

Moduł 5

**Alternatywny system rozstrzygania
sporów (ADR) oraz internetowy
system rozstrzygania sporów (ODR)**

Spis treści

Wprowadzenie	3
I. Czym jest alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR)?	9
II. Kto pełni funkcję podmiotu ADR?	10
III. Jakich podstawowych standardów muszą przestrzegać wszystkie podmioty ADR?	10
IV. Jakie są inne modele systemu ADR?	11
V. Czy stosowane są czynniki charakterystyczne dla konkretnego kraju lub sektora?	13
VI. Jakie obowiązki prawne spoczywają na przedsiębiorcach w związku z ADR?	14
II. W jaki sposób stosować system ADR w przypadku sporów, których nie można rozwiązać?	15
VIII. Sprzedaż internetowa - Czym jest internetowy system rozstrzygania sporów (ODR)?	17
IX. Sprzedaż internetowa - jakie obowiązki spoczywają na przedsiębiorcy w odniesieniu do platformy ODR?	18
X. Spory, których nie można rozstrzygnąć z klientem internetowym - funkcjonowanie platformy ODR	19

„Gdy otrzymuję od przedsiębiorców jasne i wyczerpujące informacje, moje zaufanie zarówno do nich, jak i do rynku wzrasta”

Konsument

„Jasne i wyczerpujące informacje przed zakupem pomagają mi podjąć właściwą decyzję, czy naprawdę chcę kupić określone produkty, czy nie”

Konsument

„Zapewnienie, że wszyscy przedsiębiorcy spełniają swój obowiązek i informują swoich klientów jasno i wyczerpująco przed zakupem, prowadzi do uczciwszych zachowań na rynku”

Małe lub średnie przedsiębiorstwo

Wprowadzenie

Drogi przedsiębiorco!

Niniejszy podręcznik stanowi część projektu ConsumerLaw Ready, który adresowany jest do mikro firm oraz małych i średnich przedsiębiorstw współpracujących z konsumentami.

Projekt ConsumerLaw Ready to ogólnoeuropejski projekt, którym zarządza BEUC (Europejska Organizacja Konsumentów) w konsorcjum z UEAPME (Głos Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Europie) oraz Eurochambers (Stowarzyszenie Europejskich Izb Handlowo-Przemysłowych). Projekt jest finansowany przez Unię Europejską przy wsparciu Parlamentu Europejskiego i Komisji Europejskiej.

Jego celem jest udzielenie Państwu wsparcia w przestrzeganiu wymogów unijnego prawa konsumenckiego.

Prawo konsumenckie UE obejmuje różne przepisy prawne przyjęte przez Unię Europejską w ciągu ostatnich 25 lat i przetransponowane do prawa krajowego każdego z państw członkowskich. W 2017 roku Komisja Europejska zakończyła ocenę mającą na celu sprawdzenie, czy wprowadzone zasady w dalszym ciągu spełniają swój cel. Uzyskane wyniki były ogólnie pozytywne¹. Ustalono przede wszystkim, że istniejące przepisy wymagają lepszego egzekwowania przez organy oraz lepszego zrozumienia przez przedsiębiorstwa i konsumentów. Projekt ConsumerLaw Ready ma poprawić wiedzę przedsiębiorców, w szczególności małych i średnich przedsiębiorstw, na temat praw konsumentów oraz obowiązków prawnych spoczywających na przedsiębiorcach.

Niniejszy podręcznik składa się z pięciu modułów. Każdy z nich opisuje jeden konkretny fragment unijnego prawa konsumenckiego:

- Moduł 1 opisuje obowiązki dotyczące udzielania informacji przed zawarciem umowy z konsumentem;
- Moduł 2 prezentuje prawa konsumentów do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa;
- Moduł 3 przedstawia, w jaki sposób przedsiębiorcy, którzy naruszają warunki umowy z konsumentem, powinni załatwiać reklamacje konsumenckie;
- Moduł 4 porusza kwestię nieuczciwych praktyk handlowych i nieuczciwych postanowień umownych;
- Moduł 5 prezentuje platformę alternatywnych mechanizmów rozstrzygania sporów oraz internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR) - zarządzaną przez Komisję Europejską oficjalną stronę, której celem jest wsparcie konsumentów i przedsiębiorców w procesie pozasądowego rozstrzygania sporów.

Niniejszy podręcznik jest jednym z materiałów szkoleniowych opracowanych w ramach projektu ConsumerLaw Ready. Na stronie consumerlawready.eu opublikowano ponadto materiały edukacyjne, takie jak filmy wideo, quizy oraz „e-test”, po rozwiązaniu którego można uzyskać certyfikat. Poprzez nasze forum istnieje także możliwość kontaktu ze specjalistami oraz innymi małymi i średnimi przedsiębiorstwami.

¹Więcej informacji na temat oceny, związanych z nią ustaleń oraz działań monitorujących można znaleźć na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Celem Modułu 5 podręcznika jest zapoznanie Państwa z alternatywnym systemem rozstrzygania sporów (ADR) oraz internetowym systemem rozstrzygania sporów (ODR). W module tym przedstawiono wyjaśnienia dotyczące samego systemu ADR, a także podmiotu ADR, obowiązków prawnych spoczywających na przedsiębiorstwach w związku z ADR, a także sposobu korzystania z ADR. Objasniono również, czy jest ODR (internetowy system rozstrzygania sporów), jakie obowiązki prawne spoczywają na przedsiębiorstwach w związku z ODR, a także w jaki sposób należy z niego korzystać. Zaprezentowano także wskazówki mające ułatwić Państwu przestrzeganie prawa.

