszystkich prawnych trudności, które były udziałem respondentów.

Znakomita większość (72%) dotyczyła niewłaściwego wykonywania obowiązków przez pracowników oraz poważniejszych problemów z dyscypliną w miejscu pracy (np. spożywaniem alkoholu), a około 10% – kwestii związanych z długotrwałą nieobecnością pracownika w pracy, spowodowaną zwolnieniem lekarskim lub urlopem macierzyńskim.

Niewiele mniej, bo 9% problemów, dotyczyło nawiązania lub zakończenia stosunku pracy – umowami i wypowiedzeniami, 4% – relacji w zespole (mobbingu, dyskryminacji, komunikacji między pracownikami), a 3% – z wypadków przy pracy. Respondenci bardzo rzadko (w mniej niż 2% problemów w tej kategorii), lub nigdy nie wskazywali jako trudnych pod względem prawnym zagadnień związanych z czasem pracy, nadgodzinami, wynagrodzeniami oraz poszukiwaniem pracowników (choć poszukiwanie pracowników było problematyczne w innych aspektach niż prawne). Pokazuje to, że **pracodawcy nie postrzegają zagadnień istotnych dla ochrony pracowników jako problematycznych**.

Badanie potwierdza zdroworozsądkowe przypuszczenie, że istotne prawnie problemy z pracownikami pojawiają się szczególnie często w tych branżach, w których procesy gospodarcze wymagają dużego zatrudnienia oraz szczególnej dyscypliny pracy. Omawiany typ trudności jest ponadprzeciętnie rozpowszechniony w branży ***hospitality*** **(gastronomia i hotelarstwo) (stanowi 28% wszystkich problemów prawnych w tym sektorze), a także w edukacji i usługach administrowania**. Problemy prawne z pracownikami są rzadsze w energetyce, mediach i telekomunikacji, w działalności profesjonalnej i na rynku nieruchomości. Co oczywiste, więcej problemów prawnych z pracownikami występuje w przedsiębiorstwach mających większe zatrudnienie.

Doradca biznesowy (I071)

Osoby szukające zatrudnienia na etat, nie szukają możliwości pracy, ale zarobienia pieniędzy przy minimalnym nakładzie pracy. Mówiąc ładnie: jak ich kopiesz po kostkach i ciągle ich gonisz, to robią. Jak nie gonisz, to nie robią. To jest kwestia mentalności.

Właścicielka salonów fryzjersko-kosmetycznych (I008)

Miałam też taką sytuację z pracownicą [...] którą chciałam zwolnić, wręczyłam jej wypowiedzenie, a ona oczywiście nie przyjęła tego wypowiedzenia. Następnego dnia o 7 rano już była na zwolnieniu. Wtedy też konsultowałam, zadzwoniłam do Inspekcji Pracy i oni mi dali kontakt do kogoś [...]. Pytałam się, co mam z tym robić. Powiedzieli mi, że trzeba to wypowiedzenie wysłać po prostu pocztą, że wypowiedzenie nawet nieprzyjęte i tak skutkuje dwutygodniowym okresem. Ja pytam: „Ale co jak ona będzie się odwoływać?". To wtedy usłyszałam właśnie: „No, proszę pani, sądy są dla ludzi". Więc skorzystałam z tego stwierdzenia, stwierdziłam: no, okey! Skorzystam, jak są dla ludzi.

W przypadku trudności prawnych z pracownikami poszukiwane rozwiązania mają najczęściej charakter nieformalny i organizacyjny. **W 44% przypadków rozwiązanie próbuje się znaleźć w drodze nieformalnego komunikowania się z pracownikiem.** Bardzo częste jest również wprowadzanie w firmie zmian organizacyjnych czy technicznych. Działania o charakterze urzędowym oraz w wymiarze sprawiedliwości są podejmowane w przypadku około 5% problemów (każde). Respondenci stosunkowo często podejmowali ponadto działania niesklasyfikowane w wywiadzie (12% sytuacji). Z usług prawniczych korzystali w około 21% sytuacji istotnych prawnie.

Częstość **korzystania z pomocy prawnej jest związana z branżą oraz wielkością zatrudnienia w przedsiębiorstwie**. Szczególnie skłonne do takiego działania są większe przedsiębiorstwa, oraz te, w których problemy z pracownikami mogą mieć szczególnie doniosłe konsekwencje. Częściej niż przeciętnie (i to nawet kilkunastokrotnie niż w branży hospitality, budownictwie czy działalności profesjonalnej) korzysta się z pomocy prawnika w sektorze rozrywki i kultury oraz w logistyce. Może to wynikać ze szczególnego charakteru relacji między pracownikami i pracodawcami w tych branżach.

Podobna okoliczność tłumaczy częstsze korzystanie z usług prawnych w przedsiębiorstwach o większym zatrudnieniu. W przypadku mikroprzedsiębiorstw relacje pracowników i pracodawców są mniej sformalizowane, co może skłaniać do poszukiwania rozwiązań innych niż prawne.

Charakterystyczną okoliczność stanowi jednak to, że w nielicznych MŚP zatrudniających na stałe prawnika, rejestrowana w badaniu gotowość do korzystania z jego usług w przypadku sporów z zakresu prawa pracy jest znacznie wyższa niż w przedsiębiorstwach nie dysponujących taką stałą pomocą. Sugeruje to, że dostępność pomocy skłania do korzystania z niej, choćby w innych okolicznościach się tego nie czyniło.

Właścicielka restauracji (I013)

Obydwie strony są dorosłymi, odpowiedzialnymi ludźmi, w pełni władz umysłowych i podpisują zobowiązania do tego, że ja będę pracował tutaj i wypełniał te i te obowiązki, a później się o to obrażają. No to jest jakiś totalny brak zrozumienia. [...] Stale wprowadzamy różne zmiany [żeby sobie z tym poradzić]. [...] Przede wszystkim [przeprowadzamy] rozmowy. Nazwałabym to: rozmowy wychowawcze. Czyli takie opowieści właśnie, też motywacyjne: żeby mieć satysfakcję z tego co się robi; żeby być poważanym i lubianym wśród pracowników. No bo w końcu ktoś tam musi posprzątać, ktoś tam zawsze musi tę pracę wykonać. Nie jest możliwe, żeby w restauracji był bałagan i żeby było brudno. Więc później są na tym tle konflikty, więc to trzeba załatwić zawsze do końca. No to jest pierwsze narzędzie podstawowe. Drugie to są premie. Bo po to się tu przychodzi. Chociaż dużo też znaczy dla ludzi jakaś - jak to nazwać - pozafinansowa satysfakcja, czyli pochwała ze strony klientów, szefostwa... no i jeszcze napiwek.

Menadżerka klubokawiarni (I059)

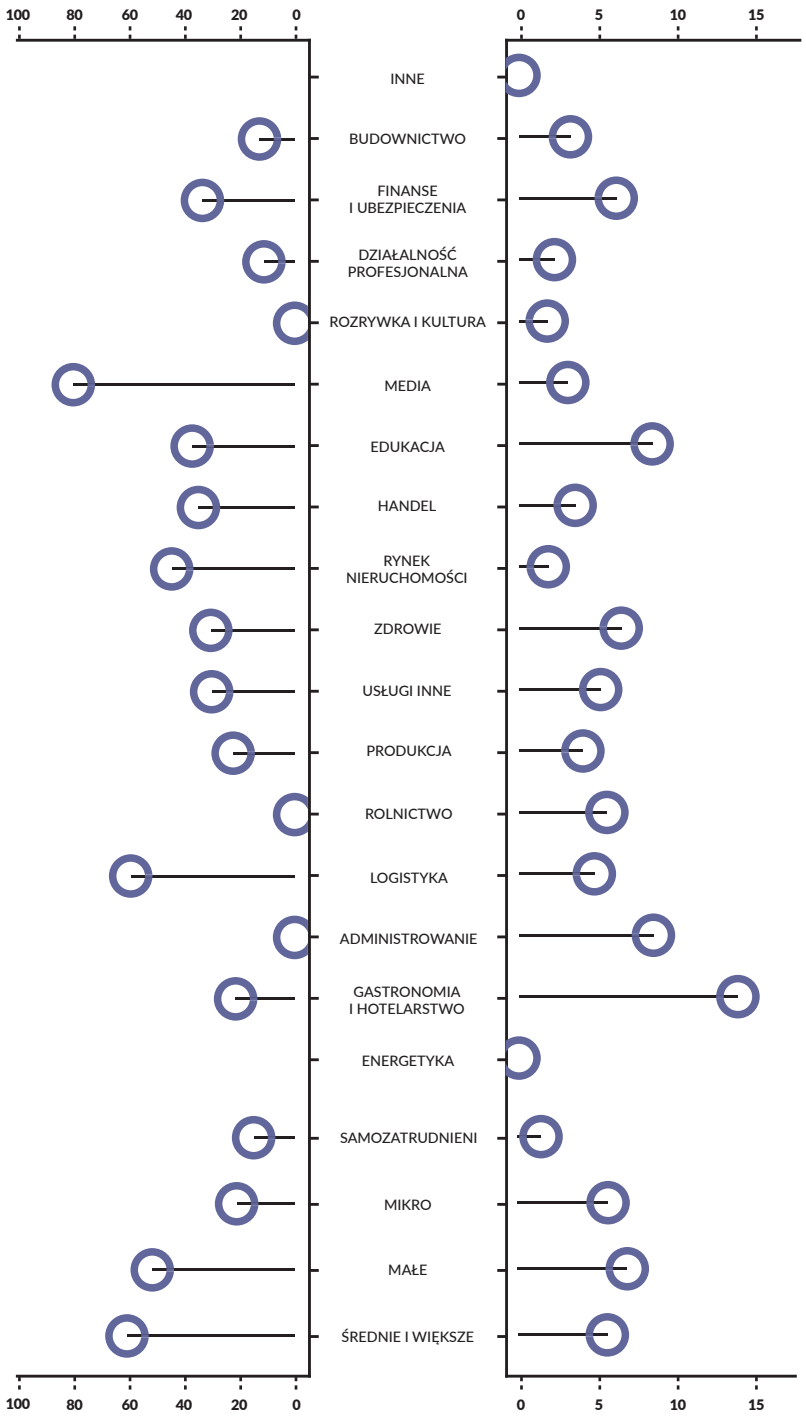
Praca w gastronomii jest taka, że niestety, jak kota nie ma, to myszy harcują. I niestety tak to jest, że bardzo szybko można zrazić do siebie klientów przez właśnie - nie wiem - nieprofesjonalną obsługę. Nie wiem - zimną zupę, która została niedobrze podgrzana, [...] ktoś nie dopilnował i dał piwo w brudnej szklance. Trzeba pilnować i często pokazywać palcem.

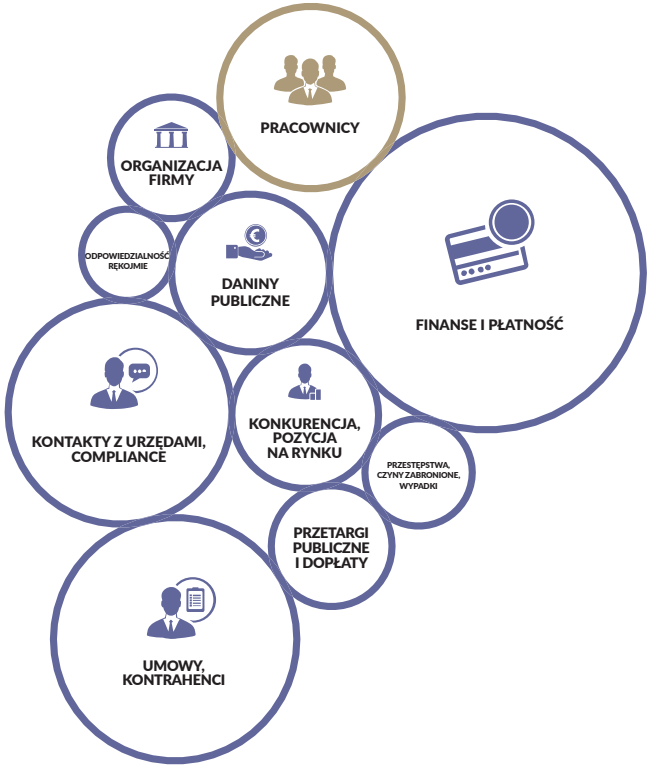
Pracownicy

Wsród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **9,9% było związanych z pracownikami**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 5,4% respondentów.

To około 112 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej wynikało to **z niewłaściwego wykonywania obowiązków przez pracownika, braku kompetencji, woli pracy** (67,8% wszystkich takich problemów) lub dotyczyło zwolnień lekarskich, urlopu macierzyńskiego (ojcowskiego), wychowawczego (9,5% z nich).





Najczęstsza reakcja przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego zwiazanego z pracownikami było samodzielne kontaktowanie się z drugą stroną (44,5% sytuacji). 21,2% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika. Takie działanie najczęściej podejmowano w rozrywce i kulturze gdzie z pomocy prawnika korzystano w przypadku 60% problemów oraz w logistyce, gdzie z takich usług korzystano w odniesienu do 44,4% problemów.

Konkurencja, pozycja na rynku

Konkurencja, pozycja na rynku

Trudności związane z konkurencją i pozycją na rynku generują stosunkowo mało problemów prawnych. Stanowiły one 6,4% wszystkich problemów prawnych zgłoszonych w badaniu i w znakomitej większości dotyczyły nieuczciwej konkurencji (65% przypadków). Pozostałe 35% problemów prawnych stanowiły trudności nieujęte w przygotowanej kafeterii.

Takich trudności doświadczali przede wszystkim przedsiębiorcy w branży finansowej i ubezpieczeniowej (15% problemów prawnych, które były ich udziałem było związane z konkurencją i pozycją na rynku) oraz w handlu (11%).

Przedsiębiorcy najczęściej (w 43% przypadków) reagują na problemy prawne związane z konkurencją poprzez wprowadzanie zmian we własnej działalności, a więc próbują radzić sobie z konkurencją metodami ekonomicznymi lub poszukując niszy rynkowej.

Metody odwołujące się do narzędzi prawnych są mało popularne: z usług prawniczych korzystano w 17% przypadków. Poradą prawną przedsiębiorcy posłużyli się w mniej niż 7% przypadków. Rzadkie korzystanie z prawa dotyczy również samodzielnie inicjowanych procedur w wymiarze sprawiedliwości (5% przypadków) i urzędach (6% przypadków).

Ze względu na małą liczebność opisywanej grupy problemów, ustalenie czynników skłaniających przedsiębiorców do podejmowania kroków prawnych jest obciążone dużym błędem. Wyniki wskazują jednak, że istnieje silny związek między korzystaniem z usług prawniczych a wielkością przedsiębiorstwa. Jednocześnie, bardziej skłonne by korzystać z takich usług w wypadku występowania problemów z konkurencją były przedsiębiorstwa pozostające na rynku względnie krótko, a także takie, które nigdy nie były zyskowne lub częściej przynosiły straty niż zyski.

Producent komponentów budowlanych (I028)

Badacz: Konkurencja zaniża ceny, bo stosuje nielegalne formy zatrudnienia?
Respondent: Tak, często-gęsto. Wie Pan co, najlepiej to widać na Allegro. To znaczy na Allegro widać jak na dłoni [...] że to jest bez podatków i tak dalej. [...] Działasz bezkosztowo i nie płacisz podatków.

Właścicielka przedsiębiorstwa świadczącego usługi opiekuńcze (I097)

[W usługach opiekuńczych] trudno jest konkurować, jak ktoś pracuje na czarno i nie odprowadza żadnych podatków, żadnych ZUS-ów - co ja muszę zrobić za moich pracowników, bo wszystko odprowadzam. Więc tutaj ta różnica ceny będzie zawsze ogromna... Ja myślę, że w ogóle to w różnych branżach tak jest: jak budowlanka czy wykończeniówka... Oni też mają taki problem.

Właścicielka przedsiębiorstwa świadczącego usługi opiekuńcze (I097)

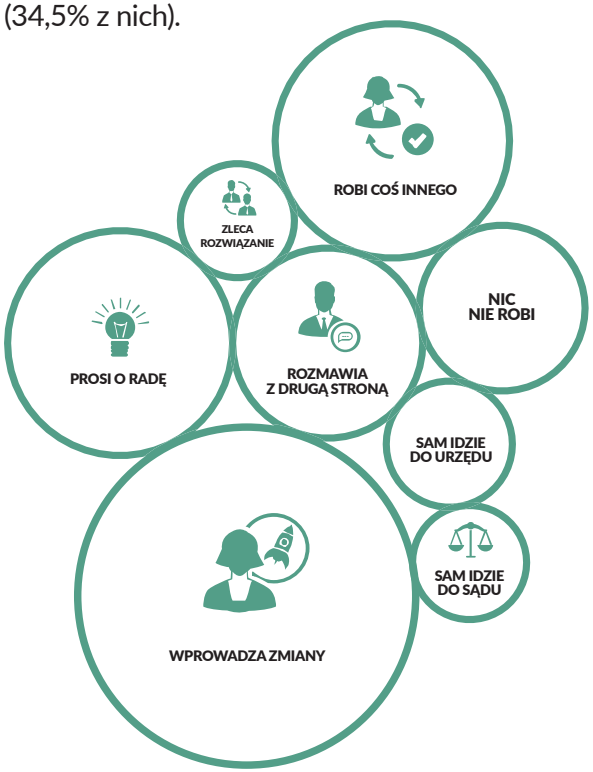
[w kontekście tego, że na rynku usług opiekuńczych dominują usługi świadczone w szarej strefie] Ja celuję w osoby mieszkające za granicą. Dlatego, że mam (...) [dobre wynagrodzenia] dla pracowników w kraju, z tego, co się dowiadywałam u konkurencji, przy legalnym zatrudnieniu. I po prostu mam wrażenie, że mnóstwo osób w Polsce na to nie stać, zwyczajnie na to nie stać.

