

Модуль 5

Альтернативне вирішення
спорів (ADR) та онлайн
вирішення спорів (ODR)

Зміст

Вступ.....	4
I. Що таке альтернативне вирішення спорів («ADR»)?	11
II. Що таке орган ADR?.....	12
III. Яким базовим стандартам повинні відповідати нотифіковані підрозділи ADR?	12
IV. Які існують різні моделі ADR?	13
V. Чи застосовуються якісь специфічні для країни або сектору фактори?	14
VI. Які ваші юридичні зобов'язання, пов'язані з ADR?	15
VII. Виник спір, який ви не можете вирішити - як використовувати ADR	16
VIII. Ви продаєте онлайн - Що таке онлайн-вирішення спорів («ODR»)?	18
IX. Ви торгуєте онлайн - які ваші зобов'язання щодо Платформи ODR ЄС?.....	19
X. Виник спір, який ви не можете вирішити з онлайн-покупцем - як працює Платформа ODR ЄС.....	20

"Альтернативне вирішення спорів
дозволяє мені вирішувати суперечки зі
споживачем швидко і просто"

Торговець

"Можливість покластися на
неупереджений орган - це полегшення,
коли виникає суперечка з торговцем"

Споживач

Вступ

Шановний підприємець,

Цей посібник є частиною проекту "Готові до споживчого права", адресованого мікро-, малим та середнім підприємствам, які взаємодіють зі споживачами.

Проект "Готовність до захисту прав споживачів" - це загальноєвропейський проект, яким керує EUROCHAMBRES (асоціація європейських торгово-промислових палат) у консорціумі з BEUC (Європейська організація споживачів) та SMEunited (Голос МСП в Європі). Проект фінансується Європейським Союзом за підтримки Європейської Комісії.

Мета проекту - допомогти вам у дотриманні вимог законодавства ЄС про захист прав споживачів.

Законодавство ЄС про захист прав споживачів складається з різних законодавчих актів, прийнятих Європейським Союзом за останні 25 років і перенесених кожною країною-членом ЄС у своє національне законодавство. У 2017 році Європейська Комісія завершила оцінку, щоб перевірити, чи відповідають ці правила своєму призначенню. Результат був загалом позитивним¹. Основний висновок полягав у тому, що існуючі правила повинні краще застосовуватися органами влади та бути більш відомими для бізнесу та споживачів. Проект "Готовність до захисту прав споживачів" має на меті підвищити рівень знань торговців, зокрема МСП, про права споживачів та їхні відповідні юридичні обов'язки.

Посібник складається з п'яти модулів. Кожен з них присвячений одній конкретній темі споживчого права ЄС:

- Модуль 1 присвячений правилам щодо вимог до переддоговірної інформації,
- Модуль 2 представляє правила щодо права споживача на відмову від дистанційних договорів та договорів, укладених поза приміщенням
- Модуль 3 зосереджується на засобах правового захисту, які трейдери повинні надавати, коли не відповідає умовам контракту
- Модуль 4 присвячений недобросовісній комерційній практиці та несправедливим умовам контрактів

¹ Ви можете знайти більше інформації про оцінку, її результати та подальші дії на веб-сайті Європейської Комісії:
http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

- Модуль 5 знайомить з альтернативним вирішенням спорів та платформою ЄС з онлайн вирішення спорів (ODR) - офіційним веб-сайтом, який управляється Європейською Комісією і призначений для допомоги споживачам і торговцям у вирішенні їхніх спорів у позасудовому порядку.

Цей посібник - лише один із навчальних матеріалів, створених у рамках проекту "Готові до захисту прав споживачів". Веб-сайт consumerlawready.eu містить інші навчальні інструменти, такі як відео, вікторини та "електронний тест", за допомогою якого ви можете отримати сертифікат. Ви також можете поспілкуватися з експертами та іншими МСП на форумі.

Модуль 5 Посібника має на меті познайомити вас з Альтернативним вирішенням спорів (ADR) та Онлайн-вирішенням спорів (ODR). У ньому розповідається про те, що таке ADR, що таке орган ADR, які ваші юридичні зобов'язання, пов'язані з ADR, та як користуватися ADR. Також пояснюється, що таке ODR (онлайн-вирішення спорів), які ваші юридичні зобов'язання, пов'язані з Платформою ODR ЄС, та як користуватися цією платформою. Посібник містить поради, які допоможуть вам легше дотримуватися законодавства.

У модулі представлено ADR/ODR, викладені в Директиві 2013/11/EU Європейського Парламенту та Ради 2013 року про альтернативне вирішення спорів щодо споживчих спорів та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС, а також у Регламенті № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради 2013 року про вирішення спорів щодо споживчих спорів в режимі онлайн та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС.

Сподіваємося, що інформація, надана в Посібнику, буде для вас корисною.

Модуль 5

Приклади

Приклад 1, національна версія

Покупець, який придбав у вашому магазині ноутбук, повертає його через кілька днів, стверджуючи, що він не працює, і вимагає повернення коштів. Хоча зараз ноутбук не працює належним чином, ви не вважаєте, що товар був дефектним під час купівлі.

Приклад 1, онлайн-версія

Клієнт із сусідньої країни купує ноутбук на вашому сайті. Через кілька днів після доставки він пише вам електронного листа, в якому стверджує, що він не працює, і вимагає повного відшкодування. Ви не вірите, що товар був дефектним під час доставки.

Приклад 2

Ваш магазин продає меблі, предмети мистецтва та інші високоякісні предмети інтер'єру. Одна з клієнток незадоволена якістю товару, який ви їй продали, і просить зробити їй знижку. Ви не погоджуєтеся.