Moduł prezentuje systemy ADR/ODR określone w Dyrektywie 2013/11/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE, a także Rozporządzeniu nr 524/2013 Parlamentu Europejskiego i Rady z 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE.

Mamy nadzieję, że informacje przedstawione w niniejszym podręczniku będą Państwu przydatne.

Przykłady

Przykład 1, spór po zakupie w sklepie

Klient, który kupuje laptop w Państwa sklepie, zwraca go po kilku dniach, twierdząc, że nie działa, i żąda zwrotu pieniędzy. Chociaż laptop nie działa właściwie, Państwa zdaniem produkt był w momencie zakupu sprawny.

Przykład 1, spór po zakupie online

Klient z sąsiedniego kraju kupuje laptop z Państwa strony internetowej. Kilka dni po dostawie przysyła pocztą elektroniczną reklamację, że laptop nie działa i żąda zwrotu pieniędzy. Państwa zdaniem produkt nie był wadliwy w momencie doręczenia.

Przykład 2

Państwa sklep sprzedaje meble, dzieła sztuki i inne wysokiej jakości elementy dekoracji wnętrz. Pewien klient nie jest zadowolony z jakości sprzedanego mu produktu i żąda rabatu. Nie zgadzacie się Państwo.

Przykład 3

Państwa nowo otwarta restauracja reklamowała się w mediach, oferując gratisową butelkę szampana do obiadu w tygodniu otwarcia. Jednak przed upływem tygodnia zapasy szampana wyczerpały się, a nowe zamówienie nie zostało jeszcze zrealizowane. Jeden z klientów nie otrzymał gratisowej butelki i twierdzi, że go oszukano.

W każdym z powyższych scenariuszy przedsiębiorca jest z klientem w sporze, którego nie można rozstrzygnąć bezpośrednio. Istnieje prawdopodobieństwo, że klient poczuje się niesprawiedliwie potraktowany i nie kupi już więcej niczego w sklepie lub na stronie internetowej przedsiębiorcy. Możliwe, że klient wystawi negatywny komentarz w internecie, co będzie miało niekorzystny wpływ na działalność przedsiębiorstwa. Możliwe także, że klient poda przedsiębiorcę do sądu, a postępowanie będzie czasochłonne, drogie i szkodliwe dla reputacji przedsiębiorcy.

Co można zrobić?

Oczywiście najlepszym rozwiązaniem jest w pierwszej kolejności uniknięcie sporu.

Jeżeli jednak spór ma już miejsce, kolejnym krokiem powinno być rozwiązanie go bezpośrednio z klientem.

W przypadku, gdy strony nie potrafią znaleźć bezpośredniego rozwiązania, istnieje możliwość wszczęcia postępowania sądowego, które - jak wspomniano powyżej - może być kosztowne i czasochłonne. Ponadto, jeżeli klient mieszka w innym kraju UE, prawo europejskie zezwala mu na wniesienie sprawy w swoim kraju ojczystym², co zwiększa niedogodności i wydatki ponoszone przez przedsiębiorcę.

Na szczęście istnieje lepsze rozwiązanie – alternatywny system rozstrzygania sporów.

² Patrz: Moduł 1 poświęcony wymaganiom dotyczącym udzielania informacji przed zawarciem umowy (rozdział na temat sprzedaży transgranicznej - co się dzieje, gdy produkty i usługi oferowane są konsumentom spoza kraju przedsiębiorcy?)

W niniejszym module omówimy:

Alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR) oraz internetowy system rozstrzygania sporów (ODR)

- **Alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR)** to pozasądowy sposób rozwiązywania sporów pomiędzy przedsiębiorcami a klientami przy pomocy podmiotu ADR³.
- **Internetowy system rozstrzygania sporów (ODR)** to system ADR działający w internecie. Na platformie Komisji Europejskiej dostępny jest internetowy portal UE ułatwiający rozstrzyganie sporów pomiędzy przedsiębiorcami a klientami drogą internetową.

Niniejszy moduł udzieli odpowiedzi na następujących 10 pytań:

1. Czym jest alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR)? (I)
2. Jakie są zalety ADR? (I)
3. Kto pełni funkcję podmiotu ADR? (II)
4. Jakich podstawowych standardów muszą przestrzegać wszystkie podmioty ADR? (III)
5. Jakie różne techniki stosują podmioty ADR do rozwiązywania sporów? (IV)
6. W jaki sposób funkcjonuje system ADR w Państwa kraju i sektorze? (V)
7. W jaki sposób można znaleźć podmiot ADR właściwy dla swojego sektora działalności? (V)
8. Jakie obowiązki prawne spoczywają na przedsiębiorcach w związku z ADR? (VI)
9. W jaki sposób stosować system ADR w przypadku sporów, których nie można rozwiązać? (VII)
10. W jaki sposób stosować system ODR? (VIII-X)

³ W całym module, gdy mowa o podmiocie ADR, mamy na myśli podmiot ADR przestrzegający wymogów Dyrektywy UE, a więc tym samym zgłoszony Komisji Europejskiej.

Część I - Alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR)

I. Czym jest alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR)?

Alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR), zwany czasami **pozasądowym rozstrzygnięciem sporów**, to procedura rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami bez udziału sądu. Procedura ta wymaga zaangażowania podmiotu ADR, który jest bezstronny i stosuje techniki rozwiązywania sporów mogące obejmować mediację, arbitraż lub metody mieszane.