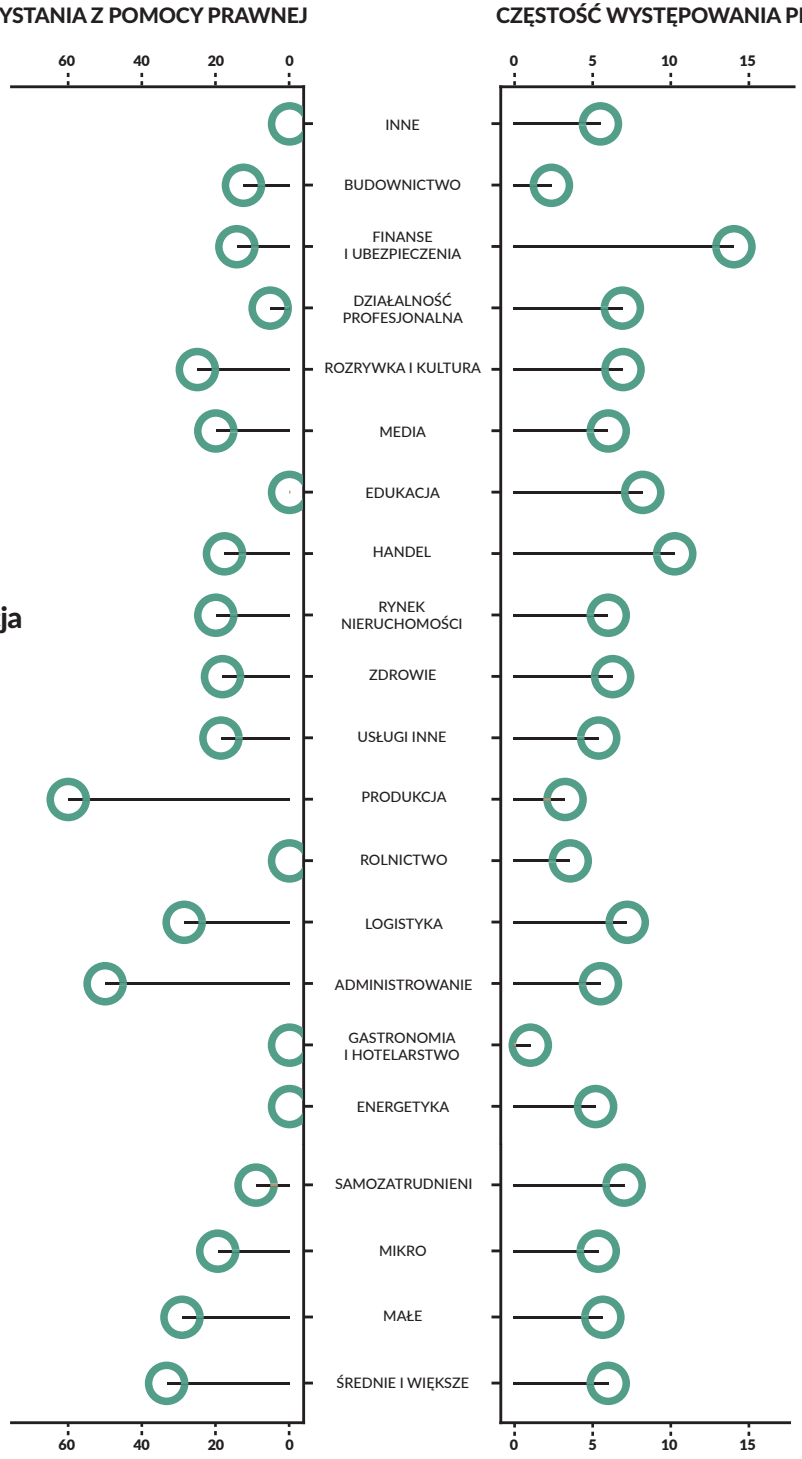
Konkurencja i pozycja na rynku

Wśród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **6,4% było związanych z pozycją na rynku, konkurencją, wizerunkiem firmy**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 3,5% respondentów

To około 73 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej było to związane z tym, że **konkurencja działała nieuczciwie** (65,5% wszystkich takich problemów) lub problem był jeszcze inny (34,5% z nich).





Najczęstsza reakcja przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z pozycją na rynku, konkurencją, wizerunkiem firmy było wprowadzanie zmian w przedsiębiorstwie (42,6% sytuacji). **17,5% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika.** Takie działanie najczęściej podejmowano w branży produkcyjnej gdzie z pomocy prawnika korzystano w odniesieniu do 60% problemów oraz w usługach administrowania, gdzie z takich usług korzystano w przypadku 50% problemów.

Organizacja przedsiębiorstwa

Organizacja przedsiębiorstwa

Problemy organizacyjne o charakterze prawnym należały do grupy stosunkowo rzadko występujących wśród MŚP, ponieważ stanowiły jedynie 4,4% wszystkich trudnych sytuacji zarejestrowanych w badaniu. Kategoria ta była ponadto mało zróżnicowana. **Ponad 41% wszystkich problemów tego typu brało się z nieporozumień między wspólnikami co do sposobu zarządzania przedsiębiorstwem**, a kolejne 7% – było związane z podziałem zysków lub strat. Kolejne **27% dotyczyło przekształceń własnościowych i zmiany formy działalności przedsiębiorstwa**, następne 13% – kwestii prawnych dotyczących sprzedaży przedsiębiorstwa lub udziałów w nim. 5% trudności było związanych z sukcesją, a kolejne 5% – z decyzjami podejmowanymi w imieniu właścicieli przez menedżerów i kierowników. Niektóre z problemów, które można klasyfikować jako organizacyjne, łączą cały pakiet trudności – np. kwestia sukcesji w biznesie, który nie ma odpowiedniej formy prawnej.

Ze względu na rzadkie występowanie problemów organizacyjnych, dane dotyczące ich zróżnicowania w różnych sektorach należy traktować wyłącznie jako poglądowe. Wskazują one jednak, że **czynnikiem wpływającym na występowanie takich problemów jest liczba osób zatrudnionych** (im więcej, tym większe prawdopodobieństwo pojawienia się takiego problemu) oraz **forma prawna** (problemy takie są bardzo rzadkie wśród osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą i częstsze w spółkach). Co interesujące, znacząca wydaje się też struktura umów o świadczenie pracy – **problemów organizacyjnych jest znacząco więcej w przedsiębiorstwach zatrudniających na umowy zlecenie bądź o dzieło**.

Problemy organizacyjne charakteryzują się tym, że są **względnie często rozwiązywane przy wykorzystaniu usług prawniczych**. Miało to miejsce w 45% przypadków takich trudności, a częściej czyniono to jedynie w związku z trudnościami dotyczącymi odpowiedzialności właściciela za działalność przedsiębiorstwa. Niektóre działania mogą być wręcz inicjowane przez prawników sygnalizujących możliwe problemy, związane np. z określoną formą prawną prowadzenia działalności.

Właściciel przedsiębiorstwa świadczącego usługi elektryczne (I025)

Mój ojciec, który od zawsze prowadził działalność, nagle zmarł na zawał. To była jednoosobowa działalność gospodarcza [...] spadkobiercami byliśmy ja i brat [...] od razu z bratem się umówiłem, że ja przejmuję tę sferę działalności gospodarczej. [...] Zdarzyło mi się tylko raz korzystać z porady prawnika w sprawie podpisania umowy z bratem, rozdziału majątku, wydzielenia kwestii majątku firmy i zobowiązań firmy. On nam pomógł stworzyć tę umowę, żeby wszystkie zapisy były akceptowalne.

Właścicielka restauracji (I013)

Jest problem z kolei między wspólnikami obecnymi [w spółce cywilnej]. Życie osobiste się pomieszało, pokomplikowało i przez to jest bardzo trudno się dogadać. Wspólnik najpierw wprost groził mi, że wypowie mi umowę spółki, że on nie chce współpracować, bo jest to dla niego trudne. [...] Jest to problem, tak naprawdę osobisty, życie tu znów wkroczyło [...] To jest wysoce niekorzystne dla firmy i dla wspólnika. Bo [jeśli dojdzie do wypowiedzenia umowy spółki cywilnej] to ta spółka przestaje istnieć, nie przynosi dochodów, bo to nie jest tak, że ktoś z nas może automatycznie sobie to wziąć i mieć, tylko trzeba by jakoś podzielić majątek spółki. [...] [Ta forma prawna] jest niedobra.

Częstą reakcję na problemy organizacyjne stanowiło wciąż bezpośrednie kontaktowanie się z drugą stroną, co miało miejsce w 35% przypadków. Konsultacje z zewnętrznymi doradcami – profesjonalnymi i nieprofesjonalnymi, w tym z prawnikami – podejmowano łącznie w 37% przypadków. Zmiany w przedsiębiorstwie wprowadzano w 24% trudnych sytuacji, osobiste działania w urzędach podejmowano

Właściciel przedsiębiorstwa remontowo-budowlanego (I005)

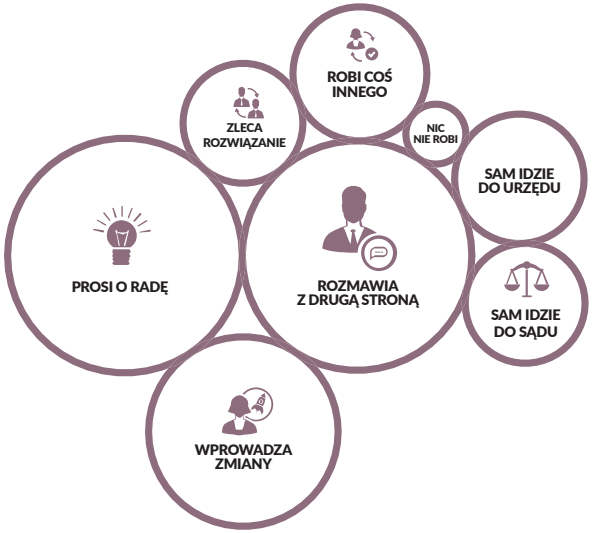
Radca prawny mnie namawiał, żeby tę formę prawną [jednoosobową działalność gospodarczą] firmy mojej zmienić, ale jakoś zawsze mi było ciężko to zrobić i do dziś mi to zostało. Tłumaczył mi to: „Coś się stanie, ktoś ci nie zapłaci, wszystko ci wezmą co masz, mieszkanie wezmą. A w przypadku spółki z o. o. jesteś bezpieczny". Nie wiem, jakoś nie czuję tego. Poza tym jak dla mnie to spółka daje też pewne takie ograniczenia […] ludzie mniej ufają spółkom […] są te konta, trzeba mieć środki firmy, trzeba rozdzielać, co, jak. W przypadku mojej działalności nie jest to łatwe. Budowlanka nie jest odpowiednią działalnością do tego typu. […] A przy takich problemach, jak są właśnie różnego rodzaju problemy z płatnościami i w ogóle jakieś zatory, to to jest uciążliwe.

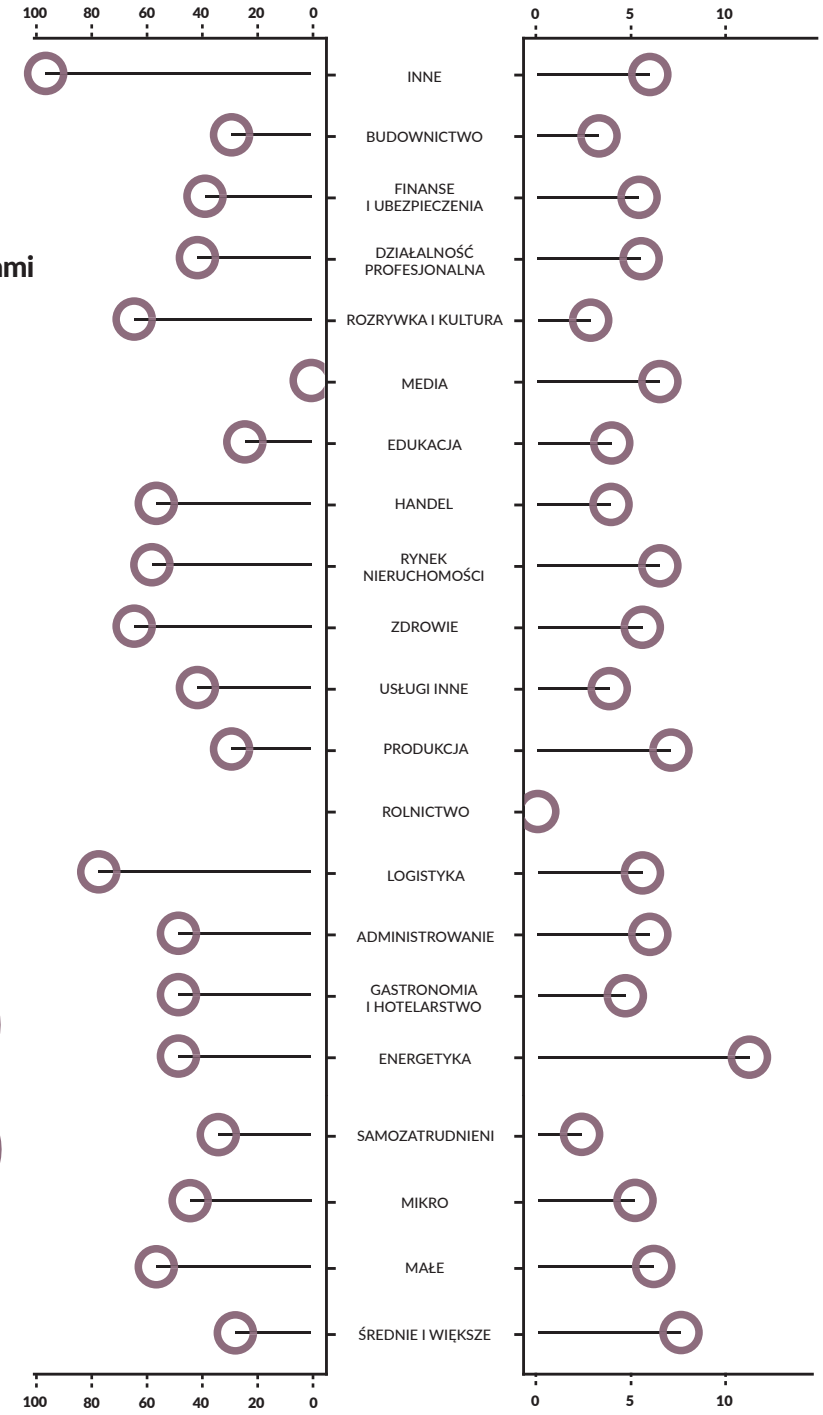
Organizacja przedsiębiorstwa

Wśród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **4,4% było związanych z organizacją firmy, przekształceniami własnościowymi, dziedziczeniem**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 2,4% respondentów.

To około 50 tys. przedsiębiorstw.

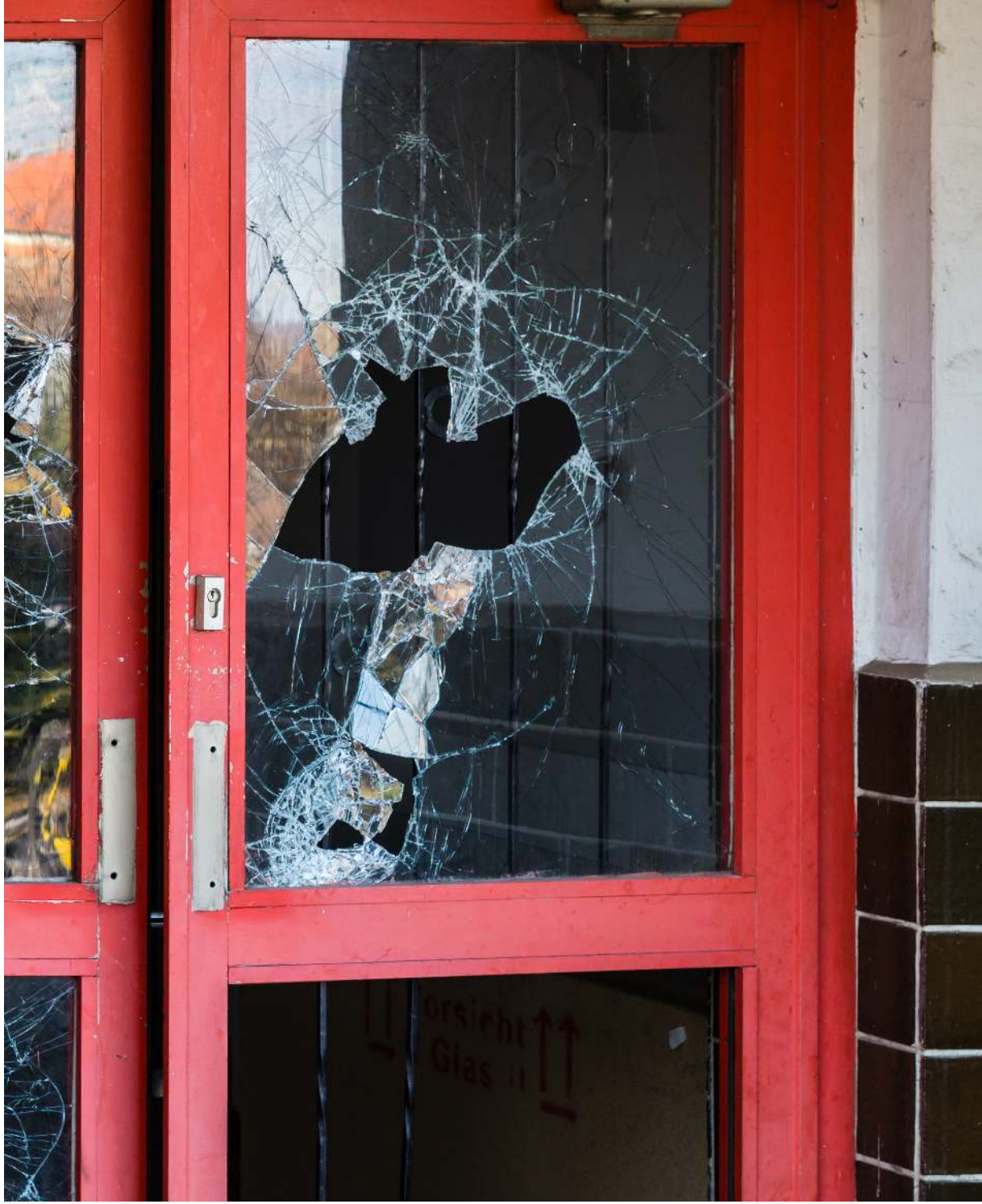
Najczęściej dotyczyło to sposobu zarządzania firmą przez właścicieli lub wspólników (41,3% wszystkich takich problemów) lub zmiany prawnej formy działalności gospodarczej (np. przekształcenia działalności jednoosobowej w spółkę) (27% z nich).