Приклад 3

Ваш нещодавно відкритий ресторан рекламувався в засобах масової інформації, обіцяючи безкоштовну пляшку шампанського з вечерею протягом тижня після відкриття. Однак ще до закінчення тижня шампанське закінчилося, а нове замовлення ще не було доставлене. Один з ваших клієнтів не отримав безкоштовну пляшку і скаржиться, оскільки відчуває себе ошуканим.

У кожному з наведених вище сценаріїв у вас виникла суперечка з клієнтом, яку, можливо, не вдасться вирішити безпосередньо з клієнтом. Можливо, клієнт вважатиме, що з ним несправедливо обійшлися, і більше не купуватиме у вашому магазині чи на вашому веб-сайті. Можливо, ваш клієнт розмістить негативний відгук в Інтернеті, що негативно вплине на ваш бізнес. Можливо, клієнт подасть на вас до суду, що займе багато часу, коштуватиме дорого і зашкодить вашій репутації.

Отже, що можна зробити?

Очевидно, що найкраще уникати суперечок у першу чергу.

У разі виникнення суперечок найкраще вирішувати їх безпосередньо з клієнтом.

Якщо не вдається знайти пряме рішення, можна звернутися до суду, але, як зазначалося вище, це може бути дорого і довготривало. Крім того, якщо ваш клієнт знаходиться в іншій країні ЄС, європейське законодавство може дозволити вашому клієнту подати на вас до суду у своїй країні², що може збільшити незручності та витрати для вас як торговця.

На щастя, існує краще рішення: Альтернативне вирішення спорів.

У цьому модулі ми поговоримо про це:

Альтернативне вирішення спорів (ADR) та онлайн вирішення спорів (ODR)

- **Альтернативне вирішення спорів (ADR)** - це позасудовий процес вирішення спорів між вами та вашими клієнтами за допомогою органу ADR.³
- **Вирішення спорів в режимі онлайн (ODR)** - це врегулювання спорів в режимі онлайн. Платформа Європейської Комісії на веб-порталі ЄС надає можливості для сприяння ODR між вами та вашими онлайн-клієнтами.

Цей модуль дасть відповіді на ці 10 запитань:

1. Що таке альтернативне вирішення спорів (ADR)? (I)
2. Які переваги ADR? (I)
3. Що таке орган ADR? (II)
4. Яким базовим стандартам повинні відповідати всі органи ADR? (III)
5. Які різні методи використовують органи ADR) для вирішення спорів? (IV)
6. Як працює ADR у вашій країні та у вашому секторі? (V)
7. Як знайти орган ADR для вашого сектору бізнесу? (V)
8. Які ваші юридичні зобов'язання, пов'язані з ADR? (VI)
9. Виник спір, який ви не можете вирішити - як використовувати ADR? (VII)
10. Коли ви торгуєте в Інтернеті - як використовувати ODR? (VIII-X)

² Будь ласка, дивіться Модуль 1 "Вимоги до переддоговірної інформації" (розділ "Транскордонні продажі: що відбувається, коли я пропоную свої товари або послуги споживачам за межами моєї країни")

³ У цьому модулі, коли згадується орган ADR, ми маємо на увазі орган ADR, який відповідає вимогам Директиви ЄС, а отже, нотифікований Європейською Комісією.

Розділ I - Альтернативне вирішення спорів (ADR)

I. Що таке альтернативне вирішення спорів (ADR)?

Альтернативне вирішення спорів (ADR), яке також іноді називають "**позасудовим вирішенням спорів**", - це процедура вирішення спорів між споживачами та торговцями без звернення до суду. Вона передбачає використання органу ADR, який є неупередженим органом, що застосовує методи вирішення спорів, які можуть включати медіацію, арбітраж або змішані методи.

Згідно з європейським законодавством, ADR можна використовувати для вирішення будь-якого спору, що виникає з договору між торговцем і споживачем, незалежно від того, чи був товар куплений онлайн або офлайн, чи живете ви і ваш клієнт в одній або в різних країнах ЄС.

Важливо знати: З метою зменшення навантаження на суди та полегшення доступу до засобів правового захисту все більше держав-членів ЄС сьогодні роблять позасудове врегулювання спорів (наприклад, медіацію) обов'язковим кроком перед зверненням до суду. За певних умов це відбувається, наприклад, у Франції та Італії.



Які переваги ADR?

ADR простий у використанні

Вона розроблена таким чином, щоб бути простою у використанні і є менш формальною, ніж судові процедури.

ADR є неупередженим

Вона дотримується певних базових стандартів неупередженості, щоб ви та ваші клієнти знали, що процеси є справедливими.

ADR дешевше, ніж звернення до суду

ADR є або безкоштовним для споживачів, або вимагає від них сплати лише номінального збору. Для трейдерів плата залежить від суб'єкта ADR, до якого трейдер приєднався.

ADR є ефективним

Суперечка, передана на розгляд в рамках ДВС, буде вирішена, за винятком виняткових випадків, протягом 90 днів.

ADR сприяє розвитку доброї репутації

Використання ADR буде сприйматися вашими клієнтами як ознака доброї волі та прихильності до чесності та належного обслуговування клієнтів. Тому ADR є важливим для підтримки добрих відносин з клієнтами в майбутньому.

ADR є приватним

На відміну від судів, ADR, як правило, не проводиться публічно, що мінімізує ризик репутаційної шкоди, яка може виникнути в результаті спору.

ADR є гнучким

Використання ADR може призвести до прагматичних рішень, які ви та ваш клієнт можете вважати більш зручними, ніж ті, що можуть бути передбачені законом або накладені судом.

Пам'ятаєте приклад зі вступу?

Клієнт із сусідньої країни купує на вашому сайті ноутбук. Через кілька днів після доставки він пише вам електронного листа, в якому стверджує, що він не працює, і вимагає повного відшкодування. Ви не вірите, що товар був дефектним під час доставки.