Zgodnie z europejskim prawem system ADR można stosować w odniesieniu do każdego sporu wynikającego z umowy pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, bez względu na to, czy produkt nabyto w internecie lub poza internetem oraz czy przedsiębiorca i konsument funkcjonują w tym samym kraju lub w różnych krajach UE.



Jakie są zalety ADR?

System ADR jest łatwy w użyciu

Zaprojektowano go tak, by był prosty w użyciu. Z zasady jest też mniej formalny niż postępowanie sądowe.

System ADR jest bezstronny

Przestrzega określonych podstawowych standardów bezstronności, tak aby przedsiębiorcy i konsumenci mieli pewność, że realizowane procesy są uczciwe.

System ADR jest niedrogi

Realizowany jest bezpłatnie lub za niewielką opłatą.

System ADR jest skuteczny

Z zastrzeżeniem wyjątkowych przypadków, spór przekazany do ADR zostanie rozstrzygnięty w ciągu 90 dni.

System ADR promuje wartość przedsiębiorcy

Korzystanie przez przedsiębiorcę z systemu ADR będzie postrzegane jako oznaka dobrej woli, a także uczciwości i dobrego traktowania klientów.

System ADR jest prywatny

W przeciwieństwie do sądów system ADR nie jest z zasady realizowany publicznie, co minimalizuje związane ze sporem ryzyko pogorszenia reputacji.

System ADR jest elastyczny

Korzystanie z systemu ADR może prowadzić do pragmatycznych rozwiązań, które przedsiębiorca i jego klient mogą uznać za dogodniejsze od tych przewidzianych prawem lub nałożonych przez sąd.

Wracając do przykładu podanego we wprowadzeniu

Klient z sąsiedniego kraju kupuje laptop z Państwa strony internetowej. Kilka dni po dostawie przysyła pocztą elektroniczną reklamację, że laptop nie działa i żąda zwrotu pieniędzy. Państwa zdaniem produkt nie był wadliwy w momencie doręczenia.

Proste rozwiązanie - nasza rada

Spór można przekazać do rozwiązania w ramach systemu ADR. Wybrany podmiot ADR wysłucha obydwie strony i zaproponuje rozwiązanie. Usługa ta zostanie wykonana nieodpłatnie lub za niewielką opłatą i nie będzie trzeba korzystać z pomocy prawnika. Podmiot ADR może znaleźć rozwiązanie dla przedsiębiorcy lub konsumenta albo może zaproponować kompromis, który będzie sprawiedliwy dla obydwu stron, np. zwrot laptopa lub naprawa wykrytych usterek.

II. Kto pełni funkcję podmiotu ADR?

Podmiot ADR to bezstronna organizacja lub osoba pomagająca konsumentom i przedsiębiorcom rozwiązywać spory bez odwoływania się do sądu. Od pewnego czasu podmioty ADR działają w wielu krajach europejskich. Za podmioty ADR można uznać rady ds. sporów, usługi arbitrażowe, mediatorów i nawet rzeczników praw obywatelskich.

Jednak problem z ADR w przeszłości polegał na tym, że w zależności od kraju system ADR dostępny był jedynie w konkretnych sektorach, takich jak podróże lub elektryczność. Ponadto w przeszłości podmioty ADR nie były tak samo niezależne i nie stosowały podobnych przyjaznych użytkownikom procedur.

Unia Europejska rozumiała zalety wynikające z systemu ADR dla konsumentów i przedsiębiorców. Wiedziała, że ADR może przyczynić się do wzrostu zaufania do jednolitego rynku oraz do promowania rozwoju. By rozwiązać problemy dotyczące systemu ADR, przyjęto więc stosowne przepisy w tym obszarze.

Dyrektywa w sprawie ADR⁴ weszła w życie 9 lipca 2015 r. i ma zastosowanie do:

1. wszystkich sektorów konsumenckich (z wyjątkiem opieki zdrowotnej i publicznej edukacji wyższej),
2. wszystkich krajów UE,
3. zakupów dokonywanych w internecie i poza internetem.

Zgodnie z przepisami podmiot ADR, by zostać notyfikowanym podmiotem ADR, może skierować stosowny wniosek do właściwych władz w państwie członkowskim, w którym posiada swoją siedzibę. Jeżeli podmiot ADR jest notyfikowany zgodnie z przepisami prawnymi, istnieje gwarancja, że przestrzega określonych standardów jakości dotyczących uczciwości, skuteczności i dostępności. W całym module, gdy mowa o podmiocie ADR, mamy na myśli podmiot ADR przestrzegający wymogów Dyrektywy UE, a więc tym samym zgłoszony Komisji Europejskiej.

W Polsce, rejestr podmiotów ADR dostępny jest na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

III. Jakich podstawowych standardów muszą przestrzegać wszystkie podmioty ADR?

Podmioty ADR, które są notyfikowane zgodnie z postanowieniami Dyrektywy w sprawie ADR muszą przestrzegać niżej wymienionych standardów:

Podmioty ADR są bezstronne.

Notyfikowane podmioty ADR zazwyczaj są w pełni niezależne od spierających się konsumentów

⁴ Dyrektywa 2013/11/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z 21.05.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE

i przedsiębiorców. W niektórych przypadkach grupy przedsiębiorców mogą finansować zatwierdzone podmioty ADR, jednak wyłącznie pod bezwzględnym warunkiem zagwarantowania bezstronności procesu rozstrzygania sporów.