Najczęstszą reakcją przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z organizacją firmy, przekształceniami własnościowymi dziedziczeniem było proszenie kogoś radę (36,5% sytuacji). **45,2% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika.** Takie działanie najczęściej podejmowano w branżach nieujętych w klasyfikacji gdzie z pomocy prawnika korzystano w odniesieniu do 100% problemów oraz w logistyce, gdzie z takich usług korzystano w przypadku 80% problemów.

Czyny zabronione oraz zdarzenia nagłe



Czyny zabronione oraz zdarzenia nagłe

Kategoria problemów prawnych oznaczona w raporcie jako „czyny zabronione i zdarzenia nagłe" była dość zróżnicowana. Należały do niej zarówno czyny zabronione w rozumieniu kodeksu cywilnego, występki w rozumieniu prawa karnego, jak i wypadki. Takich trudności przedsiębiorcy doświadczali względnie rzadko w porównaniu z pozostałymi kategoriami problemów prawnych – trudności należące do omawianej kategorii stanowiły 3,4% wszystkich problemów.

Najczęściej **chodziło o przestępstwa, których ofiarą padli respondenci (40% przypadków)**. Kolejną liczną kategorią były **kwestie związane z własnością intelektualną**: 9% trudności związanych było z naruszeniem znaku towarowego, wzoru użytkowego lub patentu należącego do przedsiębiorstwa respondenta, 13% - z naruszeniem innych praw własności intelektualnej należącej do przedsiębiorcy, a 8% - do sytuacji, w której to jego przedsiębiorstwu zarzucono takie naruszenie. Do omawianej kategorii należały również trudności związane z nagłymi zdarzeniami i wypadkami, stanowiące 12% raportowanych zdarzeń.

W badaniu zarejestrowano ponadto pojedyncze trudności związane z czynnościami urzędowymi podejmowanymi przez prokuraturę, policję i sądy z udziałem pracowników przedsiębiorstwa w związku z czynami zabronionymi. W żadnym z wywiadów nie pojawiło się wskazanie, że przedsiębiorstwo doświadczyło trudności z tego powodu, że zarzucono mu lub jego pracownikom popełnienie czynu zabronionego.

Ze względu na rzadkie występowanie w badanej próbie, nie stwierdzono statystycznie istotnych zróżnicowań w częstości występowania problemów z czynami zabronionymi wśród przedsiębiorców działających w różnych sektorach. Za predyktor takich trudności należy natomiast uznać zyskowność przedsiębiorstwa (te, które wytwarzają zysk, są około dwukrotnie rzadziej narażone na kłopoty tego rodzaju).

Importerka rzadkich surowców (I006)

Zdarzają się sporadycznie zniszczenia towaru, zniszczenia całych paczek. My dbamy o to, żeby każda paczka przyjeżdzająca do Polski była odpowiednio zafoliowana, oznaczona „ostrożnie, nie rzucać" i tak dalej, ale i tak wypadki losowe się zdarzają. Z tym po prostu się trzeba liczyć. […] wkalkulowujemy w działalność, w koszt transportu. Tak, [mamy] ubezpieczenia.

Jubiler (I046)

Chiny robią teraz wszystko, ale nie mają pomysłu, jak te rzeczy mają wyglądać. […] Chińczycy w to zainwestują miliony, przyślą gotowe produkty, na pierwszych 10 tys. sztukach się zarobi, później zaczną kraść. Zaczną produkować po swojemu takie same, dla siebie. […] tego się nie da obejść, nie ma co z tym walczyć, trzeba po prostu iść dalej. […] nie ma sensu iść w bój o prawa, tak, bo to jest nie do wygrania. Po prostu na miejsce tego podmiotu, nawet jak by się go zwalczyło, powstaną cztery inne. […] Lepiej iść dalej, wymyślać po prostu nowe rzeczy.

Najczęstszą reakcją (48% przypadków) na opisywane problemy stanowi samodzielne podejmowanie działań w instytucjach wymiaru sprawiedliwości jak policja, prokuratura czy sąd. Respondenci często podejmowali też próby porozumienia z drugą stroną (27% przypadków) oraz prosili kogoś o radę lub pomoc (21%). **Z usług prawniczych korzystali łącznie w 47% przypadków.** Wiele problemów z tej kategorii przedsiębiorcy uznają za właściwie nierozwiązywalne. W wywiadach za takie uznawali w szczególności trudności związane z dochodzeniem własności intelektualnej.

Grafik (I033)

Badacz: Pan w żaden sposób nie stara się egzekwować tych praw autorskich? [...] Respondent: Gdybym spróbował wyegzekwować, to od razu jestem skreślony z jakiejkolwiek formy współpracy w tej firmie na amen, rozstajemy się.

Czyny zabronione i zdarzenia nagłe

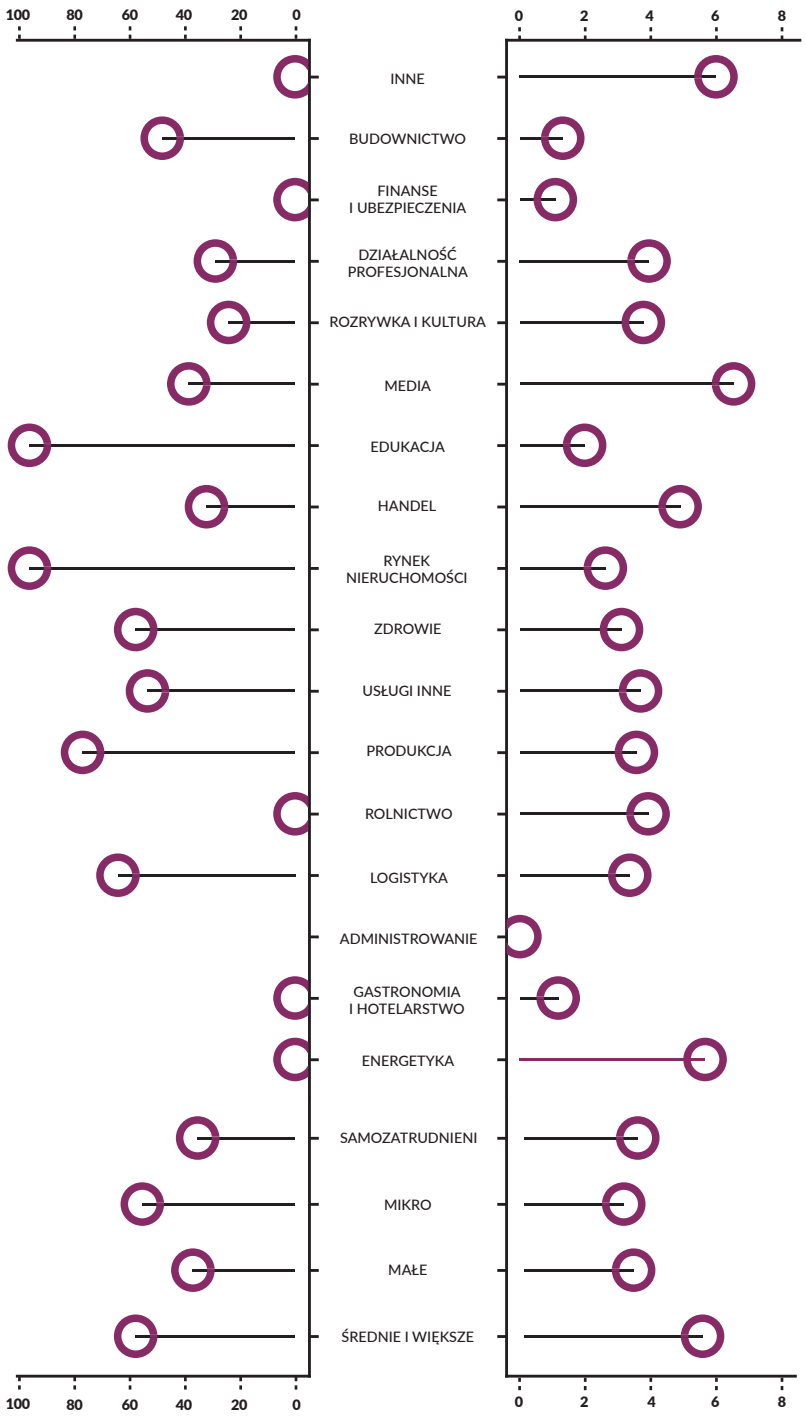
Wśród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **3,4% było związanych z czynami zabronionymi, przestępstwami, naruszeniami prawa autorskiego, wypadkami**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 1,5% respondentów.

To około 31 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej było to związane z tym, że firma była poszkodowana wskutek przestępstwa (39,8% wszystkich takich problemów) lub z tym, że naruszono prawa autorskie należące do firmy (13,3% z nich).

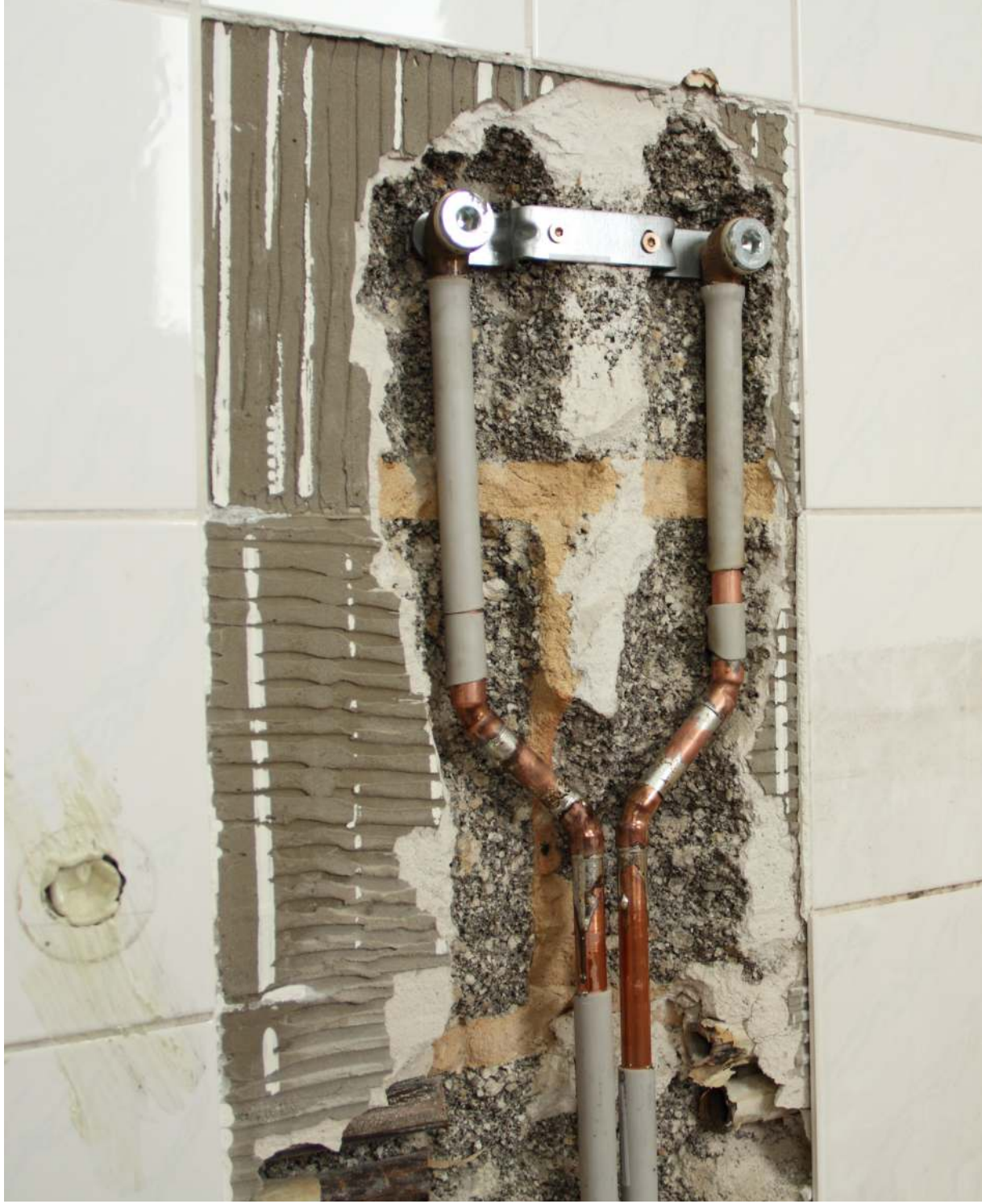
CZĘSTOŚĆ KORZYSTANIA Z POMOCY PRAWNEJ

CZĘSTOŚĆ WYSTĘPOWANIA PROBLEMÓW



Najczęstszą reakcją przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z czynami zabronionymi, przestępstwami, naruszeniami prawa autorskiego, wypadkami było samodzielne kontaktowanie się z organami wymiaru sprawiedliwości (48% sytuacji). 47% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika. Takie działanie najczęściej podejmowano w edukacji, gdzie z pomocy prawnika korzystano w 100% problemów oraz w obsłudze rynku nieruchomości, gdzie z takich usług korzystano w 100% problemów.

Odpowiedzialność za działalność przedsiębiorstwa



Odpowiedzialność za działalność przedsiębiorstwa

Kategoria „odpowiedzialności za działalność przedsiębiorstwa" obejmowała ponoszenie odpowiedzialności cywilno- i administracyjnoprawnej za zgodne z prawem działania podejmowane przez przedsiębiorstwo. W tej kategorii mieściły się **trudności związane z tym, że przedsiębiorstwo ponosi odpowiedzialność za swoje produkty lub usługi (52% problemów)**, skargami klientów na działalność przedsiębiorstwa (17%) oraz wadliwością usług lub produktów przez nie oferowanych (15%). Kolejne 13% problemów dotyczyło relacji z sąsiadami, a pojedyncze przypadki w próbie – innych kwestii.

Niska liczebność tej kategorii spraw nie pozwala wypowiadać się o częstości ich występowania w rozbiciu na branże. Wiadomo natomiast, że **z problemami tego typu częściej do czynienia mieli samozatrudnieni oraz mikroprzedsiębiorcy, a rzadziej – średnie i większe przedsiębiorstwa**. Interesujące ustalenie stanowi przy tym fakt, że częściej takie problemy mieli przedsiębiorcy równolegle pracujący na etacie, oraz ci, którzy byli wcześniej zatrudnieni u swojego zleceniodawcy.

Trzykrotnie częściej tego rodzaju problemów doświadczali również przedsiębiorcy, którzy prowadzili swoją działalności przy wykorzystaniu kilku spółek, organizując działalność w taki sposób, aby jedna z nich ponosiła ryzyko związane z działaniami pozostałych. Można przypuszczać, że taka forma radzenia sobie z trudnościami w działalności gospodarczej wynikała ze świadomości, że charakter prowadzonej działalności mógł wiązać się ze zwiększonym ryzykiem poniesienia odpowiedzialności.

Producent urządzeń elektronicznych (I026)

Robiliśmy komponenty [...]. One były uruchamiane w Polsce i w Norwegii w tym samym czasie. W Norwegii nie mieliśmy żadnej reklamacji, w Polsce mieliśmy 100. Ten sam produkt. [...] W Polsce się nie czyta instrukcji. [...] a instrukcja to była połowa kartki A4, normalnym drukiem, czcionka 11, napisane, że między załączeniem jednej a drugiej listwy trzeba odczekać 2-3 minuty.

Właściciel apteki (I038)

Jeżeli chodzi o specyfikę apteki – my często ponosimy kary za nieswoje błędy, ale za błędy lekarzy. Lekarz nie ma żadnej odpowiedzialności w tym, że źle wypisze receptę – że nie wypisze dawkowania, nie podpieczętuje, że się pomyli. Mieliśmy taki przykład - recepty nam odrzucili, to był pech. Lekarz przestawił w PESELu 9 i 8. Zamiast 98 wpisał 89. Pech chciał, że taki PESEL istnieje. Oni zweryfikowali, że to nie może być ten pacjent. [...] Lekarz się pomylił i my mamy karę zapłacić.