Просте рішення - наші поради

Цей спір може бути переданий на розгляд в орган ADR. Обраний орган ADR вислухає обидві сторони і запропонує рішення. Вам не потрібно буде користуватися послугами адвоката. Орган ADR може знайти для вас чи споживача або запропонувати компромісне рішення, яке обидві сторони вважатимуть справедливим: наприклад, ви можете погодитися на повернення ноутбука або на усунення виявлених дефектів.

II. Що таке орган ADR?

Орган ADR - це неупереджена організація або окрема особа, яка допомагає споживачам і торговцям вирішувати спори без звернення до суду. Органи ADR існують у багатьох європейських країнах вже певний час. Ради з вирішення спорів, арбітражні служби, примирителі, медіатори і навіть омбудсмени - всі вони можуть вважатися органами ADR.

Однак у минулому проблема з ADR) полягала в тому, що, залежно від країни, ADR) був доступний для врегулювання спорів лише в певних секторах, таких як транспортні перевезення або електроенергетика. Крім того, в минулому не всі органи ADR) були однаково незалежними і не всі мали однаково зручні для користувача процедури.

Європейський Союз усвідомлював переваги ADR для споживачів і трейдерів.

Він знав, що ADR може сприяти підвищенню довіри до Єдиного ринку та сприяти зростанню. Європейська мережа центрів захисту прав споживачів⁴ пропагує використання ADR для споживачів у транскордонних спорах. Тому для вирішення проблем, які існували з ADR, ЄС прийняв законодавство в цій сфері.

Директива ADR⁵ набула чинності 9 липня 2015 року і застосовується до:

1. Усі споживчі сектори (за винятком охорони здоров'я та державної вищої освіти).
2. Всі країни ЄС
3. Онлайн та офлайн покупки,

Відповідно до законодавства, орган ADR може звернутися до компетентного органу держави-члена, в якій він розташований, щоб стати нотифікованим органом ADR. Якщо орган ADR нотифікований відповідно до законодавства, це є гарантією того, що він відповідає всім стандартам якості, що стосуються справедливості, ефективності та доступності, як зазначено в Главі II Директиви ADR. У цьому модулі, коли згадується орган ADR, ми маємо на увазі орган ADR, який відповідає вимогам Директиви ЄС і був нотифікований Європейською Комісією.

Важливо знати: національний ландшафт ADR залишається нерівномірним, незважаючи на правила ЄС. Це пов'язано з тим, що Директива 2013 року залишила державам-членам можливість пристосовувати АДР до своїх національних особливостей. З цих причин, залежно від деяких країн/секторів, участь трейдерів у ДВС може бути обов'язковою, дотримання трейдером результатів процесу ДВС може бути обов'язковим або необов'язковим; може існувати лише один орган ДВС, який охоплює весь економічний сектор (наприклад, енергетичний омбудсмен), або ж можуть співіснувати декілька органів ДВС (див. нижче для отримання додаткової інформації).

Важливо знати: У жовтні 2023 року Європейська Комісія розпочала процес перегляду правил ЄС щодо споживчих ADR. Метою є (серед іншого) розширення сфери застосування ADR на переддоговірні та позадоговірні питання, а також на деякі статутні права споживачів (наприклад, право на зміну постачальника). Запропоновані нові правила також сприятимуть розширенню участі трейдерів у ДВС та покращенню допомоги споживачам у транскордонних та національних справах.

⁴ Більше інформації про ECC-Net можна знайти [тут](#).

⁵ Директива 2013/11/ЄС ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ ТА РАДИ від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів у споживчих спорах та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС

 Провідні тренери можуть надати детальну інформацію про відповідний національний компетентний орган тут.

III. Яким базовим стандартам повинні відповідати нотифіковані органи ADR?

Органи ADR, які отримують нотифікацію відповідно до умов Директиви ADR, повинні відповідати наступним стандартам:

Вони неупереджені

Нотифіковані органи ADR, як правило, є повністю незалежними від споживача та торговця в суперечці. У деяких випадках групам торговців може бути дозволено фінансувати затверджені органи ADR, але лише за суворих умов, які гарантують неупередженість процесу вирішення спорів. Особи, відповідальні за ADR, призначаються на достатньо тривалий термін, не підпорядковуються жодним вказівкам жодної зі сторін, а їхня винагорода не пов'язана з результатами процедури.

Вони компетентні

Нотифіковані органи повинні бути експертами в процедурі ADR, щоб послуги, які вони надають, були справедливими та ефективними. Вони також повинні бути експертами в галузі матеріального права в тій сфері або сферах, в яких вони працюють (наприклад: орган з АДР, який займається споживчими спорами,

пов'язаними з правами авіапасажирів, повинен знати законодавство в цій галузі).

Вони доступні за ціною

Залежно від того, як організовано ADR у вашій країні, вам може знадобитися або заплатити за реєстрацію в органі ADR, або сплатити збір за кожну справу. У більшості випадків ці витрати будуть меншими, ніж якщо б вам довелося звертатися до суду та наймати адвоката.

Вони ефективні

Нотифіковані органи ADR повинні завершити розгляд справи протягом 90 днів (за винятком суперечок виняткової складності, які можуть тривати довше). Можливо, вам або споживачеві не обов'язково бути фізично присутнім у процесі. Ні вам, ні вашому споживачеві не потрібно буде користуватися послугами адвоката.

Вони прозорі

Нотифіковані органи ADR повинні публікувати детальну інформацію про сектори бізнесу, з якими вони мають справу; процедури, які вони застосовують; витрати (якщо такі є), пов'язані з цим; та юридичні наслідки своїх рішень. Вони також зобов'язані публікувати щорічні звіти, що містять інформацію про кількість розглянутих спорів, кількість і характер спорів, які вони відмовилися розглядати, а

також середній час, необхідний для вирішення спору.