Podmioty ADR są kompetentne.

Notyfikowane podmioty są ekspertami z zakresu procedury alternatywnego rozstrzygania sporów, a więc świadczone przez nie usługi mogą być zarówno uczciwe, jak i efektywne. Są także ekspertami prawa materialnego w obszarze lub obszarach, w których działają (np. podmiot ADR zajmujący się sporami konsumenckimi dotyczącymi praw pasażerów samolotów będzie znać prawo tego obszaru).

Podmioty ADR są dostępne.

Notyfikowane podmioty ADR są zobowiązane świadczyć swoje usługi nieodpłatnie lub za niewielką opłatą.

Podmioty ADR są skuteczne.

Notyfikowane podmioty ADR powinny zakończyć sprawę w ciągu 90 dni (z wyjątkiem sporów o szczególnej złożoności, które mogą trwać dłużej). Przedsiębiorca i konsument nie powinien mieć obowiązku fizycznego uczestnictwa w procesie. Ani przedsiębiorca, ani klient nie musi korzystać z usług prawnika.

Podmioty ADR są przejrzyste.

Notyfikowane podmioty ADR publikują szczegóły dotyczące sektorów, którymi się zajmują, stosowanych procedur, ewentualnych kosztów oraz konsekwencji prawnych swoich decyzji. Są zobowiązane także publikować raporty roczne informujące o liczbie obsługiwanych sporów, liczbie i charakterze sporów, których rozpatrzenia odmówiły, a także średnim czasie rozstrzygnięcia sporu.

Analiza przypadku: Rzecznik klientów przemysłu meblowego w Zjednoczonym Królestwie publikuje nie

tylko dane statystyczne i listy punktów detalicznych, które wykupiły subskrypcję, ale także różne przewodniki zarówno dla konsumentów, jak i firm
<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Powyżej przedstawiono podstawowe standardy, jakich muszą przestrzegać wszystkie notyfikowane podmioty ADR. Jednak nie wszystkie podmioty ADR pracują w dokładnie taki sam sposób. Poza wyżej wymienionymi standardami niektóre podmioty ADR mogą być zobowiązane do przestrzegania dodatkowych standardów ze względu na obsługiwany przez siebie sektor działalności lub państwo członkowskie, w którym funkcjonują. Także różne podmioty ADR stosują odmienne techniki rozstrzygania sporów.

Przed skorzystaniem z usług konkretnego podmiotu ADR, warto więc zapoznać się stosowanymi przez ten organ metodami pracy.

IV. Jakie są inne modele systemu ADR?

Podmioty ADR mogą stosować różne techniki rozstrzygania sporów, z uwzględnieniem między innymi:

Mediacji

W postępowaniu mediacyjnym podmiot ADR wyjaśnia fakty dotyczące sporu, ustala poglądy przedsiębiorcy i konsumenta oraz pomaga uzgodnić rozwiązanie akceptowalne dla obydwu stron.

Analiza przypadku: Belgijski urząd ds. mediacji konsumenckich przedstawia kilka przykładów spraw, w których istniała możliwość znalezienia kompromisu, takiego jak rabat dotyczący kolejnego rachunku w restauracji lub w przypadku abonamentu na siłownię tymczasowa przerwa w abonamencie w czasie prac remontowych
(<http://www.mediationconsommateur.be>).

Postępowanie arbitrażowe

Arbiter wysłuchuje obydwu stron sporu, ocenia, jakie powinny być wyniki danego sporu oraz na podstawie swojej oceny proponuje rozwiązanie.



Metody mieszane

Niektóre podmioty ADR w ramach swojej procedury łączą różne techniki. Na przykład mogą rozpocząć od mediacji i, jeżeli osiągnięcie porozumienia nie jest możliwe, zaproponować następnie rozwiązanie oparte na swojej własnej ocenie istniejącej sytuacji.

Postanowienia wydane w ramach ADR mogą być wiążące lub niewiążące.

- Niektóre podmioty ADR wydają decyzje lub rekomendacje, które przedsiębiorca i jego klient mogą zaakceptować lub nie (niewiążące).
- Inne podmioty ADR wydają rekomendacje lub decyzje, które podlegają wykonaniu (wiążące). W zależności od podmiotu ADR decyzje te mogą być jedynie wiążące dla przedsiębiorcy lub wiążące dla przedsiębiorcy i jego klienta.

Jeżeli chodzi o wiążące i niewiążące ADR, warto zwrócić uwagę na następujące punkty:

- Jeżeli decyzja podmiotu ADR ma być wiążąca, przedsiębiorca zostanie o tym poinformowany na początku procesu.

- Jeżeli wydano wiążącą decyzję, ale przedsiębiorca nie zgadza się z nią i kwestionuje jej uczciwość, decyzja taka może zostać w dalszym ciągu podważona w sądzie.
- Chociaż w momencie wystąpienia pomiędzy nimi sporu przedsiębiorcy i konsumenci mogą zgodzić się na zastosowanie systemu ADR, przedsiębiorca nie ma prawa wprowadzać w miejscu sprzedaży warunków umownych, które w razie sporu zobowiązywałyby konsumentów do stosowania systemu ADR w miejsce postępowania sądowego.

Analiza przypadku: Decyzje Rady ds. Reklamacji w Sektorze Turystycznym w Holandii są wiążące dla przedsiębiorcy i podlegają wykonaniu w ciągu 2 miesięcy.