Dominującym sposobem reagowania na opisywane problemy jest bezpośrednie kontaktowanie się z drugą stroną (czyniono tak w 68% przypadków). Drugą co do częstości reakcją było poszukiwanie porady innej osoby (30%). **Łącznie z porady prawnej lub reprezentacji korzystano w odniesieniu do problemów z odpowiedzialnością przedsiębiorstwa w 28% przypadków, a z wszystkich usług prawniczych – w 48% przypadków.** Badanie jakościowe zidentyfikowało również inne możliwe do podjęcia przez przedsiębiorców działania, takie jak np. wprowadzanie formularzy reklamacyjnych czy korzystanie z ubezpieczeń.czy korzystanie z ubezpieczeń.

Producent urządzeń elektronicznych (I026)

Formularze reklamacyjne wprowadziliśmy, bo nauczyliśmy się, że w Polsce szczególnie, jeżeli ktoś coś mówi, to mówi wiele, a jeżeli ktoś coś pisze, to pisze zazwyczaj mało. Ta metoda bardzo dużo nam usprawniła i dużo zmniejszyła nam liczbę reklamacji [...] Przez telefon klienci są w stanie powiedzieć „O Jezu! Nic nie chodzi". Ale jak wysyłam do nich formularz reklamacyjny, gdzie jest pytanie „Czy zapoznał się pan z instrukcją obsługi?". I tak trzeba wpisać „tak/nie" i się podpisać, to wtedy zaczyna się czytać tę instrukcję i "ahaa!". I formularza już nie dostaję.

Właścicielka salonów fryzjersko-kosmetycznych (I008)

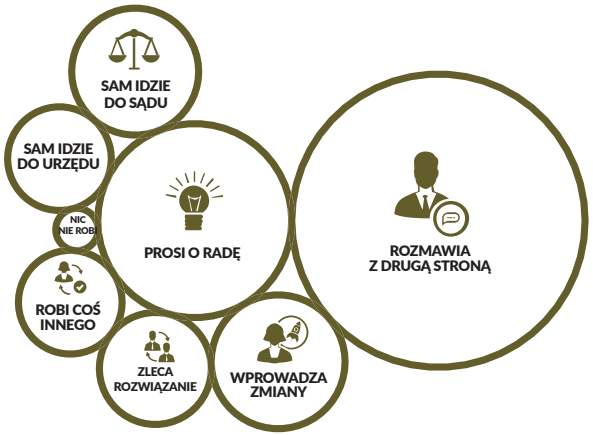
Naprawdę ze wszystkim trzeba uważać, u nas się robi tak amerykańsko [jeśli chodzi o odszkodowania], ze wszystkim można pójść do sądu po prostu. [...] Mam na myśli klientki niezadowolone z zabiegu [poprawiającego urodę]. Mam ubezpieczenie, ale teraz każdy może przyjść i powiedzieć, że jest niezadowolony, że ktoś mu zrobił krzywdę, że wygląda źle. Miałam takie przypadki i, oczywiście, po to jest ubezpieczenie.

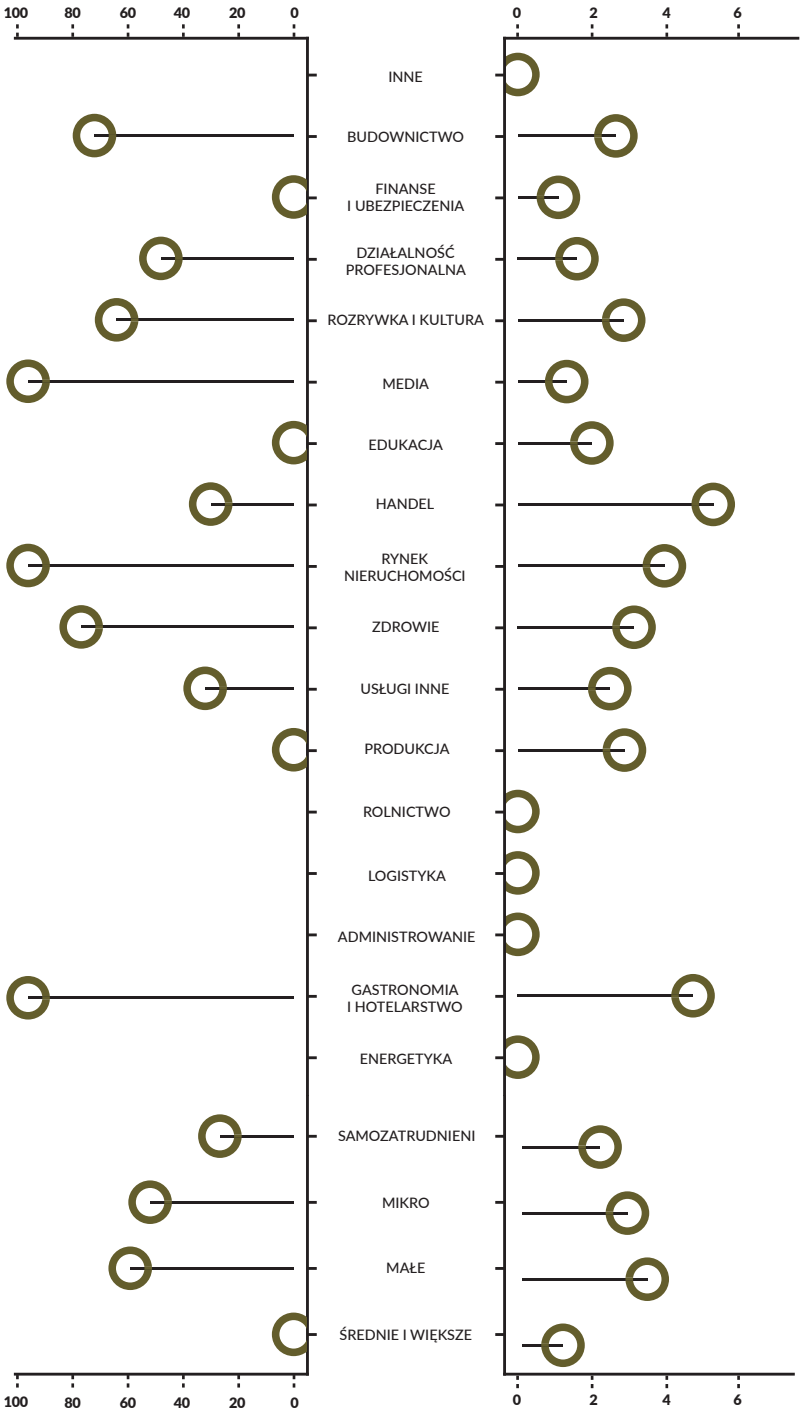
Odpowiedzialność za działalność przedsiębiorstwa

Wśród problemów prawnych, wskazanych przez respondentów jako istotne, **2,5% było związanych z odpowiedzialnością za produkt lub usługę, gwarancjami, rękojmiami**. W ciągu 3 lat przed badaniem taki problem miało nie mniej niż 1,4% respondentów.

To około 29 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej było to związane z tym, że firma musiała ponosić odpowiedzialność za produkt lub usługę, mimo że nie zawiniła (52,1% wszystkich takich problemów) lub z tym, że klienci wnosili nieuzasadnione skargi na produkty lub usługi firmy, co spowodowało wzrost kosztów lub trudności organizacyjne (16,9% z nich).





Najczęstszą reakcją przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego związanego z odpowiedzialnością za produkt lub usługę, gwarancjami, rękojmiami było samodzielne kontaktowanie się z drugą stroną (67,6% sytuacji). **47,9% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika.** Takie działanie najczęściej podejmowano w rozrywce i kulturze, gdzie z pomocy prawnika korzystano w 100% problemów oraz w obsłudze rynku nieruchomości, gdzie z takich usług korzystano w 100% problemów.

Nieaktywni przedsiębiorcy

Nieaktywni przedsiębiorcy

Oprócz przedsiębiorców, którzy aktywnie prowadzili swoje przedsiębiorstwa w chwili realizacji ankiety, badanie ilościowe objęło także takich właścicieli i menedżerów, których działalność biznesowa zakończyła się w ciągu trzech lat poprzedzających badanie. Ta grupa respondentów nie była reprezentatywna dla wszystkich przedsiębiorstw, które zakończyły działalność, ponieważ dotarcie do właścicieli rozwiązanych spółek prawa handlowego okazało się niemożliwe. Badanie zrealizowano natomiast wśród przedsiębiorców, którzy w przeszłości prowadzili działalność w formie jednoosobowej lub przy wykorzystaniu umowy spółki cywilnej.

Ta grupa respondentów różniła się od pozostałych, zarówno w zakresie raportowanych problemów (w tym – problemów prawnych), jak podejmowanych działań naprawczych. Osoby, które zaprzestały prowadzenia działalności, znacznie częściej niż aktywni przedsiębiorcy miały problemy z pozycją przedsiębiorstwa na rynku oraz z ZUS i KRUS. O ile w tej pierwszej grupie problemy z pozycją na rynku stanowiły niemal 15% wszystkich trudności, to w tej drugiej było to mniej niż 9%. Problemy z ZUS i KRUS występowały natomiast niemal czterokrotnie częściej w dawnych przedsiębiorstwach respondentów niż wśród aktywnych przedsiębiorców (17,5% wobec 4,7%). Może to wskazywać, że problemy z płaceniem składek stanowią ostatni problem upadających MŚP, przesądzający o konieczności ich likwidacji.

Podobne dysproporcje można zaobserwować także w odniesieniu do problemów mających charakter prawny. Respondenci, których przedsiębiorstwa zakończyły działalność, mieli więcej problemów związanych z podatkami (9,5% wobec 5,5%), pozycją na rynku (9,5% wobec 6,5%), umowami (15,5% wobec 11%). Rzadziej trapiły ich natomiast kwestie związane z pracownikami (5,5% wobec 9,5%). Istotną różnicę stanowiło także to, że osoby należące do tej grupy ogółem wskazywały mniej problemów prawnych niż aktywni przedsiębiorcy (29,3% wobec 47%).

Reakcje na napotykane problemy wśród nieaktywnych przedsiębiorców również były szczególne. Z usług prawniczych korzystali oni znacznie rzadziej, niż to czyniono w całej badanej populacji, bo jedynie w 11% problemów prawnych. Najbardziej rozpowszechnioną reakcją były działania prywatne oraz inne próby samodzielnego rozwiązania problemu. W tej ostatniej kwestii zachowania nieaktywnych przedsiębiorców nie różniły się więc od respondentów prowadzących przedsiębiorstwa w chwili badania.

Najwięcej problemów prawnych doświadczyli byli właściciele przedsiębiorstw, którzy działali na rynku nieruchomości, w sektorze energetycznym, a także w budownictwie. Najmniej problemów raportowali przedsiębiorcy z branży zdrowotnej oraz zajmujący się produkcją. Znacznie więcej problemów raportowali ponadto przedsiębiorcy działający w warunkach samozatrudnienia niż tacy, którzy zatrudniali choćby jedną osobę. Jednocześnie, zdecydowanie rzadziej korzystali oni z usług prawniczych niż właściciele zlikwidowanych przedsiębiorstw małych oraz średnich i większych. Można sądzić, że w sytuacji niepowodzenia działalności gospodarczej (co jest dominującą przyczyną likwidacji przedsiębiorstw), z usług prawniczych się nie korzysta, bo nie pozwalają na to posiadane zasoby i nie przemawiają za tym możliwe do osiągnięcia korzyści.

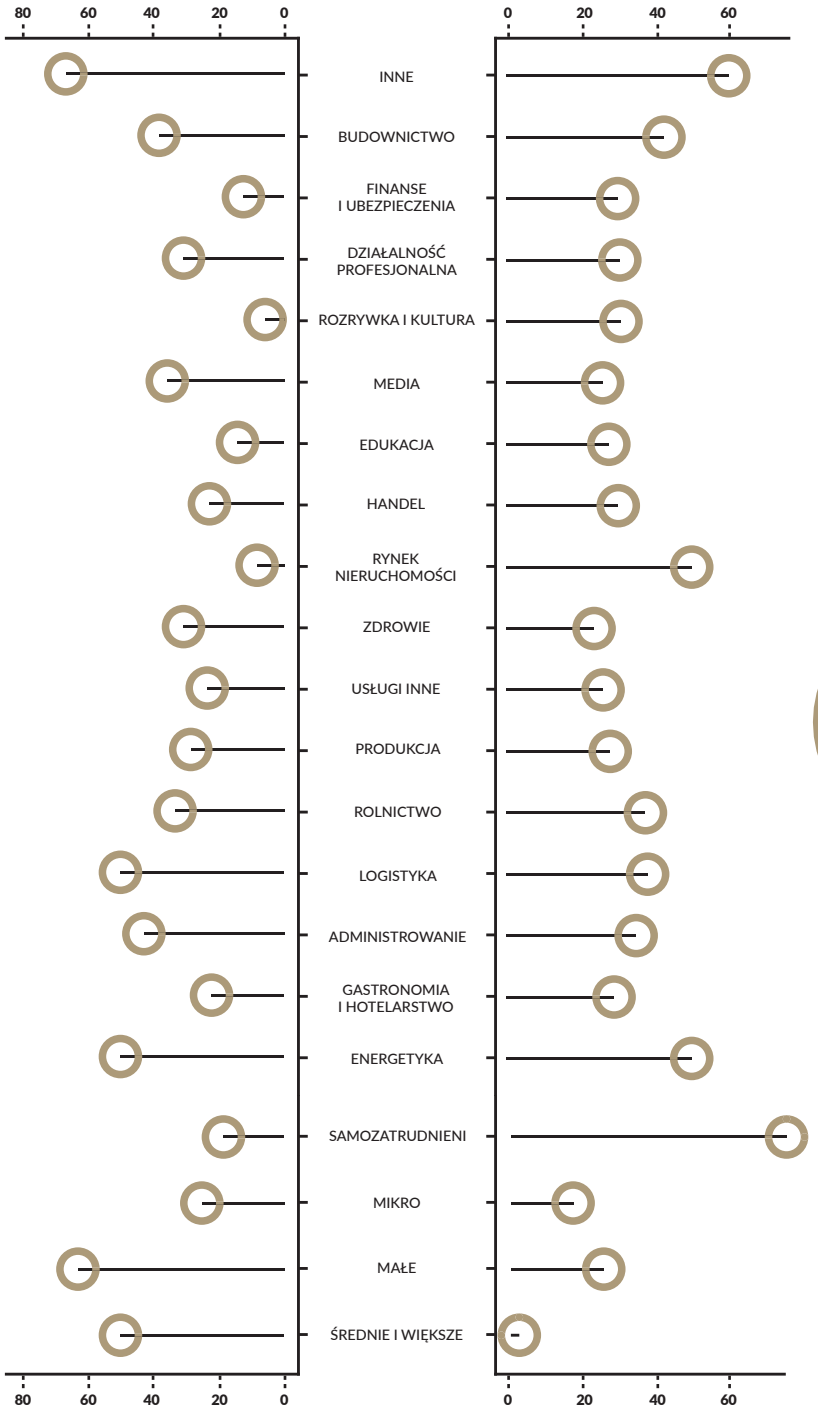
Niska częstość korzystania z usług prawniczych i ograniczona wielkość próby nie pozwoliły na wysuwanie jednoznacznych wniosków na temat różnic w korzystaniu z tych usług w różnych branżach. Ogółem jednak przedsiębiorcy, którzy zrezygnowali z prowadzenia działalności, korzystali z usług prawniczych niemal 30% rzadziej niż ci, których przedsiębiorstwa wciąż funkcjonowały.

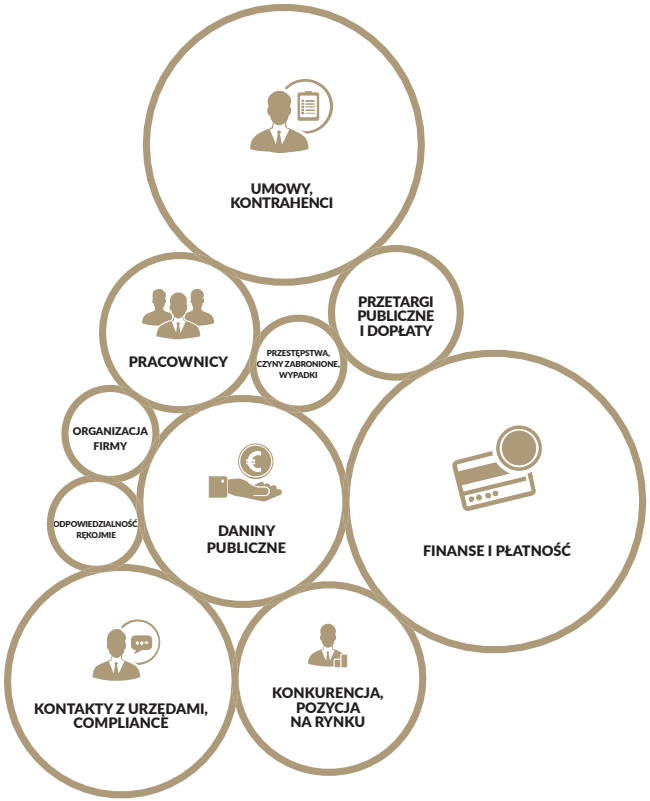
Nieaktywni przedsiębiorcy

W ciągu 3 lat przed badaniem istotny problem o charakterze prawnym miało 29,3% respondentów, którzy zaprzestali prowadzenia działalności gospodarczej w ciągu ostatnich 3 lat.

To około 252 tys. przedsiębiorstw.

Najczęściej było to związane z finansami i płatnościami (24,6% wszystkich takich problemów) lub z umowami i kontrahentami (21,1% z nich).