Деякі з органів ADR публікують не лише статистичні дані та іншу інформацію, але й різноманітні посібники як для споживачів, так і для компаній.

Це базові стандарти, яких повинні дотримуватися всі нотифіковані органи ADR. Однак не всі органи ADR працюють однаково. На додаток до вищезазначених стандартів, деяким органам ADR може знадобитися дотримання додаткових стандартів через сектор бізнесу, з яким вони мають справу, або державу-член, в якій вони розташовані. Крім того, різні органи ADR будуть використовувати різні методи для вирішення спорів.

Тому перед використанням конкретного органу ADR, можливо, ви захочете дізнатися більше про те, як він виконує свою роботу.

IV. Які існують різні моделі та ролі ADR?

Органи ДВС можуть використовувати різні методи вирішення спорів, включаючи наступні:

Посередництво

Під час медіації орган ADR з'ясовує факти суперечки; встановлює погляди вас і вашого споживача; і допомагає вам досягти рішення, яке буде прийнятним для вас обох.

Приклад з практики: Бельгійська служба посередництва для споживачів наводить кілька прикладів випадків, коли вдалося знайти компроміс, наприклад, знижку на наступний рахунок у ресторані або, у випадку з абонементом у фітнес-клуб, тимчасове переривання абонементу на час ремонтних робіт.
(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Арбітраж

Арбітр вислухає обидві сторони спору, оцінить, яким має бути результат спору, і винесе рішення на основі цієї оцінки.



Змішані методи

Деякі органи АПВ поєднують різні методи у своїй процедурі. Наприклад, вони можуть почати з медіації, а якщо досягти згоди неможливо, запропонувати рішення на основі власної оцінки ситуації.

Рішення, передбачені ADR, можуть бути обов'язковими або необов'язковими до виконання:

- Деякі органи ADR видають рішення або рекомендації, які ви та ваш клієнт можете прийняти або не прийняти (необов'язкові до виконання).
- Деякі органи ADR приймають рекомендації або рішення, яких ви будете зобов'язані дотримуватися (обов'язкові до виконання). Залежно від органу ADR, ці рішення можуть бути обов'язковими лише для вас або обов'язковими для вас і вашого клієнта.

Можна відзначити наступні моменти щодо обов'язкових та необов'язкових ADR:

- Якщо рішення органу ADR є обов'язковим для виконання, ви та споживач повинні бути проінформовані про це на початку процесу і чітко погодитися з ним.
- Якщо прийнято обов'язкове до виконання рішення, але ви не згодні з ним і ставите під сумнів його справедливості, як правило, це рішення все одно можна оскаржити в суді.
- Хоча трейдери та споживачі, у разі виникнення спору між ними, можуть домовитися про використання процедури ADR, трейдери не мають права включати умови договору в місці продажу, які зобов'язують клієнтів використовувати ADR замість судів у разі виникнення суперечки.

Конкретний приклад: рішення Ради з розгляду скарг у туристичному секторі Нідерландів є обов'язковими для торговця і повинні бути виконані протягом 2 місяців.



Примітка для провідних тренерів

Будь ласка, перевірте органи ADR вашої країни, які можна знайти на сайті <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>, і включіть сюди щонайменше 3 реальні національні приклади того, що можуть зробити органи ADR вашої країни, і в ідеалі - в 3 цільових секторах.

Як зазначено вище, всі нотифіковані органи ADR повинні публікувати інформацію про свою процедуру та роботу. Ця інформація буде доступна на веб-сайті ADR або буде надана вам у довговічній формі за запитом.

Тематичне дослідження: На цьому етапі провідні тренери можуть використати різні органи з АДР як приклади та опрацювати наведені нижче питання.

Чи займається цей орган ADR моїм сектором бізнесу? Чи заснований він на медіації, арбітражі або використовує змішані методи? Чи будуть його рекомендації/рішення обов'язковими до

виконання чи ні? Якщо я не згоден з рішенням, як я можу його оскаржити? Скільки в середньому триває процедура? Які типи спорів він розглядає і на якій підставі відмовляє у розгляді спорів?

За межами розгляду скарг: інформація та моніторинг ринку.

Роль деяких органів ODR (зокрема, галузевих омбудсменів) може виходити за межі вирішення спорів. Деякі органи ADR) також надають споживачам інформацію про їхні права. Крім того, на основі отриманих скарг вони можуть виявляти ринкові моделі та системні проблеми, а також надавати загальні рекомендації щодо покращення функціонування ринків.

V. Чи застосовуються якісь специфічні для країни чи сектору фактори?

Ми розглянули основні стандарти, яких повинні дотримуватися всі нотифіковані органи ADR, а також різні методи, які використовують органи ADR для вирішення спорів. Для багатьох трейдерів використання ADR не є обов'язковим, і вони вирішать використовувати його через переваги, які він пропонує. Ці трейдери можуть приймати обґрунтовані рішення щодо використання ADR та вибору органу ADR на основі того, що ми вже розглянули.

Однак важливо зазначити, що для вашого бізнесу можуть існувати **додаткові** вимоги та правила, пов'язані з ADR, залежно від вашої країни або сектору бізнесу.

У цьому розділі ми з'ясуємо, чи стосується це вас.

Примітка для провідних тренерів

Надайте інформацію про країну та галузь, що стосується конкретної країни, у відповідних розділах нижче. У кожній країні є один (або декілька) національних компетентних органів, завданням яких є перевірка відповідності органів ADR законодавству ЄС та публікація переліку таких "нотифікованих" органів ADR, що відповідають вимогам. Переліки органів ADR можна отримати на сайті національного компетентного органу/ів або на платформі ЄС з ODR, де перелічені органи ADR за країнами. На додаток до відповідного законодавства на національному рівні, інформація, надана нотифікованими органами ДВС, повинна вказувати на те, чи є певні трейдери юридично зобов'язаними користуватися їхніми послугами та/або бути зобов'язаними їхніми рішеннями.