Jak wspomniano powyżej wszystkie notyfikowane podmioty ADR są zobowiązane opublikować informację na temat stosowanej przez siebie procedury oraz swojej pracy. Informację taką należy udostępnić na stronie internetowej dotyczącej systemu ADR lub na żądanie przekazać przedsiębiorcom w trwałej formie.

Analiza przypadku: Przy polskim Związku Banków Polskich (ZBP) działa Arbiter Bankowy, który rozstrzyga spory konsumentów z bankami - członkami ZBP. Arbiter na każdym etapie postępowania nakłania strony do polubownego rozwiązania sporu. Jeśli nie dochodzi do ugody, Arbiter wydaje na niejawnym posiedzeniu orzeczenie. Orzeczenia Arbitra są wiążące dla banku i nie są wiążące dla konsumenta, który może w celu dochodzenia roszczenia wystąpić z powództwem na drogę postępowania sądowego.

V. Czy występują różnice w zależności od konkretnego kraju lub sektora?

Przyjrzelśmy się podstawowym standardom, których wszystkie notyfikowane podmioty ADR muszą przestrzegać, a także różnym technikom stosowanym przez nie do rozstrzygania sporów. Dla wielu przedsiębiorców stosowanie systemu ADR nie jest obowiązkowe, ale wybierają go ze względu na związane z nim korzyści. Przedsiębiorcy mogą podjąć przemyślane decyzje dotyczące korzystania z systemu ADR oraz wyboru podmiotu ADR na podstawie wyżej przedstawionych informacji.

Należy zauważyć jednak, że obszaru działalności przedsiębiorcy dotyczyć mogą **dodatkowe** wymagania i zasady co do systemu ADR uzależnione od kraju i sektora, w którym działa.

Niektóre sektory w części krajów mogą być zobowiązane korzystać z usług konkretnych podmiotów ADR. W niektórych przypadkach może okazać się jednak, że takie podmioty ADR nie są zgodnie z przepisami dotyczącymi ADR notyfikowanymi podmiotami.

Np. Irlandzkie banki są zobowiązane poddać się procedurze ADR prowadzonej przez irlandzkiego rzecznika ds. usług finansowych, który nie jest jeszcze jednak notyfikowanym podmiotem ADR w Irlandii.

Istnieje także możliwość, że niektóre przedsiębiorstwa mogą chcieć skorzystać z systemu ADR, przy czym podmiot ADR, z którego usług mogą korzystać, jest notyfikowany w innym państwie członkowskim UE. Np. firmy wynajmujące samochody w kilku krajach europejskich korzystają z usług europejskiego urzędu mediacyjnego ds. wynajmu samochodów (European Car Rental Conciliation Service), który jest notyfikowanym podmiotem ADR w Zjednoczonym Królestwie.

Niektórzy przedsiębiorcy mogą być członkami stowarzyszeń handlowych, co wiąże się z przekazywaniem skarg klientów do konkretnego podmiotu ADR.

Polski system pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich podlega przepisom Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Szczegółowe informacje na temat polskich ADR można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php

Prezes UOKiK prowadzi rejestr podmiotów prowadzących postępowania polubowne. Przy Prezesie UOKiK działa także Punkt kontaktowy udzielający informacji konsumentom i przedsiębiorcom.

Aby wszcząć postępowanie w trybie pozasądowym muszą zostać spełnione trzy warunki:

1. konsument zgłosił przedsiębiorcy reklamację
2. spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą nie został zakończony
3. przedsiębiorca przy odmowie uznania reklamacji nie zaznaczył, że nie wyraża zgody na pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego.

Postępowanie rozpoczyna się na wniosek konsumenta, który może być napisany w dowolnej formie.

Większość podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań publikuje na swoich stronach internetowych wzory wniosków, z których można skorzystać. Wniosek powinien zawierać co najmniej:

1. **oznaczenie stron sporu** – dane konsumenta i przedsiębiorcy

2. **dokładnie określone żądanie** – informację, jakim rozstrzygnięciem chcielibyśmy, żeby postępowanie się zakończyło
3. **wskazanie rodzaju postępowania:**
 - zbliżenie stanowisk stron – bezstronna osoba pomaga ułatwić kontakt i wesprzeć w komunikacji skonfliktowane strony sporu,
 - zaproponowanie rozwiązania – bezstronna osoba zapoznaje się z argumentami obu stron sporu i proponuje jego rozwiązanie,
 - rozstrzygnięcie sporu – arbiter w sposób wiążący narzuca rozwiązanie stronom konfliktu (ten rodzaj postępowania wykorzystują jedynie Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Związek Banków Polskich Bankowy Arbitraż Konsumencki).

4. **podpis**

Postępowania prowadzone są przez podmioty uprawnione wpisane do [Rejestru](#) prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

Do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich konieczna jest **ZGODA obydwu stron sporu**.

Dane zawarte w rejestrze oraz wszelkie ich zmiany przekazywane są do Komisji Europejskiej, która publikuje wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych jej przez państwa członkowskie Unii Europejskiej na platformie ODR (ODR — *Online Dispute Resolution*) dostępnej pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

VI. Jakie obowiązki prawne spoczywają na przedsiębiorcach w związku z ADR?

Jeżeli przedsiębiorca jest zobowiązany skorzystać z systemu ADR ze względu na sektor, w którym działa, i/lub kraj swojej siedziby (patrz pkt V) lub jeżeli zobowiązał się do stosowania systemu ADR, może spoczywać na nim prawny obowiązek poinformowania klientów o tym systemie. Szczegółowe obowiązki przedstawiono poniżej oraz w wykazie kontrolnym.