Najczęstszą reakcją przedsiębiorców, którzy doświadczyli istotnego problemu prawnego było samodzielne kontaktowanie się z drugą stroną (41% sytuacji). **24,6% przedsiębiorców korzystało z pomocy prawnika.** Takie działanie najczęściej podejmowano w branżach nieuwzględnionych w klasyfikacji, gdzie z pomocy prawnika korzystano w 66,7% problemów oraz w logistyce, gdzie z takich usług korzystano w 50% problemów.

Struktura rynku usług prawniczych

Struktura rynku usług prawniczych

Badanie pozwoliło na zbadanie struktury rynku usług prawniczych dla małych i średnich przedsiębiorstw pokazując, że **rynek jest zdominowany przez przedstawicieli dwóch korporacji zawodowych: radców prawnych i adwokatów**. Ich udział w rynku można ocenić odpowiednio na 56% i 33%. Inni usługodawcy, w szczególności doradcy nienależący do prawniczych samorządów zawodowych, odgrywają marginalną rolę. Do tej obserwacji należy jednak wprowadzić dwa zastrzeżenia.

Po pierwsze, jak to już zostało powiedziane, **wyniki badania wskazują na silną pozycję księgowych w zakresie udzielania pomocy przedsiębiorcom doświadczających problemów prawnych**. Korzystanie z ich usług stanowi 17% wszystkich sytuacji, kiedy przedsiębiorcy zwracali się do kogoś o pomoc lub radę. **Korzystanie z usług księgowych w sytuacji doświadczenia problemów prawnych najczęściej nie jest przy tym łączone z korzystaniem z usług prawniczych, a raczej ma charakter alternatywny.** Jedynie w około 6% sytuacji korzystania z pomocy zewnętrznego specjalisty respondenci zwracali się zarówno do prawników, jak i księgowych.

Z tym wiąże się drugie zastrzeżenie. Badania pokazały zaskakująco silną pozycję doradców podatkowych na rynku usług prawniczych. Zgodnie z deklaracjami respondentów, pomagali oni przedsiębiorcom w 14% przypadków, gdy ci poszukiwali pomocy prawnej. Tak wysoki wynik może być jednak efektem trudności, jakie mieli respondenci, by prawidłowo sklasyfikować usługodawców. Może więc oznaczać, że określenie „doradca podatkowy" było przez badanych rozumiane jako odnoszące się do wszelkich doradców, którzy wypowiadali się na temat kwestii podatkowych, niezależnie od tego, czy w rzeczywistości byli przedstawicielami korporacji zawodowej doradców podatkowych, czy jedynie nieformalnie pełnili podobną funkcję, na przykład przy okazji świadczenia usług księgowych.

W przypadku występowania problemów prawnych – obok księgowych – przedsiębiorcy często korzystają także z nieformalnej pomocy znajomych i członków rodziny. Korzystanie z takiego wsparcia nie zachęcało badanych do poszukiwania pomocy prawników. Jedynie w około 13% przypadków korzystania z pomocy prawnika, respondenci korzystali także z rad i pomocy znajomych lub członków rodziny.

Wybór między prawnikiem a księgowym lub znajomym był przy tym w pewnym stopniu związany z wagą problemu oraz naturą zagadnienia. O ile księgowych proszono o pomoc najczęściej w sprawach uznawanych za najmniej istotne i dotyczących danin publicznych i spraw urzędowych, o tyle taka prawidłowość nie istniała w przypadku znajomych. Do nich zwracano się o pomoc równie często w sprawach ocenianych jako istotne, jak i nieistotne. Pokazuje to, że profesjonalna pomoc prawna jest zastępowana przez usługi księgowe w najprostszych przypadkach, natomiast za pośrednictwem rodziny i znajomych rozwiązań szuka się zarówno w przypadku problemów trudnych, jak i łatwych. Może to świadczyć o niedostosowaniu dostępnych form świadczenia usług prawniczych do potrzeb MŚP i istotnej luce na rynku. Charakterystyczne wydaje się zwłaszcza to, że **w niektórych segmentach rynku na jedną sytuację korzystania z usług prawniczych przypadają nawet cztery sytuacje, w których korzysta się z usług księgowych**.

W badaniu jakościowym pojawiały się także wypowiedzi wskazujące na to, że zlecanie stałej obsługi księgowej wyspecjalizowanym firmom może stanowić formę zabezpieczenia przedsiębiorstwa przed potrzebą uciążliwego bezpośredniego kontaktowania się z urzędami. Co więcej, urzędnicy bywają mniej skłonni do konfrontowania się z kompetentnymi pracownikami firm księgowych wiedząc, że będą musieli dorównać im wiedzą.

Rola znajomych przejawia się dodatkowo w tym, że respondenci najczęściej wybierali prawników na podstawie czyjejś rekomendacji (35% sytuacji). Istotne znaczenie odgrywa także wcześniejsze korzystanie z usług prawniczych w firmie lub życiu prywatnym (odpowiednio 29% i 18%). W znacznej mniejszości przypadków korzystania z usług prawniczych wiedzę o konkretnym prawniku uzyskano z internetu lub mediów. Dowodzi to, że **pozyskanie wiarygodnej informacji o specjalizacji czy jakości usług oferowanych przez konkretnego specjalistę nie jest rzeczą łatwą i nie działają tu zwyczajne mechanizmy rynkowe**.

Najwięcej spraw dla prawników wygenerowała branża usług pozostałych[4] (24% spraw na rynku pochodziło z tego sektora), a także handel, budownictwo i działalność profesjonalna (około 15% każda). Najmniejszy udział w rynku miały sprawy pochodzące z branży energetycznej, usług administrowania oraz rolnictwa (każda z nich mniej niż 3%). Wśród problemów zgłaszanych prawnikom najwięcej dotyczyło kwestii finansowych i płatności (20%), umów (14%), zagadnień związanych z pozycją firmy na rynku (15%) oraz pracowników (14%). Najmniejszą część rynku stanowiły problemy związane z odpowiedzialnością firmy za usługi, przestępstwami i czynami zabronionymi, oraz przetargami i dopłatami publicznymi (każdy z tych problemów około 3%). Potwierdza to wspominaną już obserwację, że w przypadku problemów związanych z kontaktami z administracją publiczną rzadko korzysta się z pomocy prawnej.

Najwięcej (52%) spraw podejmowanych przez prawników na rynku usług prawniczych dla MŚP generują firmy zatrudniające do 10 osób. Osoby samozatrudnione stanowią około 23% rynku, firmy zatrudniające od 10 do 50 osób – około 19%, a firmy średnie i większe – 6%. Bliższa analiza ujawnia jednak, że w porównaniu do liczby podmiotów na rynku, **najmniejsze firmy korzystają z usług prawniczych nieproporcjonalnie rzadko. Szansa, że z usługi takiej skorzysta osoba samozatrudniona jest około pięciokrotnie mniejsza, niż że zrobi to firma zatrudniająca 150 osób lub więce**j. Jeśli uwzględnić fakt, że samozatrudnieni raportowali w badaniu mniej problemów prawnych niż średnie firmy, szansa taka będzie trzykrotnie mniejsza.

Zdecydowawszy się na pomoc prawnika, mali i średni przedsiębiorcy korzystają z jednoosobowych, małych lub średnich krajowych firm prawniczych. Mniej niż 10% respondentów skorzystało z usług firmy, którą opisało jako dużą firmę polską lub międzynarodową. Choć stosunkowo wielu badanych korzystało z usług prawniczych na odległość (za pośrednictwem e-maila lub telefonicznie), to raczej nie miało to charakteru usług typu unbundled, tj. usług takiego rodzaju, w ramach których prawnicy wykonują jedynie część czynności zmierzających do rozwiązania problemu.

Zazwyczaj (w 77% sytuacji) korzystano z usług tylko jednego prawnika. W 14% przypadków prawników było dwóch, w około 6% przypadków – trzech, a czterech lub więcej – w około 2% sytuacji. Najczęściej (36% sytuacji) jako powód korzystania z usług prawniczych respondenci wskazywali chęć weryfikacji, czy rozwiązanie zaproponowane przez pierwszego specjalistę było poprawne. Dalszymi okolicznościami były: wysoki poziom złożoności sprawy (19%) oraz błąd popełniony przez prawnika, który wcześniej zajmował się sprawą (13%).

Powody podawane przez respondentów, dla których nie korzystali oni z usług prawniczych wskazują natomiast, że w 60% takich sytuacji nie byli przekonani, że prawnik może być przydatny. Odpowiedzi na to pytanie potwierdzają ponadto ustalenia o dużej roli firm księgowych w rozwiązywaniu problemów prawnych. **W odniesieniu do 27% przypadków (a więc niewiele mniejszej liczby niż spraw, które zostały zgłoszone prawnikom) respondenci nie korzystali z usług prawniczych, mimo posiadania problemu prawnego, ponieważ ich firma miała kontakt z księgowym lub biurem rachunkowym**, które zaspokoiło ich potrzeby prawne. Bariery finansowe, a także związane z brakiem wiedzy, gdzie można uzyskać pomoc prawnika, były wskazywane jako powód, że tak nie czyniono względnie rzadko (odpowiednio 18% i 4%).

Najbardziej popularną usługą prawniczą było przygotowanie dokumentów oraz udzielanie porad. Z tego rodzaju usług korzystało odpowiednio 68% i 56% przedsiębiorców, którzy zwrócili się do prawników. Uwagę zwraca natomiast rzadkie posiłkowanie się reprezentacją w sprawach dotyczących postępowań toczących się przed urzędami. Z takiej możliwości skorzystało zaledwie 10% spośród badanych, którzy korzystali z usług prawniczych. Przekłada się to na 12% spraw mających charakter administracyjny oraz 2% wszystkich przedsiębiorców objętych badaniem.

Ocena usług

Ocena usług

Jeśli respondenci korzystali z usług prawniczych, to oceniali je wysoko.

Rozkład odpowiedzi na pytania o cenę, jaką trzeba było zapłacić za usługę wskazuje, że dla MŚP, którzy z takich usług korzystali, usługi prawnicze są względnie dostępne ekonomicznie. W skali 0-10 (gdzie 0 oznaczało usługę darmową, a 10 – bardzo drogą), poniesione koszty wynagrodzeń prawników oceniono średnio na 4,6 (mediana 5). Jednoznacznie pozytywne są też oceny jakości usług prawniczych (średnia ocena 3,3 na skali od -5 do +5), dyspozycyjności prawnika (3,2 na tej samej skali), oraz jego skuteczności (2,9). Współgra to z wysoką oceną prawdopodobieństwa, dokonywaną przez respondentów, że poleciliby znajomemu prawnika, z którego usług korzystali (średnia ocena 3,5).

Oceny te, formułowane w kontekście konkretnych spraw, pozostają częściowo w sprzeczności z wynikami uzyskanymi w całej populacji badanych przedsiębiorców. Wszystkich respondentów, zarówno korzystających, jak i niekorzystających z usług prawniczych oraz posiadających i nieposiadających problemy prawne, pytaliśmy o poglądy na temat kosztów i jakości takich usług in abstracto, w oderwaniu od konkretnych sytuacji. Badani dość zgodnie wyrażali tu pogląd, że usługi prawnicze są kosztowne (ponad 60% respondentów oceniło ich spodziewany koszt na „3" lub więcej na skali od -5 do +5). Jednocześnie, tylko niewiele ponad 10% uczestników badania zgodziło się z twierdzeniem, że świadczone w Polsce usługi prawnicze są niskiej jakości.

Co interesujące, fakt, że korzystało się z usług prawniczych w konkretnym przypadku nie zmienia ogólnego przekonania o wysokich kosztach usług prawniczych (współczynnik korelacji Pearsona = 0,02), a ocena kosztów usług w konkretnym przypadku jedynie dość słabo i pozytywnie wiąże się z oceną kosztów jako takich (współczynnik korelacji Pearsona = 0,25). **Oznacza to, że przekonanie o wysokich cenach usług prawniczych nie ulega zasadniczej zmianie pod wpływem pozytywnego doświadczenia z takimi usługami.** Badani mogą oceniać usługi, z których korzystali, jako dość przystępne cenowo, ale wciąż być przekonani, że co do zasady usługi takie są kosztowne.

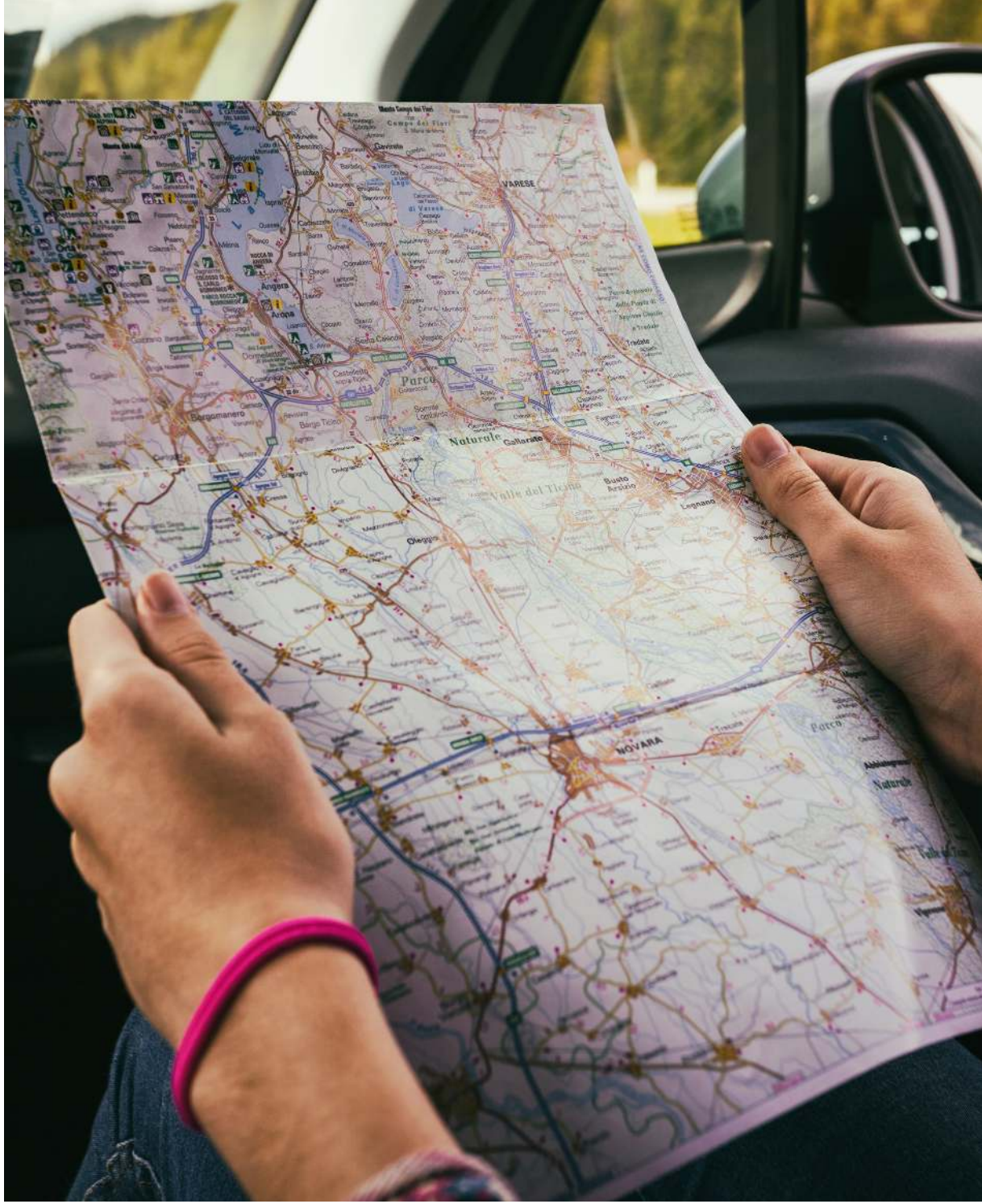
Obserwacja ta stanowi kolejny argument za tezą, że usługodawcy usług prawniczych kierowanych do małych i średnich przedsiębiorców powinni w większym stopniu wykorzystywać narzędzia marketingowe i związane z komunikacją społeczną dla kształtowania przekonań w sprawie dostępności usług prawniczych.

Niezależnie jednak od opinii wyrażanych przez respondentów **ocena praktycznych skutków korzystania z usług prawniczych, jaką można powziąć na podstawie bardziej wymiernych danych uzyskanych w badaniu, nie wypada korzystnie**. Nakłady niezbędne dla poradzenia sobie z problemem prawnym w sytuacjach, gdy w sprawę był zaangażowany prawnik i gdy nie był, są bardzo podobne. Nie można więc sformułować

wniosku, że korzystanie z usług prawniczych odciążyło respondentów od konieczności wykonywania pracy lub oszczędziło im innych kosztów.

Porównanie spraw, w których korzystano z usług prawniczych oraz tych, w których tego nie czyniono, prowadzi do wniosku, że nakład własnej pracy wymaganej do rozwiązania problemu był w obu grupach oceniany jako znaczny, jednak wyższy w tych przypadkach, kiedy korzystano z usług prawniczych, niż w tych, kiedy z nich nie korzystano (średnia ocena na skali od 0 do 10 wyniosła odpowiednio 7,2 i 6,1). Podobny wniosek dotyczy finansowych kosztów prowadzenia spraw (średnie oceny na tej samej skali odpowiednio 5,5 i 4,0) oraz oszacowania nakładów innych niż finansowe i własna praca (4,8 i 3). Dodatkowo, ocena tego, czy rozwiązanie zakończonych problemów było korzystne czy też nie, nie zależy od tego, czy przy ich rozwiązywaniu korzystano z usług prawnych. Wniosków tych nie zmienia także uwzględnienie w analizie oceny istotności sprawy, przedstawionej przez respondenta (nakłady nie różniły się w zależności od obecności prawnika bez względu na to, czy sprawa była dla respondenta istotna, czy nie).