Зазвичай клієнт починає процес ADR, але в деяких країнах трейдери також можуть подати скаргу на клієнта.

Зазвичай участь є необов'язковою як для споживачів, так і для трейдерів, але в

деяких випадках, залежно від країни/сектору, трейдери **ЗОБОВ'ЯЗАНІ** брати участь, якщо є скарга від споживача.

У деяких країнах окремі трейдери **ЗОБОВ'ЯЗАНІ** приймати рішення конкретних органів ADR.

Деякі галузі в деяких країнах можуть бути зобов'язані використовувати певні органи ADR. Однак у деяких випадках ці органи ADR можуть не бути нотифікованими органами відповідно до законодавства про ADR.

Крім того, деякі компанії можуть бути "прихильними" до ADR, але орган ADR, яким вони користуються, може бути нотифікований в іншій європейській державі-члені.

Деякі торговці можуть бути членами торговельної асоціації, яка передбачає передачу скарг споживачів до певного органу ADR.

Примітка для провідних тренерів

З'ясуйте ситуацію у вашій країні та для трейдерів, яких ви навчаєте, і включіть цю інформацію. Надайте всю необхідну інформацію тут, щоб посередники та МСП могли знайти відповіді на 2 питання нижче.

(a) Як працює процес ADR в <країні X>? 

(b) Як працює ADR у вашому секторі? 

У <країні X>, щоб дізнатися про органи ADR для продуктів або послуг, які ви продаєте, ось список органів ADR <посилання> 

VI. Які ваші юридичні зобов'язання, пов'язані з ADR?

Якщо ви зобов'язані використовувати ADR у зв'язку з вашим сектором бізнесу та/або країною, в якій ви знаходитесь [див. пункт "V" вище], або якщо ви взяли на себе зобов'язання використовувати ADR, у вас можуть виникнути юридичні зобов'язання щодо інформування ваших клієнтів про ADR. Будь ласка, ознайомтеся з детальними зобов'язаннями нижче та в контрольному списку.

1. До того, як виникне спір

Якщо ви зобов'язані використовувати ADR або взяли на себе зобов'язання використовувати ADR, ви повинні інформувати своїх клієнтів про орган або органи ADR, з якими ви маєте справу, на своєму веб-сайті (якщо такий є) і, якщо це можливо, в загальних положеннях та умовах ваших контрактів з клієнтами. Надаючи цю інформацію, ви повинні

⁶ Існують також органи ADR, які нотифіковані в певних країнах, але приймають скарги з багатьох країн. Наприклад, Служба примирення з питань оренди автомобілів (нотифікована у Великій Британії і розглядає скарги з багатьох країн).

вказати адресу веб-сайту органу або органів ADR.

2. Якщо у вас виникла спір з клієнтом:

Якщо ви зобов'язані або маєте намір використовувати ADR [див. вище] і виникає спір, який вам не вдається вирішити безпосередньо, ви повинні проінформувати клієнта про ваші зобов'язання та обов'язки щодо ADR, орган або органи ADR, які мають відношення до цього питання, а також вказати, чи будете ви використовувати відповідний орган або органи ADR для вирішення даного спору. Ця інформація повинна бути надана клієнту на папері або в іншому "довготривалому" форматі, який клієнт може зберігати в електронному вигляді (наприклад, електронною поштою, на USB-накопичувачі тощо).

VII. Виник спір, який ви не можете вирішити - Як користуватися ADR

Після того, як споживач подасть скаргу на ваш бізнес, ви отримаєте повідомлення про це від органу ADR.

Отримавши таке повідомлення, ви отримаєте певну інформацію про процедуру, а також зможете дізнатися більше про орган ADR на веб-сайті органу ADR або за запитом.

Залежно від ваших зобов'язань як трейдера, ви можете вирішити на цьому етапі не подавати заявку на процедуру ADR, щоб уникнути того, що клієнт потім може зробити подальші кроки для вирішення питання в іншому місці.

На цьому етапі також може бути можливим негайне врегулювання спору (і, таким чином, припинення процедури), наприклад, шляхом відшкодування збитків споживачеві або шляхом знаходження компромісного рішення.

Ви можете продовжити процес ADR і викласти свою версію подій. Під час процесу ADR може відбутися кілька раундів пояснень, як з вашого боку, так і з боку клієнта.

По мірі просування процесу орган з АDR пояснюватиме всі кроки, які необхідно або можливо здійснити, а також наслідки цих кроків.

Після досягнення результату, він буде обов'язковим або необов'язковим до виконання, залежно від відповідного органу ADR.

Вирішуючи ваш спір, орган ADR також пояснить практичні аспекти запропонованого рішення. (Наприклад, якщо він пропонує вам виплатити споживачеві грошову компенсацію за дефектний ноутбук, він також повинен повідомити вам, до якого терміну вам

доведеться заплатити, чи можете ви або споживач оскаржити запропоноване рішення в суді тощо).

Важливо знати: у зв'язку з очікуваним переглядом Директиви про споживчі АДР обов'язки трейдерів, ймовірно, збільшаться. Наприклад, торговці будуть зобов'язані відповідати на запит суб'єкта АДР щодо того, чи згодні вони брати участь у процедурі АДР. Крім того, у відповідних випадках від трейдера, який відмовляється виконувати результати процедури АDR, може вимагатися надання споживачеві письмових пояснень, що обґрунтовують його рішення.