1. **Przed wystąpieniem sporu**

Jeżeli przedsiębiorca jest zobowiązany stosować system ADR lub zobowiązał się do jego stosowania z własnej inicjatywy, musi poinformować swoich klientów o podmiocie lub podmiotach ADR, z którymi współpracuje, na swojej stronie internetowej (jeżeli ją posiada) oraz - w stosownym przypadku - w ogólnych warunkach dotyczących umów z klientami. Przekazując tego typu informacje należy także podać adres strony internetowej podmiotu lub podmiotów ADR.

2. **W razie sporu z klientem:**

Jeżeli przedsiębiorca jest zobowiązany stosować system ADR lub zobowiązał się do jego stosowania z własnej inicjatywy (patrz powyżej) i ma miejsce spór, którego nie udało się rozwiązać bezpośrednio z klientem, przedsiębiorca musi poinformować klienta o swoich obowiązkach i zobowiązaniach dotyczących ADR, właściwym podmiocie ADR, a także określić, czy skorzysta z usług odpowiedniego podmiotu ADR w odniesieniu do przedmiotowego sporu. Informacje te należy przekazać klientowi w wersji papierowej lub w innym trwałym formacie, który klient może przechowywać elektronicznie (np. e-mail, napęd USB itp.).

VII. Nie możesz sam rozwiązać sporu - skorzystaj z systemu ADR

Gdy konsument składa skargę dotyczącą działalności przedsiębiorcy, podmiot ADR przekazuje stosowne zawiadomienie.

W momencie otrzymania takiego zawiadomienia przedsiębiorca uzyska również pewne informacje na temat procedury, a więcej informacji na temat danego podmiotu ADR dostępnych będzie na jego stronie internetowej lub będzie udostępnianych na życzenie.

W zależności od spoczywających na nim obowiązków przedsiębiorca może w tym momencie podjąć decyzję o niekorzystaniu z systemu ADR, aczkolwiek klient może następnie podjąć dalsze kroki, by rozwiązać spór w innym miejscu.

Na tym etapie istnieje także możliwość natychmiastowego rozstrzygnięcia sporu (i zakończenia procedury), na przykład poprzez naprawienie szkody konsumenta.

Przedsiębiorca może w dalszym ciągu korzystać z systemu ADR i przedstawić swój punkt widzenia. W trakcie procesu ADR możliwych jest szereg rund objaśniających, zarówno ze strony przedsiębiorcy jak i klienta.

Wraz z postępem procesu podmiot ADR wyjaśnia wszystkie kroki, jaki należy lub można podjąć, a także ich konsekwencje.

W momencie osiągnięcia rozwiązania jest ono wiążące lub nie, w zależności od zasad na jakich działa zaangażowany podmiot ADR.

Rozstrzygając spór, podmiot ADR wyjaśni także praktyczne aspekty sugerowanego rozwiązania. (Na przykład, jeżeli zasugeruje przedsiębiorcy, by przekazał konsumentowi odszkodowanie finansowe za

wadliwy laptop, powinien także poinformować przedsiębiorcę o wymaganym terminie zapłaty oraz o ewentualnej przysługującej zarówno przedsiębiorcy jak i konsumentowi możliwości odwołania się od proponowanego rozwiązania do sądu itp.).



Część II - Internetowy system rozstrzygania sporów (ODR)

VIII. Sprzedaż internetowa - czym jest internetowy system rozstrzygania sporów (ODR)?

Wraz z rozwojem handlu elektronicznego wzrosła także liczba sporów dotyczących zakupów internetowych. W tego typu sporach przedsiębiorca z reguły nigdy nie spotyka się z klientem twarzą w twarz, a obydwie strony mogą nawet nie mówić w tym samym języku. Sprawia to, że rozstrzyganie tego typu sporów może okazać się bardziej skomplikowane.

Przykład 1

Przedsiębiorca sprzedaje w internecie narzędzia do wielu krajów UE. Pewnego dnia otrzymuje e-mail w nieznanym mu języku. E-mail wydaje się pochodzić od konsumenta, który jest niezadowolony z jednego z produktów i żąda zwrotu pieniędzy. Okres odstąpienia przeznaczony na zwrot produktu już wygasł, a przedsiębiorca jest przekonany, że dostarczony przez niego produkt nie był wadliwy.

Przykład 2

Przedsiębiorca sprzedaje w internecie ręcznie robioną biżuterię. Klient zamawia naszyjnik wykonany z kamieni półszlachetnych i szklanych koralików. Jednak w momencie dostawy naszyjnik jest pęknięty. Przedsiębiorca uważa, że to nie jego wina, ponieważ stosowane przez niego opakowanie zazwyczaj chroni przed uszkodzeniami.

Przykład 3

Lub po wysłaniu zamówionego naszyjnika do klienta, przedsiębiorca nie otrzymuje zapłaty.