Wnioski


VARESE
Angera
Arona
Parco
Naturale
Busto Arsizio
Legnano
NOVARA

Wnioski

Przedstawione w raporcie wyniki badań empirycznych dają powody do umiarkowanego **niepokoju co do stanu polskiej małej i średniej przedsiębiorczości, funkcjonowania systemu prawnego oraz rynku usług prawniczych. Przedsiębiorcy doświadczają dużej liczby poważnych problemów o charakterze prawnym.** Choć rzadko pozostają wobec nich bierni, zasadniczo próbują radzić sobie z takimi problemami samodzielnie, bez pomocy profesjonalnych prawników i bez odwołania do instytucji prawnych. Działania takie czasem są skuteczne, lecz nierzadko ignorowanie prawnych aspektów trudności prowadzi do pogłębienia kłopotów. W szczególności zastanawiające jest, że w działalności gospodarczej zakres wykorzystania usług prawniczych w celu radzenia sobie z problemami prawnymi jest niewiele częstszy niż w życiu prywatnym. Przedsiębiorcy ponoszą różnoraką prawną odpowiedzialność za swoje działania i są zmuszeni przez regulacje i administracyjne otoczenie biznesu do tego, by systematycznie organizować swoje działania w sposób formalny. Mimo to, wobec wielu rodzajów powtarzających się problemów, respondenci **wybierali strategie dostosowawcze lub też stosowali rozwiązania nieformalne**, takie jak próby negocjacji z drugą stroną czy naciskania na nią (nic w wynikach badań nie wskazuje, aby podejmowano działania nielegalne lub korupcyjne). Zakres stosowania instrumentów sformalizowanych jest bardzo ograniczony. Odnosi się to również do alternatywnych metod rozstrzygania sporów, jak mediacja czy arbitraż, które – jak wynika z badań – w praktyce gospodarczej małych i średnich przedsiębiorstw właściwie nie istnieją.

Nieformalny i reaktywny charakter radzenia sobie z problemami dobrze obrazują dwie typowe sytuacje, które napotkaliśmy przeprowadzając wywiady pogłębione. Pierwszą są notoryczne problemy z płatnościami, z którymi przedsiębiorcy próbują sobie radzić przez nieskuteczne upomnienia lub kosztowne indywidualne strategie adaptacyjne, jak np. kredyty obrotowe lub ratowanie budżetu przedsiębiorstwa prywatnymi środkami. Drugą typową sytuacją są kłopoty z arbitralną administracją, na które przedsiębiorcy reagują często rezygnacją z realizacji zamierzonych działań lub biernym akceptowaniem decyzji urzędników.

Właścicielka agencji pracy tymczasowej (I019)

Jeżeli którykolwiek z klientów się opóźnia, to ja muszę to wiedzieć. Jeżeli się opóźnia i nie wiem, czy, na przykład, płatność zostanie zrealizowana następnego dnia, to muszę zabezpieczyć ewentualne środki na ewentualnie spłacenie zobowiązań, które na te dni przypadają.

Właściciel przedsiębiorstwa świadczącego usługi remontowe i budowlane (I005)

[Kiedy ktoś nie zapłaci to] jeżeli to jest kwota taka niewielka, to człowiek sobie jakoś poradzi, przetrwa to wszystko. Ale jeżeli to jest kwota duża, to jest problem. Trzeba wziąć kredyt. Miałem teraz niedawno taką sytuację, że ktoś mi nie zapłacił, to było ponad 100 tysięcy, to musiałem wziąć kredyt – normalnie w banku na 100 tysięcy – żeby tę stratę jakby pokryć. Częściowo to zaczęli spłacać i spłacam to wszystko, ale są koszty kredytu, odsetek…

Doradca biznesowy (I071)

Problem polega na tym, że większość przedsiębiorców od samego początku strzela sobie w kolano. Idą na spotkanie z urzędnikiem bez radcy prawnego, gadają, co ślina przyniesie, nie czytaj pouczeń, podpisują w ciemno, po prostu przyjmują postawy na zasadzie "uuu, urzędnik, o Jezu, pieczątka czerwona" i tak dalej. To jest problem. Czym więcej milczysz, tym lepiej, mówiąc obrazowo. Urzędnicy wykorzystują to namiętnie i wciskają różne rzeczy, bo podatnik jest głupi i zapłaci, a jak nie, to ściągniemy z konta.

Niska skłonność do korzystania z prawa w polskim społeczeństwie, pokazywana również w innych badaniach, była zwykle tłumaczona dwoma czynnikami: okolicznościami ekonomicznymi oraz świadomością prawną czy też kulturą prawną. Przeprowadzone przez nas badanie pokazuje, że **sytuacja finansowa przedsiębiorstw, wiedza oraz postawy respondentów dotyczące prawa i prawników, nie wpływają istotnie na korzystanie z usług prawniczych**. Nie jest więc tak, że w korzystaniu z prawa przeszkadza ignorancja lub uprzedzenia.

Od tej zasady istnieją jednak dwa wyjątki. Po pierwsze, szczególne bariery w dostępie do prawa napotykają osoby samozatrudnione i mikroprzedsiębiorcy o niskich przychodach, których wzory korzystania z prawa bardzo przypominają osoby fizyczne. Problemy takich przedsiębiorców – ze względu na relatywnie niewielki poziom złożoności biznesu – są często są mieszanką problemów z życia prywatnego oraz działalności gospodarczej (np. konflikty małżeńskie wpływają na sytuację ekonomiczną przedsiębiorstwa prowadzonego przez jednego ze współmałżonków). W konsekwencji, osoby takie nierzadko rozwiązują problemy występujące w działalności gospodarczej przy wykorzystaniu prywatnych zasobów, a problemy prywatne – traktując przedsiębiorstwa jako przedłużenie życia prywatnego. Sprzyja temu zwłaszcza przymusowy charakter samozatrudnienia, wynikający z trudności ze znalezieniem konwencjonalnego zatrudnienia lub z koniecznością prowadzenia działalności gospodarczej we współpracy z podmiotem, w którym wcześniej się pracowało.

Przenikanie się sfery prywatnej i biznesowej oraz występująca w niektórych sytuacjach niespójność między formą prawną i rzeczywistym ekonomicznym znaczeniem działalności gospodarczej powinny mieć odzwierciedlenie w zwiększonych możliwościach korzystania przez najmniejszych przedsiębiorców z infrastruktury prawnej dostępnej dla osób prywatnych. Należy w związku z tym rozważyć **rozszerzenie dostępu do nieodpłatnej pomocy prawnej w istniejącym systemie nieodpłatnej pomocy prawej o osoby samozatrudnione i mikroprzedsiębiorców osiągających niskie przychody** (dokładne obliczenie wysokości przychodu uprawniającego do takiej pomocy wymaga pogłębionej analizy).

Takie działanie nie wpłynie negatywnie na rynek odpłatnych usług prawniczych, a w dłuższej perspektywie przyczyni się do rozszerzenia skali korzystania z odpłatnych usług prawniczych. Obecnie osoby samozatrudnione oraz mikroprzedsiębiorcy i tak rzadko decydują się na korzystanie z prawników w celu rozwiązywania swoich problemów. Przyznanie im dostępu do nieodpłatnej pomocy prawnej mogłoby natomiast pełnić rolę czynnika wspierającego rynkowe kanały korzystania z prawników w celu rozwiązywania problemów w działalności gospodarczej.

Byłoby to korzystne zarówno z punktu widzenia samych przedsiębiorców, bo dałoby im dodatkowe narzędzie organizowania własnej działalności gospodarczej, jak i dla lepszej implementacji w Polsce ideałów rządów prawa i racjonalności życia zbiorowego. Przemawia za tym także fakt, że w świetle uzyskanych wyników korzystanie z prawnika przez jedną stronę silnie wpływa na skłonność skorzystania z usług prawnych przez drugą stronę. **Katalizator w postaci nieodpłatnej pomocy prawnej pozwoli tu przezwyciężyć społecznie i ekonomicznie niekorzystną segmentację rynku usług prawniczych polegającą na tym, że w niektórych typach spraw z pomocy prawnej się nie korzysta.**

Drugim istotnym wyjątkiem jest pojawiające się wśród respondentów przeświadczenie o ograniczonym dostępie do informacji prawnej. Dotyczy to w szczególności dwóch aspektów – dostępności różnego rodzaju pism i wzorców (formularzy, wzorów umów, wezwań itd.), informacji z zakresu compliance, szczególnie odnoszących się do zmian w przepisach, a także norm technicznych. Obecnie przedsiębiorcy uzyskują informacje na ten temat w sposób niesystematyczny – z internetu, od znajomych, z mediów, księgowych. W rzadkich przypadkach wykorzystują kosztowne rozwiązania komercyjne.

Pokazuje to wiedza zdobyta w badaniu jakościowym. Moment przeprowadzania badania zbiegł się w czasie z wchodzeniem w życie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) oraz przepisów dotyczących jednolitego pliku kontrolnego (JPK). Przedsiębiorcy napotykali na duży szum informacyjny co do treści nowych obowiązków, napędzany zarówno przez firmy chcące zarobić na szkoleniach,

Właścicielka sklepu internetowego (I054)

Ja też oglądałam spotkanie ministra cyfryzacji [o RODO]. I on opowiadał, fajnie właśnie, że to jest taki wielki szum, że straszą tymi karami i tak dalej. Ale tak naprawdę, jeśli gdzieś tam zajdzie, jakiś błąd się wydarzy, coś się wydarzy, to nie jest tak, że od razu przedsiębiorca dostaje karę. Tak? I właśnie tłumaczył to tak, że […] jest to duży szum, ale nie ma co się aż tak denerwować.

jak i przez przedstawicieli administracji, komunikujących cele zmian w sposób nieprecyzyjny (np. sugerujący, że mimo istnienia prawnej możliwości, kary za naruszenie nowych przepisów nie będą nakładane na przedsiębiorców). W związku z tym niezbędna jest **integracja i lepsze skoordynowanie istniejących kanałów systemów dostępu do informacji prawnej tak, aby powstał spójny system. W tym celu należy wykorzystać narzędzia informatyczne i wiedzę o sposobach skutecznego komunikowania informacji prawnej**. Dostrzegamy działania administracji publicznej na tej płaszczyźnie (np. system pomocowy na stronie biznes.gov.pl czy formularze na stronach ministerstw), powinny jednak zostać one zintensyfikowane. W szczególności, promowane aktualnie rozwiązania wydają się być nadmiernie zorientowane na usprawnienie działania administracji (poprzez to, że jej klienci dostarczą jej wyższej jakości wnioski i formularze), nie zaś na ułatwianie funkcjonowania przedsiębiorcom.

Z drugiej strony, badania wskazują, że dobra sytuacja finansowa, wysoka świadomość aspektów prawnych posiadanych problemów, legalizm, czy wreszcie pozytywny stosunek do prawników nie odgrywają zasadniczej roli w decyzjach o skorzystaniu z prawa. Prowadzi to do obserwacji, że zjawisko niskiego korzystania z usług prawniczych dla rozwiązywania problemów biznesowych **nie wynika z niskiego popytu na usługi prawnicze, lecz z charakterystyki podaży**. Z tego wynika z kolei **główny wniosek raportu, iż istniejący rynek usług prawniczych jest niedostosowany do potrzeb przedsiębiorców**. Niedostosowanie wyraża się przede wszystkim brakiem sprofilowanych czy wyspecjalizowanych usług, które lepiej odpowiadałyby potrzebom przedsiębiorców i były łatwo dostępne.

Naszym zdaniem problemem polskiego rynku usług prawniczych jest dominujący model świadczenia usług. Dobrze opisuje go sformułowanie „kompleksowa obsługa prawna", wykorzystywane niekiedy jako marketingowy slogan służący podkreśleniu wszechstronnych kompetencji dostawcy usług, ale jednocześnie opisujące sposób ich świadczenia. **Polski rynek usług prawnych nakierowanych przez przedsiębiorców jest zdominowany właśnie przez usługi kompleksowe, przez co należy rozumieć usługi mające na celu całościowe rozwiązywanie problemu przez prawnika, z ograniczonym udziałem klienta usługi.** W świetle badań, taki tradycyjny model

usługi prawnej ma zdaniem przedsiębiorców liczne wady.

Po pierwsze, nawet jeśli barierą korzystania z prawa nie są względy finansowe, to kompleksowość usługi oznacza istotne zwiększenie kosztów. Często pozbawia to korzystanie z nich ekonomicznego sensu. **Przedsiębiorcy w wielu momentach czują, że potrzebują jedynie wsparcia lub ukierunkowania, a nie wyręczania w procesie rozwiązywania konkretnego problemu.** Badania jakościowe ujawniają liczne sytuacje, w których doceniane są usługi *unbundled*, tj. usługi takiego rodzaju, w ramach których prawnicy wykonują jedynie część czynności zmierzających do rozwiązania problemu. Dobrym przykładem jest np. sporządzanie ogólnego wzorca umownego albo udzielenie ograniczonej zakresem porady prawnej co do tego, w jaki sposób się zachować w określonej sytuacji. Wskazuje na to również popularność portali księgowych i podatkowych dostarczających również informacji o zmianach podatkowych, wejściu nowych przepisów, porad umożliwiających zoptymalizowanie działalności itp.

Po drugie, kompleksowy model świadczenia usług opiera się na przejęciu procesu rozwiązywania problemu przez prawnika. Zrealizowane wywiady wskazują, że zdaniem przedsiębiorców takie **koncentrowanie się prawników na aspektach wyłącznie prawnych oraz ignorowanie wymiaru ekonomicznego jest niekorzystne**. Prawnicy nierzadko sugerują rozwiązania bezpieczniejsze z punktu widzenia zgodności z prawem, ale niekoniecznie optymalne, jeśli wziąć pod uwagę możliwe ryzyka i koszty. Dodatkowo, jeśli z punktu widzenia przedsiębiorcy aspekty prawne stanowią zaledwie element problemu, przejęcie procesu jego rozwiązywania może wywoływać poczucie, że **prawnicy nie rozumieją potrzeb przedsiębiorcy**. W wywiadach przewijał się pogląd, że prawnicy mają tendencję do „jurydyzacji" problemów, ignorując ich wielowymiarowość.

Dodatkowe zagadnienie stanowi tu sposób dotarcia do usług prawniczych. Na podstawie wyników badań można postawić tezę, że MŚP korzystają z nich raczej na podstawie polecenia lub wcześniejszego doświadczenia, a nie dokładnego rozpoznania rynku. Jakkolwiek usługi prawnicze są dobrze oceniane przez tych przedsiębiorców, którzy z nich skorzystali, badanie dostarcza też uzasadnienia

Właściciel firmy tworzącej strony internetowe (I042)

Zleciliśmy [prawnikowi] napisanie takiego draftu umowy i z niego korzystamy. I też na bieżąco korzystamy z takich konsultacji. Tylko są to bardzo jakby nieformalne konsultacje. Nie mamy zapewnionej kancelarii, która napisze pismo - nie było nigdy takiej potrzeby. Kilka razy musieliśmy jakby egzekwować płatności, ale jakby udawało się to nam robić własnym sumptem. Jedynie z wsparciem prawnika, na zasadzie takiej, że my mu mówiliśmy, że: „ok, tutaj mamy taki problem z tym klientem i chciałbym, jakby coś się wydarzyło, żebyś wiedział o tym i mógł zareagować".

Właściciel małej sieci przychodni (I029)

Przy wydzieleniu spółki trzeba opublikować plan podziału. Czyli odpowiednio wcześniej to musi 6 tygodni być gdzieś tam opublikowane, no i są dwie możliwości. Monitor Sądowy i Gospodarczy albo strona internetowa spółki. Ta kancelaria mi się bardzo upierała przy tym, żeby to w Monitorze opublikować, i jak z radcą podliczyliśmy, to by było 30 parę tysięcy za opublikowanie tego, więc wybór: 30 parę tysięcy dlatego tylko, że oni mają takie widzimisię, bo to teoretycznie jest bezpiecznie, a na stronie internetowej, co jest w zgodzie z przepisami, gdzie kosztuje to zero - wybór jest jasny, tak. [...] gdybym ufał tylko tej kancelarii, to bym pewnie skończył z tą płatnością, tak? A ponieważ współpracowałem z tym swoim radcą jeszcze to właśnie takie rzeczy między innymi weryfikowaliśmy, to udało się tego kosztu uniknąć. Prowadząc działalność nie jestem w stanie mieć wiedzy z pełnego zakresu, a szczególnie z takich operacji, które nie wiem, czy drugi raz w życiu mi się zdarzy robić.

dla przekonania, że w wielu sytuacjach z usług prawniczych się nie korzysta, bo nie jest się przekonanym, ze możliwe jest otrzymanie usługi, która ściśle (pod względem zakresu usługi, jakości i ceny) odpowiada potrzebom.

Po trzecie, kompleksowy charakter usług prawniczych często wiąże się z relatywnie niskim poziomem specjalizacji. Przedsiębiorcy zauważali, że na rynku **brakuje usług sprofilowanych pod kątem problemów występujących w konkretnych branżach oraz wąsko zakrojonych zagadnień występujących w różnych obszarach działalności**.