Примітка для провідних тренерів

Наведіть кілька прикладів з реального життя



Розділ II - Врегулювання спорів в режимі онлайн (ODR)

VIII. Ви продаєте онлайн - Що таке онлайн вирішення спорів (ODR)?

Разом зі зростанням електронної комерції зростає і кількість спорів, пов'язаних з покупками в Інтернеті. У таких спорах ви, продавець, як правило, ніколи не зустрічалися з покупцем віч-на-віч і, крім того, ви можете не розмовляти спільною мовою один з одним. Це потенційно ускладнює вирішення таких спорів.

Приклади

Приклад 1

Ви продаєте інструменти для вимірювального обладнання онлайн у багатьох країнах ЄС. Одного дня ви отримуєте електронного листа мовою, якою не володієте. Лист від споживача, який незадоволений одним з ваших товарів і хоче повернути свої гроші. Термін повернення товару вже закінчився, і ви переконані, що з наданим вами товаром не було жодних проблем.

Приклад 2

У вас онлайн-бізнес з продажу ювелірних виробів ручної роботи. Клієнтка замовляє намисто з напівдорогоцінного каміння та скляних намистин. Однак при доставці воно ламається. Ви не вважаєте, що це ваша провина, оскільки ваше пакування зазвичай запобігає пошкодженню.

Приклад 3

Або, відправивши замовнику замовлене намисто, ви не отримуєте гроші. 

Платформа ЄС з вирішення спорів онлайн (ODR) надана Європейською Комісією, щоб допомогти вам вирішувати спори з вашими онлайн-клієнтами. Вона була створена відповідно до закону ЄС, який називається Регламент про вирішення споживчих спорів в режимі онлайн.⁷ ec.europa.eu/odr

Зверніть увагу, що платформа ODR ЄС не має на меті вирішувати спори. Це скоріше платформа для пошуку партнерів, яка зв'язує споживача і трейдера з відповідним суб'єктом ADR. Платформа ODR ЄС функціонує з лютого 2016 року і може використовуватися споживачами проти торговців, з якими вони мають договірні спори, що виникають у зв'язку з купівлею товарів чи послуг в Інтернеті, коли і торговець, і споживач знаходяться в ЄС або ЄЕЗ. Іноді платформа ODR ЄС також може використовуватися торговцями для ініціювання процедур проти споживачів.

Корисно знати: все більше і більше суб'єктів ADR пропонують онлайн-сервіси або інструменти для вирішення спорів в режимі онлайн. Це, наприклад, випадок французького енергетичного омбудсмена, який створив онлайн-інструмент вирішення спорів під назвою *Sollen* (www.sollen.fr/).

Корисно знати: Кілька звітів про оцінку показали, що використання платформи ODR ЄС на практиці було обмеженим. Тому в рамках очікуваного перегляду правил ЄС щодо ADR та ODR Європейська Комісія запропонувала припинити роботу платформи в найближчому майбутньому. На зміну їй має прийти інший онлайн-інструмент, метою якого буде інформування споживачів про можливі варіанти відшкодування збитків, які вони мають у своєму розпорядженні.



Платформа EU ODR призначена для полегшення комунікації між вами, вашим клієнтом та органом ADR. Оскільки платформа EU ODR використовує лише нотифіковані органи ADR, інформація про гарантії якості для нотифікованих органів ADR, наведена в першому розділі (РОЗДІЛ I. АЛЬТЕРНАТИВНЕ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ), є актуальною і в цьому випадку.

⁷ Регламент Європейського Парламенту та Ради № 524/2013 від 21 травня 2013 року про онлайн вирішення спорів у споживчих спрах та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС

Платформа ЄС з ODR, однак, робить ADR ще простішим, забезпечуючи автоматизований електронний обмін та переклади між усіма мовами ЄС, а також інформацію та підтримку протягом усього процесу.

Приклади

Приклад 1

Ваш клієнт захотів повернути свої гроші після того, як закінчився період зняття коштів.

Згодом ви отримуєте повідомлення від Платформи ODRЄС про те, що цей клієнт подав скаргу. Ви реєструєтесь на Платформі та дізнаєтесь, що є кілька органів ADR, які можуть допомогти вам знайти рішення. Використовуючи Платформу, ви пропонуєте конкретний орган ДВС, і ваш клієнт погоджується. Після цього спір автоматично передається до органу ADR. Після запиту додаткової інформації від вас і вашого клієнта, орган ADR пропонує вам відшкодувати клієнту 25% від ціни через те, що інформація на вашому веб-сайті була недостатньо чіткою. Ви обидва погоджуєтесь, і справа закривається. Протягом усього процесу ви і ваш клієнт спілкуєтесь рідною мовою, а платформа забезпечує переклад.

Приклад 2

Ваш клієнт скаржиться на зламане намисто через Платформу ODR ЄС. Ви домовляєтесь про те, до якого органу ДВС звернутися, і спір передається до нього. Після огляду упаковки та всіх інших фактів, що мають відношення до справи, орган ДВС приймає рішення на користь вашого клієнта і пропонує вам виплатити йому відшкодування. Хоча ви здивовані результатом, ви задоволені тим, що орган ADR прийняв рішення справедливо.

Приклад 3 ⁸

Якщо ви є онлайн-трейдером і бажаєте продемонструвати свою прихильність високим стандартам обслуговування клієнтів, ви можете зареєструватися як трейдер на платформі ODRЄС, навіть якщо проти вас не було подано жодної скарги.

Зареєструвавшись на платформі, ви полегшите своїм клієнтам взаємодію з вами і забезпечите, щоб будь-які скарги, подані на вас через платформу, були отримані вами на обрану вами електронну адресу.