Platformę do internetowego rozstrzygania sporów (ODR) zapewnia Komisja Europejska, by pomóc przedsiębiorcom w rozwiązywaniu sporów z klientami internetowymi. Platformę tą stworzono w ramach prawa unijnego zwanego rozporządzeniem w sprawie internetowego rozstrzygania sporów konsumenckich.⁵

Platforma ODR działa od lutego 2016 roku i może być wykorzystywana w odniesieniu do sporów umownych związanych z zakupami internetowymi towarów lub usług, pod warunkiem że przedsiębiorca i konsument mają siedzibę w UE lub EOG.

ec.europa.eu/odr



Celem platformy ODR jest ułatwienie komunikacji pomiędzy przedsiębiorcami, ich klientami i podmiotami ADR. Ponieważ platforma ODR korzysta z usług wyłącznie notyfikowanych podmiotów ADR, zastosowanie mają tutaj także informacje przedstawione w pierwszej części dotyczącej gwarancji jakości notyfikowanych podmiotów ADR (Część I. Alternatywny system rozstrzygania sporów).

Platforma ODR jeszcze bardziej ułatwia korzystanie z systemu ADR, gdyż zapewnia automatyczne

⁵ Rozporządzenie nr 524/2013 Parlamentu Europejskiego i Rady z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE

tłumaczenia pomiędzy wszystkimi językami UE, a także informacje i wsparcie w całym procesie.

Przykład 1

Klient przedsiębiorcy żąda zwrotu pieniędzy po upływie okresu odstąpienia od umowy.

Następnie przedsiębiorca otrzymuje zawiadomienie z platformy ODR z informacją, że klient ten wniósł reklamację. Przedsiębiorca rejestruje się na platformie i ustala, że w znalezieniu rozwiązania pomóc może mu kilka podmiotów ADR. Korzystając z platformy, proponuje konkretny podmiot ADR, który klient akceptuje. Spór jest następnie automatycznie przekazywany do wybranego podmiotu ADR. Po uzyskaniu dalszych informacji od przedsiębiorcy i klienta podmiot ADR proponuje, by przedsiębiorca zwrócił klientowi 25% ceny, gdyż informacje podane na jego stronie internetowej nie były wystarczająco jasne. Obydwie strony akceptują takie rozwiązanie i sprawa zostaje zamknięta. W całym procesie przedsiębiorca i jego klient komunikują się w swoim własnym języku, a platforma zapewnia tłumaczenie.

Przykład 2

Klient składa reklamację na pęknięty naszyjnik poprzez platformę ODR. Strony uzgadniają podmiot ADR i spór zostaje przekazany do tego organu. Po zbadaniu opakowania i wszystkich innych odpowiednich faktów, podmiot ADR wydaje decyzję na korzyść klienta i sugeruje, by przedsiębiorca zwrócił mu pieniądze. Choć wynik postępowania jest dla przedsiębiorcy zaskoczeniem, jest zadowolony, że podmiot ADR wydał uczciwą decyzję.

Przykład 3

Przedsiębiorca, który prowadzi sprzedaż internetową i pragnie potwierdzić swoje zobowiązanie do stosowania wysokich standardów obsługi klientów, może zarejestrować się na platformie ODR, nawet jeżeli nie wniesiono przeciwko niemu skargi.

Rejestrując się na platformie, ułatwia swoim klientom kontakt ze sobą oraz zapewnia, że ewentualne reklamacje wniesione przeciwko niemu przy użyciu platformy zostaną mu przekazane na wybrany adres poczty elektronicznej.

IX. Sprzedaż internetowa - jakie obowiązki spoczywają na przedsiębiorcy w odniesieniu do platformy ODR?

Na przedsiębiorcach dokonujących sprzedaży w internecie spoczywają następujące obowiązki dotyczące platformy ODR. Obowiązki te DOTYCZĄ WSZYSTKICH PRZEDSIĘBIORCÓW INTERNETOWYCH, bez względu na to, czy zamierzają korzystać z platformy ODR, czy nie:

1. Przedsiębiorca jest zobowiązany wyraźnie podać swój adres poczty elektronicznej na swojej stronie internetowej. Nie wystarczy umieszczenie jedynie interaktywnego formularza kontaktowego.
2. Przedsiębiorca jest zobowiązany umieścić na swojej stronie link do platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów ec.europa.eu/odr. Link ten musi być widoczny i łatwo dostępny.

JEŻELI przedsiębiorca prowadzi sprzedaż internetową **oraz** jest zobowiązany zgodnie z prawem albo z własnej inicjatywy zobowiązuje się skorzystać z systemu ADR (patrz pkt V powyżej), musi także wykonać niżej wymienione czynności:

1. Poinformować swoich klientów o istnieniu platformy ODR oraz możliwości korzystania z niej w celu rozwiązywania sporów. Przedsiębiorca jest zobowiązany umieścić na swojej stronie link do platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów, a także poinformować o istnieniu platformy w swoich standardowych warunkach

dotyczących umów z konsumentami.

2. Wysyłając klientowi wiadomość e-mailową z sugestią skorzystania z usług podmiotu ADR, należy także załączyć link do platformy ODR.