Po czwarte, **niedostosowanie rynku usług prawniczych do potrzeb MŚP napędza rozwój alternatywnych metod radzenia sobie z problemami prawnymi**. Przykładem jest to, że rozwiązaniem problemu ze spóźniającymi się klientami nie jest pomoc prawna, lecz pozwalające na poprawę płynności wzięcie kredytu obrotowego. Szczególne miejsce odgrywają w tym zakresie usługi księgowe, które niekiedy stają się konkurencją dla profesjonalnie świadczonych usług prawnych. Badanie jakościowe pozwala wręcz postawić tezę o występowaniu **zjawiska wypierania usług prawnych przez usługi księgowe**. Przedsiębiorca mający problem z kontrolą skarbową, ZUS-em, czy compliance prędzej uda się z tym zagadnieniem do księgowego niż do prawnika.

Popularność księgowych przy rozwiązywaniu problemów z pogranicza księgowości i kwestii prawnych można wiązać z większą elastycznością oraz różnorodnością świadczonych przez nich usług. Księgowi potrafią działać w bardzo ograniczonym zakresie, np. dokonywać prostych zgłoszeń do ZUS i urzędu skarbowego, gdzie całość kontaktu przebiega drogą telefoniczną lub mailową. Są jednak biura księgowe prowadzące pełną obsługę księgową i prawną, obejmującą przygotowywanie umów, przejmowanie odpowiedzialności za ewentualne negatywne skutki kontroli urzędowych, a nawet biorące na siebie ryzyko w zakresu *compliance*. Niektóre biura księgowe uczestniczą w tworzeniu strategii biznesowych firm czy poszukują dla nich źródeł finansowania. W odniesieniu do usług prawnych, zaskakujące były dla nas przypadki, gdy księgowi brali udział w skomplikowanych procesach administracyjnych lub namawiali respondentów do rozpoczynania procesów i niejako „zza pleców”

Korepetytor języka angielskiego (I018)

Prawnik zna zagadnienie z perspektywy prawa, bo tym zajmował się studiując, tym zajmował się przygotowując do zawodu. Natomiast pozostaje pytanie, czy ma doświadczenie związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Najczęściej nie. A niestety zderzenie realiów z perspektywy prowadzącego działalność gospodarczą, a perspektywy prawnika, gdzie mamy tutaj doświadczenie życiowe, a to mamy wykładnię prawa, bardzo często jest trudno znaleźć coś pomiędzy.[...] I jeśli prawnik jest w stanie sobie poradzić od strony prawa, tak jeśli chodzi o doświadczenie życiowe, jak to wygląda w rzeczywistości, bardzo często jest to abstrakcja.

Menadżer biura architektonicznego (I056)

My korzystamy z usług prawnika i dużo nam czasu zajęło znalezienie prawnika, który ma pojęcie o procesie inwestycyjnym, projektowaniu, występował zarówno po stronie firm budowlanych wykonawczych, w zakresie przygotowania, sporządzania zamówień publicznych po stronie inwestora, i występuje również w zakresie takich firm jak my, architektonicznych, które to realizują.

sterowali ich działaniem w postępowaniach sądowych czy administracyjnych, podczas gdy nasi respondenci nie rozważali nawet skorzystania z pomocy prawników.

Oczywiście, prawnicy napotykają wiele ograniczeń etycznych, formalnych i praktycznych w zakresie swobodnego kształtowania oferty swoich usług (np. związanych z zakazem reklamy). Jest jednak zastanawiające, że wielu z naszych respondentów miało **powtarzalne problemy prawne dotykające sedna strategii biznesowych, było gotowych płacić za pomoc prawną, która spróbowałyby rozwiązać ich problemy, ale nie mogło znaleźć odpowiednich usług i produktów na rynku**. Biorąc pod uwagę, jak silnie wartość dóbr i usług jest powiązana z aspektami prawnymi (np. w odniesieniu do nieruchomości, instrumentów finansowych, produktów nasyconych własnością intelektualną, doradztwa profesjonalnego opartego o kontakty z administracją itp.), pożądana wydaje się większa aktywność prawników w oferowaniu potencjalnym klientom nowych usług, lepiej dostosowanych do oczekiwań.

Z tą obserwacją wiąże się główny postulat raportu, jakim jest zmiana sposobu myślenia o rynku usług prawniczych. Prawnicy powinni przestać patrzeć na swoje usługi jako reaktywne wobec potrzeb swoich klientów. **Usługi prawnicze wtedy będą odpowiadać potrzebom klientów, kiedy będą w sposób aktywny zmieniane, dostosowywane i wypróbowywane na rynku.** Musi to odbywać się jako powtarzalny proces, pozwalający na wypracowywanie takich form usług prawniczych, które odpowiadają zmieniającym się potrzebom usługobiorców.

W tym świetle jako nietrafne jawi się twierdzenie powszechne w dyskursie publicznym, że barierami w korzystaniu z rozwiązań prawnych są kwestie ekonomiczne lub świadomościowe. Nie znajduje to podstaw empirycznych, co pokazują zarówno nasze, jak i w inne badania. Związane są z tym dwa sposoby myślenia o barierach w dostępie do prawa. Pierwszy z nich utrzymuje, jakoby prawo w Polsce było przeznaczone dla ludzi bogatych, ponieważ bariery korzystania z prawa mają charakter ekonomiczny. Rozwiązaniem byłoby więc obniżanie kosztów korzystania z usług prawniczych lub świadczenie usług nieodpłatnych. Drugi kładzie nacisk na niską świadomość prawną

i kwestie kulturowe. Powodem niekorzystania z prawa dla rozwiązywania swoich problemów biznesowych ma być brak wiedzy i uogólniona irracjonalna niechęć do tego, by tak czynić, a rozwiązaniem – edukowanie społeczeństwa co do kwestii prawnych.

Oba te nurty odnoszą się do strony popytowej usług prawniczych, identyfikując problemy po stronie klientów usług prawniczych. Ignorują jednak stronę podażową – aktywność i charakterystykę usługodawców na rynku usług prawniczych, jakość systemu informacji prawnej oraz funkcjonowanie instytucji prawnych. Tymczasem, jak wynika z naszych badań, wszystkie one nie odpowiadają społecznym i rynkowym potrzebom. W konsekwencji, oba wspominane twierdzenia mogą prowadzić do przeciwskutecznych rekomendacji. W szczególności mogą skłaniać do tego, aby intensyfikować oddziaływania na klientów usług, kosztem zmian po stronie podażowej.

Oczywiście lepiej byłoby, gdyby mali i średni przedsiębiorcy i inni obywatele byli zamożni oraz dobrze wyedukowani w zakresie obowiązków prawnych i korzystania z prawa, to zarówno dochody jak i wiedza o prawie są w społeczeństwie znacząco zróżnicowane. Z tego powodu, podkreślanie **ekonomicznych i świadomościowych barier w dostępie do prawa ma rolę raczej ideologiczną niż praktyczną**. Odwraca uwagę od istoty zagadnienia i skutkuje prywatyzacją publicznych problemów, mających głęboko strukturalny charakter.

Rekomendacje

Rekomendacje

Opierając się na ustaleniach powziętych w ramach badań, rekomendujemy następujące działania poprawiające dostęp do prawa wśród polskich małych i średnich przedsiębiorców:

I. W zakresie działalności organów władzy publicznej

1. **Rozszerzenie dostępu do nieodpłatnej pomocy prawnej o osoby samozatrudnione i mikroprzedsiębiorców osiągających niskie przychody.**

   Nieodpłatna pomoc prawna dostarczy najbardziej wykluczonym prawnie przedsiębiorcom skuteczniejszych narzędzi do radzenia sobie z problemami prawnymi. W dłuższej perspektywie pomoże w rozszerzeniu rynku odpłatnych usług prawniczych.

   Obecnie, na mocy ustawy z 5 sierpnia 2015 r o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej, do otrzymania takiej pomocy uprawnione są w Polsce osoby, które oświadczą, że nie są w stanie samodzielnie pokryć kosztów usług prawniczych. Z pomocy wyłączone są jednak sprawy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Proponujemy uchylić to ograniczenie z jednoczesnym wprowadzeniem, w zakresie porad dotyczących działalności gospodarczej, limitu przychodu i wielkości zatrudnienia w przedsiębiorstwie, tak aby uprawnione były osoby samozatrudnione i mikroprzedsiębiorstwa (zatrudniające do 10 osób), o ograniczonych przychodach.

   Uzasadnieniem poszerzenia dostępu jest to, że obecnie ani rynek usług prawniczych, ani instytucje publiczne nie zapewniają przedsiębiorcom wystarczającego wsparcia w rozwiązywaniu najprostszych spraw. Dostarczanie nieodpłatnej pomocy prawnej wybranym grupom małych przedsiębiorców pozwoli zmniejszyć jej niedostępność wynikającą z opisywanej w raporcie, strukturalnej nieopłacalności świadczenia i korzystania z usług prawniczych w drobnych sprawach.

   Zakres pomocy powinien obejmować porady prawne i mediację. W przypadku dalszej reformy systemu nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym poszerzenia dostępu do nieodpłatnej reprezentacji przed organami administracji publicznej i sądami (lub wprowadzenia rozwiązań pozwalających na częściową nieodpłatność), należy rozważyć możliwość zapewnienia nieodpłatnej reprezentacji także osobom samozatrudnionym i mikroprzedsiębiorcom.

   Zadaniem rozszerzenia dostępu do nieodpłatnej pomocy prawnej powinno zająć się Ministerstwo Sprawiedliwości we współpracy z Ministerstwem Przedsiębiorczości i Technologii.

2. **Stworzenie publicznego systemu dostępu do informacji prawnej dla przedsiębiorców**

Kanały informatyczne, infolinie oraz portale internetowe są popularnymi narzędziami pozyskiwania informacji o prawie i podnoszą zdolność przedsiębiorców do samodzielnego rozwiązywania swoich problemów prawnych. Także w Polsce są wykorzystywane przez przedsiębiorców, jednak korzystanie z nich jest zazwyczaj kosztowne, a informacje dostępne nieodpłatnie – często niekompletne. Wobec niedostępności usług prawniczych w prostych sprawach, nieskuteczności usług publicznych i powszechności samodzielnego rozwiązywania swoich problemów przez przedsiębiorców, należy stworzyć publiczny system dostępu do informacji prawnej, ukierunkowany na zaspokajanie potrzeb tej grupy użytkowników prawa.

System taki powinien dysponować informacją o treści obowiązującego prawa, ale przede wszystkim pozwalać na ustalenie, jak rozwiązywać typowe problemy. Powinien również dostarczać niezbędne formularze, wzory pism i informacje o możliwościach znalezienia pomocy w wypadku problemów niestandardowych. System powinien dostarczać również informacji na temat obowiązków z zakresu compliance w konkretnych branżach i w odniesieniu do prowadzenia działalności w określonej formie prawnej, z możliwością przesyłania monitów i informacji o zmianach.

Obecnie podobna wiedza jest udostępniana na stronach wielu ministerstw i agend rządowych (np. biznes.gov.pl, strony Ministerstwa Finansów czy ZUSu). Brakuje jednak integracji między tymi kanałami informacji a także spójnych informacji dotyczących obowiązków z zakresu compliance w konkretnych sektorach. Nie jest też jasne, czy nowe rozwiązania są testowane pod względem użyteczności pod względem wygody interfejsu i sposobu prezentacji informacji (UX) oraz skuteczności w jej dostarczaniu użytkownikom. Ta ostatnia powinna być oceniana ze względu na potrzeby MŚP i efekty w zakresie rozwiązywania problemów, a nie wymogi sprawnego działania administracji publicznej czy jej wygody.

Jak sugerują nasze badania, dostępność tego narzędzi, które są wykorzystywane osobiście przez przedsiębiorców nie zmniejsza, lecz zwiększa zakres korzystania z odpłatnych porad prawnych przez prawników. Przedsiębiorcy dostrzegają dzięki nim więcej aspektów prawnych swojej działalności, co motywuje ich do zintensyfikowanego korzystania z usług prawniczych.

Ustalenie zapotrzebowania na informację prawną i zaprojektowanie funkcjonalności systemu informacji prawnej powinno być zadaniem organu administracji publicznej niesprawującego władztwa nad przedsiębiorcami, na przykład Rzecznik Małych i Średnich Przedsiębiorców lub Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, we współpracy z interesariuszami. Wykonanie, aktualizacja i utrzymanie systemu powinno być wspólnym zadaniem Ministerstwa Sprawiedliwości i Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii. Zapewnienie adekwatności udostępnianej informacji powinno polegać na udziale obywateli w jego aktualizacji i wykorzystaniu wiedzy naukowej.

3. **Wspieranie zróżnicowania usług i produktów prawniczych oraz instytucjonalne wsparcie dla udzielania usług prawniczych typu *unbundled* i *outreach***

   Ze względu na to, że przedsiębiorcy doświadczają odmiennych barier w dostępie do prawa w zależności od sytuacji i własności firmy, podstawowym celem polityk publicznych powinno być maksymalne różnicowanie kanałów poprzez które zapewnia im się taki dostęp. Zwiększa to szanse wejścia osoby posiadającej problem prawny na rynek odpłatnych i nieodpłatnych usług prawniczych czy korzystania z instytucji prawnych, i rozwiązywania problemu za ich pomocą. Polityki publiczne powinny być więc nakierowane nie na centralizację świadczenia pomocy prawnej, lecz na jej maksymalną decentralizację. Przykładu może dostarczyć udzielanie instytucjonalnego wsparcia dla usług typu unbundled (np. poprzez wsparcie dla serwisów udostępniających druki i formularze, o czym była już mowa), czy usług typu outreach (świadczenia pomocy prawnej poza kancelarią). Takie działania w zakresie MŚP mogłyby przybierać zwiększania dostępności wyspecjalizowanej pomocy prawnej w miejscach, gdzie MŚP doświadczają najwięcej problemów, lub tam, gdzie zwracają się o pomoc. Na przykład punkt nieodpłatnej pomocy prawnej dla osób samozatrudnionych i mikroprzedsiębiorców o niskich dochodach mógłby być umieszczony w urzędzie skarbowym, urzędzie miasta, czy też miejscowym oddziale ZUS. Zadanie wspierania usług prawnych typu unbundled i outreach powinno realizować Ministerstwo Sprawiedliwości we współpracy z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości, jednostkami samorządu terytorialnego i samorządami zawodowymi prawników.

4. **Upowszechnianie mediacji pozasądowej oraz w procedurze *opt-out***

   W porównaniu do postępowania sądowego mediacja może być tanim, szybkim i skutecznym instrumentem rozwiązywania konfliktów, pozwalającym na zachowanie prywatnego charakteru sprawy. Wobec skłonności przedsiębiorców do samodzielnego rozwiązywania problemów prawnych, powinna być też szeroko stosowana. Jednak mimo istniejących już dziś prawnych możliwości, mediacja jest rzadko wykorzystywana. Dlatego należy podjąć dodatkowe działania promujące ją jako alternatywną metodę rozwiązywania sporów. Obecnie do mediacji dochodzi na podstawie umowy zawartej przez strony lub postanowienia sądu, co utrudnia konsensualne jej stosowanie.

   W tym zakresie postulujemy dwa rozwiązania. Pierwszym jest wprowadzenie mediacji jako rozwiązania domyślnego w niektórych kategoriach spraw gospodarczych – w wypadku konfliktów między wspólnikami firm, spraw dotyczących naruszenia własności intelektualnej, nieuczciwej konkurencji oraz nienależytego wykonania zobowiązania między przedsiębiorcami. Mediacja byłaby stosowana automatycznie w postępowaniu cywilnym jako element procedury, mogła by być jednak wyłączona na żądanie jednej ze stron.

Drugie rozwiązanie dotyczy promowania mediacji w formule pozasądowej. Aby to było możliwe, strony muszą być poinformowane o takiej możliwości jeszcze przed rozpoczęciem drogi sądowej. Sprawia to, że wszelkie działania promujące mediację w miejscu lub czasie, gdzie spotykają się strony już zantagonizowane (na przykład w sądzie) będą mało skuteczne. Zamiast tego, postulujemy promowanie mediacji we współpracy z dostawcami innych usług dla MŚP, w szczególności firmami księgowymi. Takie działanie pozwoli dotrzeć do stron konfliktu zanim jeszcze podejmą one formalne działania, zmuszające do przyjęcia sztywnych stanowisk i podważające zaufanie niezbędne dla podjęcia skutecznej próby mediacyjnej. Odwołanie do zaufanych usługodawców, którzy – jako pokazują nasze badania – aktywnie pomagają przedsiębiorcom w sytuacjach problemów prawnych, pozwoli ponadto na ich wykorzystanie jako liderów opinii.

Informacja o potrzebie i celowości mediacji powinna być też w szerszym zakresie przekazywana przez prawników świadczących usługi przedsiębiorcom.

Zadanie zaprojektowania odpowiednich zmian w kodeksie postępowania cywilnego powinno podjąć Ministerstwo Sprawiedliwości we współpracy z odpowiednią komisją kodyfikacyjną. Promowanie mediacji w porozumieniu z dostawcami innych usług dla MŚP powinno być realizowane przez organizacje zawodowe mediatorów i samorządy zawodowe prawników, najlepiej przy wykorzystaniu publicznych środków na ten cel.

5. **Tworzenie warunków rozwoju rynku nieodpłatnych ubezpieczeń ochrony prawnej**

Ubezpieczenia ochrony prawnej są instrumentem ubezpieczeniowym pozwalającym na ograniczenie kosztów niezbędnej pomocy prawnej przez dystrybucję ryzyka ich wystąpienia w szerszej grupie podmiotów. Są szeroko stosowane w niektórych krajach europejskich i pozwoliłyby na łatwiejsze korzystanie z infrastruktury prawnej również mniej zamożnym przedsiębiorcom, przyczyniając się do wyrównania szans rynkowych i zwiększenia efektywności wymiaru sprawiedliwości.