⁸ Цей приклад слід включати лише в тому випадку, якщо у відповідній країні можна подати позов проти споживача через процедуру ADR. Якщо ні, будь ласка, видаліть його: Ви відправили замовлене намисто своєму клієнту, але не отримали оплату. У цьому випадку ви також можете зайти на платформу ODRi подати скаргу на цього покупця

IX. Ви торгуєте онлайн - які ваші зобов'язання щодо Платформи ЄС з ODR?

Якщо ви торгуєте онлайн, ви маєте наступні зобов'язання щодо платформи ODR ЄС. Ці зобов'язання ПОШИРЮЮТЬСЯ НА ВСІХ ОНЛАЙН-ТОРГІВЦІВ, незалежно від того, чи мають вони намір використовувати платформу ODR ЄС, чи ні:

1. Ви повинні чітко вказати адресу електронної пошти на своєму веб-сайті. Надання лише інтерактивної контактної форми не є достатнім.
2. Ви повинні надати посилання зі свого веб-сайту на Платформу ЄС для вирішення спорів онлайн ec.europa.eu/consumers/odr. Це посилання має бути видимим і легкодоступним на веб-сайті.⁹ Крім того, ви повинні надавати цю інформацію у легкодоступний спосіб, незалежно від того, чи продаєте ви на власному веб-сайті, веб-сайті третьої сторони, наприклад, на онлайн-маркетплейсі, або через мобільний додаток.

Якщо ви торгуєте в Інтернеті і юридично зобов'язані використовувати АDR [див.

розділ V вище], ви також повинні зробити наступне:

1. Інформуйте своїх клієнтів про існування Платформи ODR ЄС та можливість використання Платформи ODR ЄС для вирішення їхніх спорів. Ви повинні розмістити на своєму веб-сайті посилання на Платформу ЄС для вирішення спорів в режимі онлайн, а також включити інформацію про Платформу ODR до стандартних умов, які ви використовуєте для своїх споживчих договорів.
2. Коли ви надсилаєте своєму клієнту електронного листа з пропозицією скористатися органом ADR, ви також повинні додати посилання на Платформу ЄС з ODR.

X. Виник спір, який ви не можете вирішити з онлайн-клієнтом - як працює Платформа ODR ЄС

- Клієнт подає скаргу на платформу.¹⁰
- Ви отримуєте повідомлення на електронну пошту про те, що на вас надійшла скарга.
- Ви переходите за посиланням, переходите на платформу та реєструєтесь (якщо ви ще не

⁹ Щоб допомогти вам у виконанні цього юридичного зобов'язання, ви можете скористатися готовим банером (банери доступні всіма мовами). Ви можете знайти банери на сайті http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

¹⁰ У країнах, де можливе ODR, ініційоване учасником ринку, провідний тренер повинен зробити застереження про те, що наведений опис стосується ODR, ініційованого клієнтом, але що ODR, ініційоване учасником ринку, також можливе.

zareєстровані), щоб мати змогу бачити скаргу.

- Ви обираєте орган ADR, який ви хочете використовувати (або який ви зобов'язані використовувати згідно з правилами у вашій країні/галузі), і надсилаєте цю пропозицію своєму клієнту.
- Ваш клієнт може прийняти запропонований вами орган ADR або запропонувати інший орган ADR зі [списку](#), запропонованого на платформі.
- Після того, як ви обидві сторони дійшли згоди щодо органу ADR, скарга надсилається до цього органу ADR.
- Після передачі скарги до органу ADR застосовуються правила та процедури цього органу.
- Ви будете отримувати інформацію про хід розгляду вашої справи за допомогою електронних повідомлень і зможете брати участь у процесі за необхідності через Платформу ODR.
- Протягом усього процесу ви зможете використовувати інструмент перекладу для всіх документів і повідомлень, які ви надсилаєте та отримуєте.
- Процес ODR буде завершено протягом 90 днів.
- Наразі споживач також може поділитися з вами проектом скарги та попросити про двостороннє рішення замість того, щоб звертатися до органу

ADR. Це називається "запит на прямі переговори".

Платформа також має дуже чіткий посібник про те, як нею користуватися. Щоб отримати доступ до нього, перейдіть на платформу ODR ec.europa.eu/odr і знайдіть розділ "Як це працює" та посібник користувача.



Додатки

Для BCIX трейдерів**Коли виникає суперечка з клієнтом****Контрольний список - Інформаційні зобов'язання щодо ADR****Перш ніж виникне суперечка з клієнтом****Контрольний список - Інформаційні зобов'язання щодо ADR**

- Чи проінформували ви свого клієнта про можливість використання ADR?
☐
- Чи проінформували ви свого клієнта про це електронною поштою або надали ☐
на папері або іншим "довговічним" способом?
- Чи проінформували ви свого клієнта (електронною поштою, на папері або іншими
"надійними" засобами), чи будете ви використовувати будь-який орган ADR для
вирішення
цього спору?

Для ONLINE трейдерів

Перш ніж виникне суперечка з клієнтом

Контрольний список - Інформаційні зобов'язання щодо ADR

Зверніть увагу, що ви також повинні дотримуватися наведеного вище контрольного списку.

1. Чи дотримуєтесь ви контрольного списку "для всіх трейдерів"?

NB: Онлайн-трейдери повинні дотримуватися наведеного вище контрольного списку "для всіх трейдерів"

☐

2. Чи вказуєте ви свою електронну адресу на своєму веб-сайті та в додатку (якщо він у вас є) таким чином, щоб люди могли легко її знайти?

*NB: Онлайн-форма для контактів та , яка не відображає адресу електронної пошти, не є достатньою для того, щоб
для виконання цієї вимоги*

☐

Для ONLINE трейдерів

Коли виникає суперечка з клієнтом

Контрольний список - Інформаційні зобов'язання щодо ADR

Якщо ви пропонуєте клієнту скористатися органом ADR, чи інформуєте ви також споживача про споживача про Платформу ODR ЄС та додаєте відповідне посилання у своєму електронному листі?