X. Spory, których nie można rozstrzygnąć z klientem internetowym - funkcjonowanie platformy ODR

- Klient składa na platformie reklamację.
- Przedsiębiorca otrzymuje pocztą elektroniczną zawiadomienie o wniesienie przeciwko niemu reklamacji.
- Korzystając z linku, przedsiębiorca przechodzi do platformy i rejestruje się (chyba że już to uczynił), by zobaczyć reklamację.
- Przedsiębiorca wybiera podmiot ADR, z którego chce skorzystać (lub z którego jest zobowiązany skorzystać zgodnie z zasadami panującymi w jego kraju/sektorze) oraz wysyła swoją propozycję klientowi.
- Klient może zaakceptować zaproponowany podmiot ADR lub zaproponować inny z listy dostępnej na platformie.
- Gdy obydwie strony dojdą do porozumienia w sprawie podmiotu ADR, trafia do niego reklamacja klienta.
- Po przekazaniu reklamacji do wybranego podmiotu ADR zastosowanie mają wprowadzone przez ten organ zasady i procedury.
- Przedsiębiorca jest informowany o postępach sprawy pocztą elektroniczną oraz jest w stanie w razie potrzeby uczestniczyć w procesie poprzez platformę ODR.
- W całym procesie przedsiębiorca jest w stanie korzystać z narzędzia tłumaczeniowego w odniesieniu do wszystkich wysyłanych i otrzymywanych dokumentów i komunikatów.

- Proces ODR zostanie zakończony w ciągu 90 dni.

Platforma posiada bardzo jasną instrukcję użytkowania. Aby z niej skorzystać, należy wejść na platformę ODR ec.europa.eu/odr i poszukać przewodnika dla użytkowników.



Załączniki

Dla WSZYSTKICH przedsiębiorców

W przypadku wystąpienia sporu z klientem

Lista kontrolna – obowiązki informacyjne dotyczące ADR

Przed wystąpieniem sporu z klientem

Lista kontrolna – obowiązki informacyjne dotyczące ADR

- Czy poinformowano klienta o możliwości korzystania z ADR? ☐
- Czy informację taką przekazano klientowi pocztą elektroniczną, na papierze lub przy użyciu innych trwałych środków? ☐
- Czy klient został poinformowany (pocztą elektroniczną, na papierze lub w inny trwały sposób), czy przedsiębiorca skorzysta w celu rozstrzygnięcia sporu z usług podmiotu ADR? ☐

Dla przedsiębiorców INTERNETOWYCH

Przed wystąpieniem sporu z klientem**Lista kontrolna – obowiązki informacyjne dotyczące ADR**

Należy pamiętać, że konieczne jest przestrzeganie także powyższej listy kontrolnej.

1. Czy spełniono wymagania wymienione w liście kontrolnej „dla wszystkich przedsiębiorców”?

☐

Uwaga: Przedsiębiorcy internetowi są zobowiązani przestrzegać wymogów wymienionych na powyżej liście kontrolnej przeznaczonej „dla wszystkich przedsiębiorców”

2. Czy umieszczono adres poczty elektronicznej na stronie internetowej przedsiębiorcy w łatwy do znalezienia sposób?

☐

Uwaga: By spełnić ten wymóg nie wystarczy internetowy formularz kontaktowy, który nie zawiera adresu poczty elektronicznej.

Dla przedsiębiorców INTERNETOWYCH

W przypadku sporu z klientem**Lista kontrolna – obowiązki informacyjne dotyczące ADR**

Czy proponując klientowi skorzystanie z usług podmiotu ADR, poinformowano go także o istnieniu platformy ODR oraz czy umieszczono odpowiedni link w komunikacie wysłanym pocztą elektroniczną?

☐

Definicje do glosariusza dotyczące alternatywnego systemu metody rozstrzygania sporów

(Podstawy prawne: [Dyrektywa 2013/11/EU](#) Parlamentu Europejskiego i Rady z 21 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dostępna we wszystkich językach UE)

[Rozporządzenie nr 524/2013](#) Parlamentu Europejskiego i Rady z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dostępne we wszystkich językach)

‘konsument’ oznacza każdą osobę fizyczną działającą w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;

‘przedsiębiorca’ oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem jakiegokolwiek innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;

‘spór krajowy’ oznacza spór powstały w związku z umową sprzedaży towarów lub umową o świadczenie usług w sytuacji, w której w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ma miejsce zamieszkania w tym samym państwie członkowskim, w którym przedsiębiorca ma siedzibę;

‘postępowanie ADR’ - postępowanie mające na celu pozasądowe rozstrzygnięcie krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii a konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii, poprzez interwencję podmiotu ADR, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź doprowadza do spotkania stron w celu ułatwienia polubownego rozstrzygnięcia.

‘internetowa umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług’ oznacza umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, w przypadku której przedsiębiorca lub jego pośrednik oferuje towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie towary lub usługi, korzystając z tej strony internetowej lub innych środków elektronicznych;

‘środki elektroniczne’ oznaczają sprzęt do przetwarzania (w tym do kompresji cyfrowej) i przechowywania danych, w całości przesyłanych, przenoszonych i otrzymywanych za pośrednictwem przewodów, fal radiowych, środków optycznych lub innych środków elektromagnetycznych (np. e-mail lub komunikat wideo).

ZRZECZENIE SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI:

Niniejszy dokument został sporządzony dla Komisji Europejskiej, przy czym odzwierciedla on poglądy wyłącznie jego autorów, a Komisja i autorzy nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie zawartych w nim informacji.

Niniejszy dokument nie ma mocy prawnej i nie stanowi formalnej interpretacji prawa unijnego lub krajowego. Nie może być także traktowany jako kompleksowa lub kompletna porada prawna. Celem dokumentu nie jest zastąpienie profesjonalnej porady prawnej w konkretnej sprawie. Czytelnicy powinni pamiętać, że na szczęblu UE i poszczególnych krajów negocjowane są aktualnie propozycje legislacyjne i każdą z wersji papierowych modułu należy sprawdzić pod kątem ewentualnych zmian na stronie internetowej www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