W Polsce rynek takich usług jest ograniczony, o czym świadczy również fakt, że zagadnienie ubezpieczeń ochrony prawnej nie pojawiało się w ogóle w spontanicznych wypowiedziach uczestników badań jakościowych. Dla rozwoju takich ubezpieczeń istotne znaczenie ma zapewnienie odpowiedniej skali korzystania z nich. Wymaga to podejmowania działań informacyjnych oraz stworzenie warunków, w których sprzedaż takich ubezpieczeń może być opłacalna. Wymaga to regulacji rynku usług prawniczych w taki sposób, aby realne koszty postępowań były przewidywalne dla firm ubezpieczeniowych. Może to wymagać zmian prawnych w zakresie kosztów sądowych i procesowych, a z pewnością zakłada przeprowadzenie prac analitycznych wykraczających poza ramy niniejszego raportu. Częściowym rozwiązaniem może być również wprowadzenie w niektórych obszarach działalności gospodarczej obowiązkowych ubezpieczeń ochrony prawnych. Może to dotyczyć zwłaszcza tych branż, w których badanie zidentyfikowało występowanie

ponadprzeciętnej liczby problemów prawnych. Takie działanie powinno być jednak podejmowane wyłącznie po spełnieniu pierwszego wskazanego warunku.

Prace analityczne i ewentualne zmiany zakresie kosztów sądowych i procesowych powinno realizować Ministerstwo Sprawiedliwości w dialogu z interesariuszami.przeprowadzenie prac analitycznych wykraczających poza ramy niniejszego raportu.

6. **Przegląd procedury cywilnej i rozważenie nowych rozwiązań służących przyspieszeniu i uproszczeniu postępowań sądowych z udziałem MŚP**

Liczne problemy małych i średnich przedsiębiorców pozostają nierozwiązywane z powodu niewydolności wymiaru sprawiedliwości, skutkującym brakiem ekonomicznego uzasadnienia dla korzystania z .prawa Przykładem są masowo występujące problemy z płatnościami. Z naszego badania wynika, że ponad pół miliona przedsiębiorstw doświadczyło w ciągu 3 lat problemu prawnego związanego z faktem, że ich kontrahent lub klient im nie zapłacił lub zapłacił długo po terminie. Skala zjawiska uzasadniałaby stworzenie rozwiązań o szczególnym charakterze (np. procedury jeszcze prostszej niż postępowanie nakazowe, wprowadzenia sądów specjalnych do celów drobnych spraw gospodarczych lub też zmian w postępowaniu nakazowym), pozwalającej na złagodzenie oddziaływania problemu na przedsiębiorców. Tego typu rozwiązania mogłyby wykorzystywać istniejącą już infrastrukturę informatyczną, np. związaną z funkcjonowaniem jednolitego pliku kontrolnego.

Osobnym kierunek zmian powinna stanowić reforma kosztów procesowych w taki sposób, aby obejmowały one odpłatność za poszczególne czynności, a nie były ryczałtowe za całość postępowania. Taki sposób ukształtowania jest znany w innych krajach i sprawia, że strona zobowiązana do zwrotu kosztów ponosi koszty bliższe rzeczywistym nakładom strony uprawnionej do ich uzyskania. Jednocześnie, perspektywa wnoszenia opłat za każdą czynność skłania strony do zwięzłości w formułowaniu swoich stanowisk procesowych.

Prace analityczne i ewentualne zmiany powinno realizować Ministerstwo Sprawiedliwości w dialogu z interesariuszami i przy szerokim udziale stosownej komisji kodyfikacyjnej, grupującej uznanych ekspertów z zakresu prawa procesowego oraz specjalistów z zakresu nauk społecznych, w szczególności ekonomii i socjologii prawa. Niezbędne jest ponadto przeprowadzenie dodatkowych badań, zwłaszcza o charakterze badań aktowych. Ekonomiczne skutki regulacji powinny być skalkulowane także w wymiarze mikroekonomicznym (opłacalność korzystania z instytucji prawnych dla MŚP).

7. **Przegląd wzorów dokumentów i formularzy urzędowych w celu weryfikacji celowości zbierania informacji i poprawy dostępności językowej.**

   Działalność gospodarcza wymaga od przedsiębiorców składania licznych sprawozdań i dokumentowania działalności na potrzeby administracji. Jest to uciążliwe i zajmuje dużo czasu. Dlatego należy przeprowadzić generalny audyt tego typu dokumentów. Powinien on brać pod uwagę dostępność językową (readability) dokumentów i proponować ulepszenia ich formy graficznej. Musi również zawierać pogłębioną analizę tego, czy w ogóle zbierana informacja jest potrzebna. Sprawozdania powinny bezwzględnie być realizowane za pomocą środków informatycznych. Należy uwzględnić to, że informacje dostępne z publicznych źródeł nie powinny być zbierane.

   Zadania te powinno zrealizować Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii we współpracy z odpowiednimi organami administracji publicznej, odpowiedzialnymi za formę i zawartość takich dokumentów, przy wykorzystaniu wiedzy eksperckiej z zakresu językoznawstwa, nauk społecznych i projektowania graficznego.

8. **Intensyfikacja działań zmierzających do systemowego rozwiązywania sektorowych, branżowych lub powtarzalnych problemów**

   Ten postulat ma charakter generalny i będzie rozwijany w planowanym przez nas raporcie dotyczącym zagadnień z zakresu compliance. Rekomendujemy, aby na płaszczyźnie polityk publicznych podejmować działania zmierzające do rozwiązywania masowo występujących problemów prawnych poprzez tworzenie systemowych rozwiązań eliminujących całą ich klasę. Wymaga to ciągłego monitoringu problemów napotykanych przez MŚP i pogłębionej oceny skutków regulacji.

   Przykładu systemowego rozwiązania konkretnych, identyfikowalnych problemów dostarcza. uchwalona w lipcu 2018 r. ustawa o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej. Nie chcemy wypowiadać się merytorycznie o jakości ustawy (badania nie wytworzyły wiedzy na ten temat), niewątpliwie jednak ustawa zmierzała jednak do rozwiązania występującego na istotną skalę problemu zachowania ciągłości przedsiębiorstwa przez spadkobierców.

   roblemy omawianego rodzaju pojawiają się zwłaszcza w zakresie prawa administracyjnego. Na przykład w zakresie prawa podatkowego ilustracji dostarcza konieczność wnoszenia podatku VAT od produktów i usług nieopłaconych przez kontrahentów. Powoduje to negatywne skutki ekonomiczne, ale także zmusza do dochodzenia roszczeń przed sądem tylko po to, aby możliwe było zaliczenie poniesionych strat do kosztów działalności po bezskutecznej egzekucji (tj. nawet wtedy, gdy z góry wiadomo, że egzekucja należności będzie bezskuteczna). W sytuacji wzmożonej kontroli nad obrotem gospodarczym, realizowanej między innymi za pomocą jednolitych plików kontrolnych, problem ten powinien być możliwy do systemowego wyeliminowania bez zagrożenia, że ułatwi to unikanie

opodatkowania.

Innym z istotnych obszarów problemów prawnych doświadczanych przez MŚP są kwestie związane z prawem zamówień publicznych, które w praktyce często sankcjonuje dyskryminację małych podmiotów gospodarczych oraz producentów wysokojakościowych dóbr i usług. Systemową barierą są tu ograniczone możliwości wykazywania doświadczenia w wykonywaniu określonych robót przez firmy uczestniczące w realizacji zamówień jako podwykonawcy. Osobną kwestią jest problem często niekompetentnego przygotowania specyfikacji przetargowych. W tym zakresie proponujemy utworzenie ciał doradczych na szczeblu centralnym – rad konsultacyjnych, które przygotowywałyby ramowe, niewiążące specyfikacje przetargowe dla poszczególnych typów robót i zakupów, opierając się na najlepszej wiedzy z poszczególnych dziedzin i otwartej deliberacji.

Zadania identyfikacji dalszych problemów sektorowych powinno podjąć się Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii, które następnie powinno wypracowywać konkretne rozwiązania we współpracy z innymi ministerstwami lub agendami rządowymi. Zadanie to powinno być skoordynowane z rozszerzeniem systemu nieodpłatnej pomocy prawnej tak, aby obejmował on wybrane grupy MŚP. Pozwoli to na łatwiejszą identyfikację problemów na podstawie generowanej w tym systemie wiedzy o problemach, które próbuje się rozwiązać.

II. W zakresie działalności samorządów zawodów prawniczych

1. **Uchylenie lub ograniczenie zakazu reklamy dla prawników**

   Zmiana regulacji reklamy usług prawnych pozwoli prawnikom na lepsze docieranie z informacją o swoich usługach i produktach do potencjalnych klientów. W szczególności, uchylenie zakazu reklamy mogłoby pomóc w przełamaniu zjawiska segmentacji rynku usług prawnych i ograniczonej podaży usług niezbędnych w drobniejszych sprawach. W sytuacji dominacji modelu kompleksowych usług prawniczych, efektywne świadczenie usług w masowej skali, co jest niezbędne dla wygenerowania zysku przy obsłudze drobnych spraw, wymaga reklamy.

2. **Zniesienie zakazu pobierania *success fee* w odniesieniu do podmiotów profesjonalnych**

   Choć bariery ekonomiczne nie odgrywają kluczowej roli dla dostępności usług prawniczych wśród MŚP, pewną rolę odgrywa sposób ich finansowania. Istotną barierą psychologiczną często stanowi niepewność co do ostatecznego kosztu usługi prawnej. Taką barierę mogłoby ograniczyć zniesienie zakazu pobierania wyłącznie success fee w odniesieniu do podmiotów profesjonalnych.

O ile w odniesieniu do osób fizycznych ten sposób finansowania budzi uzasadnione wątpliwości, np. związane z potencjalnym nadużywaniem asymetrii informacyjnej przez prawników wobec swoich klientów, w odniesieniu do relacji między podmiotami profesjonalnymi takie ryzyko jest mniejsze. Jak pokazują badania, korzystanie z usług prawniczych jest także u MŚP przedmiotem kalkulacji ekonomicznej i szacowania ryzyka.

3. **Wprowadzenie niewiążącego systemu taryfikacji cen usług prawniczych przez samorządy prawnicze**

   Samorządy prawnicze powinny zmierzać do częściowej standaryzacji cen powtarzalnych usług prawnych, np. poprzez wprowadzenie niewiążącego systemu taryfikacji. Taryfikacja nie miałaby na celu narzucenia cen świadczenia usług, miałaby natomiast na celu stworzenie punktu odniesienia dla kształtowania rynku oraz rozwoju usług dodatkowych rozwijanych wokół świadczenia odpłatnej pomocy prawnej. W szczególności chodzi tutaj o ubezpieczenia ochrony prawnej, które w niektórych państwach (Holandii, Niemczech, Austrii czy Szwecji) są ważnym kanałem rozszerzającym dostęp do prawa. Osoby dysponujące ubezpieczeniami tego rodzaju mają zasadniczo większą skłonność do korzystania z usług prawnych, ponieważ przynajmniej część kosztów jest pokrywana przez ubezpieczenie.

   Istotnym czynnikiem wpływającym na rozwój rynku ubezpieczeń ochrony prawnej jest standaryzacja cen usług prawnych na rynku. Najczęściej odbywa się to poprzez relatywnie sztywną taryfikację cen, co ma miejsce np. w Niemczech. Dzięki uniformizacji cen ubezpieczyciele mogą przewidywać swoje koszty i oferować produkty ubezpieczeniowe odpowiedniego rodzaju. Jest to utrudnione w Polsce właśnie ze względu na duże rozbieżności w cenach usług. Taryfikacja nie musiałaby jednak przybierać charakteru wiążącego, tj. nie miałaby na celu regulacji cen usług prawniczych. Mogłaby mieć charakter wytycznych mających na celu względną standaryzację kosztów w celu ułatwienia tworzenia dodatkowych produktów i usług związanych z usługami prawniczymi.

4. **Wspieranie zróżnicowania usług i produktów prawniczych oraz instytucjonalne wsparcie dla udzielania usług prawnych typu *unbundled* i *outreach***

   Ponieważ różni przedsiębiorcy doświadczają odmiennych barier w dostępie do prawa, podstawowym celem polityk publicznych powinno być maksymalne różnicowanie kanałów dostępu do prawa. Umożliwia to zwiększenie szans osoby posiadającej problem prawny na korzystanie z systemu prawnego i rozwiązywanie swojego problemu tam. Samorządy zawodowe prawników powinny wspierać takie inicjatywy swoich członków i współpracować w tym zakresie z administracją publiczną.

5. **Realizacja szkoleń zawodowych z zakresu problemów prawnych MŚP**

   Jakkolwiek zrealizowane badania nie pozwalają szczegółowo wypowiadać się o jakości usług prawniczych świadczonych na polskim rynku, dostrzeżone niedopasowanie popytu i podaży skłania do tego, by zalecać promowanie specjalizacji radców prawnych i adwokatów w zakresie problemów prawnych małych i średnich przedsiębiorców. Powinno to odbywać się w drodze szkoleń zawodowych organizowanych przez samorządy zawodowe. Wykładowcami powinny być osoby mające praktyczne doświadczenie w obsłudze prawnej MŚP, wyspecjalizowane w określonych obszarach problemowych lub współpracy z konkretnymi branżami.

6. **Modyfikacja programów aplikacji radcowskich i adwokackich**

   Analogiczna rekomendacja ma zastosowanie do programów aplikacji radcowskich i adwokackich.

7. **Współpraca ze stowarzyszeniami księgowych**

   Dostrzeżone w badaniu zjawisko poszukiwania pomocy prawnej w drobniejszych sprawach w firmach księgowych skłania do tego, by postulować ściślejszą współpracę między samorządami zawodowymi prawników a stowarzyszeniami zawodowymi księgowych. W szczególności, firmy księgowe mogą stać się miejscem przekazywania informacji o wyspecjalizowanych usługach prawniczych, dostosowanych do potrzeb danego przedsiębiorcy lub po prostu bardziej zinstytucjonalizowanej współpracy z radcami prawnymi i adwokatami.

III. W zakresie działalności innych podmiotów

1. **Poszerzenie programów nauczania na studiach prawniczych o elementy ekonomii i zarządzania**

   Jedną z przyczyn niedostatecznego dostosowania usług prawniczych do potrzeb prawnych MŚP może być niewystarczające zrozumienie specyfiki takiej działalności wśród prawników prowadzących obsługę podmiotów w tym sektorze. Uzyskanie lepszej wiedzy na temat potrzeb prawnych przedsiębiorców wymaga oczywiście doświadczenia praktycznego i stałego kontaktu z tą problematyką. Uwadze nie powinien jednak ujść fakt, że obecnie większość programów studiów prawniczych nie obejmuje zagadnień z zakresu mikro i makroekonomii oraz zarządzania przedsiębiorstwami. Poszerzenie programów studiów o tą tematykę, choćby tylko w ramach wybranych specjalizacji pozwoliłoby w długim terminie na poprawienie dostosowania między ofertą usług prawniczych a popytem dzięki lepszemu wyczuleniu usługodawców na specyfikę procesów gospodarczych.

2. **Współpraca organizacji pracodawców i przedsiębiorców z samorządami zawodowymi prawników i administracją publiczną w zakresie realizacji postulatów w punktach I i II**

   Postulaty dotyczące poprawy dostępu MŚP do usług prawniczych, zbiorowych form ich finansowania oraz informacji prawnych będą łatwiejsze do zrealizowania, jeżeli w zadania z tym związane w szerszym zakresie włączą się organizacje pracodawców i przedsiębiorców, zrzeszające MŚP. Kluczowym zagadnieniem w przypadku takich działań jest osiągnięcie krytycznej liczby użytkowników, co pozwala na obniżenie cen usług i utrzymanie ich wymaganej jakości za sprawą ekonomii skali. Mobilizacja aktywności MŚP w zakresie poszukiwania dostępnych usług prawniczych, w tym współpracy między MŚP w różnych sektorach, jest rolą organizacji zrzeszających takie przedsiębiorstwa.

Przypisy

[1] Za uwagi do wstępnej wersji raportu chcielibyśmy podziękować (w kolejności alfabetycznej): Monice Gebel, Krzysztofowi Paczkowskiemu, Mikołajowi Skowronkowi, Michałowi Stambulskiemu, Wiesławowi Staśkiewiczowi oraz Grzegorzowi Wiaderkowi. Wszystkie błędy i niedopatrzenia obciążają autorów.

[2] Zgodnie z badaniami zrealizowanymi w 2015 r., 31% respondentów, którzy doświadczyli problemu prawnego korzystało z usług prawniczych. Por. J.Winczorek, Dostęp do prawa. Ujęcie socjologiczne, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2019, s. 174.

[3] Wszystkie wyniki dotyczące rolnictwa odnoszą się do przedsiębiorstw, które wskazały rolnictwo lub branże pokrewne jako obszar swojej działalności, a nie indywidualnych gospodarstw rolnych. Te nie były objęte badaniem.

[4] Chodzi o Sekcję S w Polskiej Klasyfikacji Działalności, czyli o działalność organizacji członkowskich, naprawę komputerów i artykułów użytku osobistego i domowego oraz działalność usługową pozostałą, gdzie indziej niesklasyfikowaną.

Jan Winczorek - dr, jest prawnikiem i socjologiem, pracownikiem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, autorem m.in monografii „Dostęp do prawa. Ujęcie socjologiczne". Jego zainteresowania obejmują problem teorii socjologicznej i teorii prawa oraz dostępu do prawa. Doradca wielu polskich instytucji publicznych i prywatnych.

Karol Muszyński - dr, jest prawnikiem, pracownikiem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Jego zainteresowania obejmują prawo i rynek pracy oraz dostęp do prawa. Członek Zarządu Fundacji Kaleckiego.