☐

ПЕРЕКЛАДАЧАМ НЕ ПОТРІБНО ПЕРЕКЛАДАТИ ЦЮ СТОРІНКУ**Контрольний список (список справ) для провідних тренерів з адаптації модуля****Під час адаптації змісту цього модуля до ваших національних умов:**

1. Знайдіть свій національний перелік органів ADR¹¹. Повинен існувати компетентний орган (міністерство або орган, відповідальний за захист прав споживачів), який опублікував такий перелік. Якщо ви не можете його знайти, список нотифікованих органів ODR за країнами можна отримати на Платформі ODR на порталі ЄС, або, якщо у вас все ще виникають труднощі, ви можете зв'язатися з вашим контактним пунктом ODR¹². Будь ласка, включіть посилання на відповідні національні органи в інформацію, що надається МСП.
2. Перевірте всі органи ADR, щоб побачити, чи є якийсь із них обов'язковим для участі торговців (у тому сенсі, що якщо споживач скаржитися до цього органу, відповідний торговець зобов'язаний відреагувати і дотримуватися процедури). Якщо це так, дуже важливо, щоб ви включили цей приклад до вашої національної версії цього посібника.
3. Також перевірте процедуру "прихильності" трейдерів до необов'язкових органів ДВС - чи можуть вони укласти угоду (контракт?) з цим органом ДВС про те, що вони будуть використовувати його на регулярній основі, щоразу, коли у них виникне спір? Чи повинні вони сплачувати будь-які збори?
4. Перевірте, чи дозволяє будь-яка з національних організацій АДР трейдеру подавати скаргу на споживача (наприклад, це може бути корисним у випадку затримки платежів). Зверніть увагу, що торговці можуть подавати скарги на споживачів, тільки якщо вони проживають у Бельгії, Німеччині, Люксембурзі або Польщі.
5. Багато органів ADR публікують приклади справ, які вони можуть вирішити, - коли це можливо, включіть ці приклади в цей матеріал.

¹¹ Перелік органів ADR див. на платформі ODR <http://ec.europa.eu/odr>

¹² Більшість контактних пунктів ODR знаходяться в Європейських центрах захисту прав споживачів. Повний перелік контактних пунктів ODR доступний за посиланням <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

ПЕРЕКЛАДАЧАМ НЕ ПОТРІБНО ПЕРЕКЛАДАТИ ЦЮ СТОРІНКУ

Список справ для провідних тренерів

Після того, як тренінг буде протестований і документ буде доопрацьований, він почне своє власне робоче життя, в якому тренери будуть працювати самостійно. На цьому етапі дуже важливо, щоб інформація централізовано передавалася назад, щоб збагатити навчальний матеріал цим багатством інформації.

Приклади баз даних

Приклади є надзвичайно важливими для забезпечення ефективності тренінгу та довіри до тренерів. Приклади повинні відображати ключові проблеми спорів і походити з якомога більшої кількості секторів. Перші приклади, можливо, доведеться змінювати/оновлювати з часом.

База даних прикладів: (магазин, онлайн)

Книжковий інтернет-магазин, що спеціалізується на старовинних цінних книгах, отримує замовлення від клієнта з іншої країни. Через деякий час покупець скаржиться, що не отримав книгу, хоча книгарня її відправила.

Клієнт підписав ADR на щотижневу доставку свіжих овочів та фруктів з сусідньої ферми, але через пару тижнів доставка переривається і вони не приходять протягом наступних 3 тижнів, навіть якщо оплачені заздалегідь.

Розуміння того, як працює процес ADR (III - Конкретна країна)

Ці знання дуже корисні на рівні країни і можуть змінюватися з часом. Дуже важливо відстежувати ці зміни.

База даних запитань та відповідей

У будь-якому тренінгу питання та відповіді є важливими, і вони можуть змінюватися з часом.

Визначення для глосарію з альтернативного вирішення спорів (законодавства)

"споживач" означає будь-яку фізичну особу, яка діє в цілях, що виходять за межі її торгівлі, бізнесу, ремесла чи професії;

"торговець" означає будь-яку фізичну особу або будь-яку юридичну особу, незалежно від того, чи є вона приватною або державною, яка діє, в тому числі через будь-яку особу, що діє від її імені або за її дорученням, для цілей, пов'язаних з її торгівлею, бізнесом, ремеслом або професією;

"внутрішній спір" означає договірний спір, що впливає з договору купівлі-продажу або договору про надання послуг, коли на момент замовлення товару або послуги споживач є резидентом тієї ж держави-члена, в якій зареєстрований торговець;

"Процедури ADR" - процедури позасудового врегулювання внутрішніх і транскордонних спорів, що стосуються договірних зобов'язань, які впливають з договорів купівлі-продажу або договорів про надання послуг між торговцем, заснованим в Союзі, і споживачем, який є резидентом Союзу, шляхом втручання органу ADR, який пропонує або нав'язує рішення, або зводить сторони разом з метою сприяння полюбовному врегулюванню спору.

"договір купівлі-продажу або надання послуг в Інтернеті" означає договір купівлі-продажу або надання послуг, за яким торговець або посередник торговця запропонував товари або послуги на веб-сайті або за допомогою інших електронних засобів, а споживач замовив такі товари або послуги на цьому веб-сайті або за допомогою інших електронних засобів;

"електронні засоби" означає електронне обладнання для обробки (включаючи цифрове стиснення) та зберігання даних, які повністю передаються, передаються та приймаються дротом, радіо, оптичними засобами або іншими електромагнітними засобами (наприклад, електронна пошта або відеоповідомлення).

Посилання на законодавство

Директива 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів у споживчих спорах та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС (доступна всіма мовами ЄС)

Регламент Європейського Парламенту та Ради **№ 524/2013** від 21 травня 2013 року про онлайн вирішення спорів у споживчих спорах та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС (доступний усіма мовами ЄС)

Пропозиція щодо перегляду Директиви 2013/11/ЄС та Регламенту 524/2013:
https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en

