ALTERNATYWNE METODY I INTERNETOWY SYSTEM ROZSTRZYGANIA SPORÓW KONSUMENCKICH W UE – pytania i odpowiedzi

I. INFORMACJE PODSTAWOWE

Na czym polegają alternatywne metody rozstrzygania sporów (ADR) w sporach konsumenckich?

Alternatywne metody rozstrzygania sporów (ADR) polegają na pomocy konsumentom w rozstrzygnięciu sporów z przedsiębiorcami w wypadku problemów z nabytym towarem lub usługą.

Typowym przykładem jest sytuacja, kiedy klient składa reklamację lub skargę co do jakości kupionego produktu lub otrzymanej usługi, ale przedsiębiorca nie uznaje roszczenia konsumenta i np. odmawia zwrotu pieniędzy lub wypłacenia rekompensaty.

Podmioty oferujące ADR są podmiotami **pozasądowymi**. Ich usługi obejmują interwencję **neutralnej strony** (np. rozjemcy w postępowaniu pojednawczym, mediatora, rzecznika praw, komisji skargowej itp.), która proponuje rozwiązanie lub doprowadza do spotkania stron w celu znalezienia rozwiązania.

Metody ADR dotyczą zwykle pojedynczych przypadków, ale w ich ramach można rozpatrywać również wiele podobnych przypadków jednocześnie.

Alternatywne metody rozstrzygania sporów nie obejmują rozpatrywania skarg i reklamacji klienta bezpośrednio przez przedsiębiorcę (np. przez jego wewnętrzny dział reklamacji) ani też bezpośrednich rozstrzygnięć polubownych lub ugód pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Na czym polega internetowe rozstrzyganie sporów?

Internetowe rozstrzyganie sporów (ODR) to zastosowanie alternatywnych metod rozstrzygania sporów z pomocą technologii internetowych. Podmioty ODR pomagają konsumentom i przedsiębiorcom w rozpatrzeniu ich sporu za pośrednictwem internetu. Taki sposób rozstrzygania sporów jest pomocny szczególnie w wypadku zakupów przez internet, gdy konsument i przedsiębiorca często znajdują się daleko od siebie.

Jak działają ADR i ODR?

Alternatywne metody rozstrzygania sporów (ADR) i internetowe rozstrzyganie sporów (ODR) działają różnie w różnych państwach UE:

- Systemy ADR lub ODR mogą być tworzone przez **władze publiczne**, **przedsiębiorstwa** lub **we współpracy** pomiędzy sektorem publicznym, przedsiębiorstwami i organizacjami konsumenckimi.
- Mogą być **finansowane** ze środków prywatnych (np. przez przedsiębiorstwa), publicznych lub z obu tych źródeł naraz.
- Zasięg geograficzny jest **zwykle ogólnokrajowy**; w niektórych przypadkach systemy ADR są zdecentralizowane i mają zasięg **regionalny lub lokalny.**
- Niektóre podmioty ADR są **podmiotami branżowymi** (rozpatrują spory tylko w jednej branży, np. turystycznej, ubezpieczeniowej lub dostaw energii), natomiast inne przyjmują sprawy **z dowolnej branży**.
- W przypadku zdecydowanej większości podmiotów ADR uczestnictwo w takiej metodzie rozstrzygania sporu jest **dobrowolne** dla obu stron.
- W przypadku 64% podmiotów ADR w UE **udział przedsiębiorstw jest dobrowolny**.
- W niektórych podmiotach ADR decyzje są podejmowane **kolegialnie** (np. przez komisje), a w innych indywidualnie (np. przez mediatora lub rzecznika praw).
- Wyniki procedur ADR mogą mieć charakter **niewiążących** zaleceń bądź też decyzji, które mogą być **wiążące** dla przedsiębiorcy lub dla obu stron.

Jakie korzyści wynikają z pozasądowego rozstrzygania sporów?

Alternatywne metody rozstrzygania sporów są zwykle **szybsze, tańsze i prostsze** dla konsumentów niż wejście na drogę sądową:

- Większość sporów przedkładanych podmiotom ADR rozstrzyga się **w ciągu 90 dni**.
- Procedury ADR w ogromnej większości są dla konsumentów **nieodpłatne** lub **niedrogie** (poniżej 50 euro).
- Procedura ADR jest zwykle **prostsza** w porównaniu z postępowaniem sądowym.

Istnienie skutecznego systemu pozasądowego może zatem być kluczowym **czynnikiem motywującym** konsumentów do próby rozwiązania problemu zamiast pozostawienia go bez rozwiązania, zwłaszcza gdy w grę wchodzą niewielkie kwoty.

Dla przedsiębiorstw skuteczne mechanizmy pozasądowe mogą mieć zasadnicze znaczenie dla zarządzania ich **relacjami z klientami i dla ich reputacji biznesowej**, a także mogą im oszczędzić kosztów ewentualnych spraw sądowych.

II. OBECNY STAN RZECZY

Jaki jest obecny stan rzeczy w państwach UE?

W 2010 r. co piąty konsument w UE napotkał problemy przy nabywaniu towarów lub usług na jednolitym rynku; straty poniesione w ten sposób przez konsumentów szacuje się na **0,4% PKB Unii**. Tylko nieliczni spośród tych konsumentów dochodzą swoich roszczeń i uzyskują ich zaspokojenie.

W UE istnieje obecnie ponad 750 podmiotów ADR. Mają one wysoce zróżnicowany charakter, nie tylko w skali całej UE, ale nawet w poszczególnych państwach członkowskich.

W większości państw członkowskich istniejące podmioty rozpatrują spory konsumenckie tylko w **niektórych branżach** (zwłaszcza w branżach regulowanych, takich jak telekomunikacja, energetyka, usługi finansowe, a także turystyka). W niektórych innych państwach podmioty takie istnieją tylko w **niektórych regionach**.

Oznacza to, że – mimo dużej liczby podmiotów **– w zasięgu ich działania są znaczne luki**. W niektórych państwach (np. na Słowacji i w Słowenii) najprawdopodobniej w ogóle nie ma uznanych podmiotów ADR, a np. na Cyprze i w Rumunii system wymaga dalszego rozwoju.

W konsekwencji **nie wszyscy konsumenci europejscy mają w takim samym stopniu dostęp do pozasądowych metod rozstrzygania sporów** w UE.

Tylko ok. połowa istniejących podmiotów ADR została notyfikowana Komisji Europejskiej jako podmioty spełniające **kryteria jakości** określone w dwóch zaleceniach Komisji (szczegółowe informacje o dotychczasowych działaniach UE znajdują się poniżej).

W przypadku większości istniejących podmiotów **świadomość** ich istnienia wśród konsumentów i przedsiębiorstw – a zatem również skala **korzystania** z ich usług – jest niska.

Ponadto obecnie władze krajowe nie mają obowiązku **regularnego nadzorowania wykorzystywania tych podmiotów i ich skuteczności**, szczególnie pod kątem kryteriów jakości ustalonych przez Komisję (takich jak odpowiednie kwalifikacje, bezstronność, przejrzystość, skuteczność i sprawiedliwość).

Co się tyczy internetowego rozstrzygania sporów – bardzo nieliczne istniejące w UE podmioty oferują obecnie możliwość prowadzenia całego procesu rozstrzygania sporów w internecie.

Jak działają obecnie metody ADR w kontekście zakupów w innym państwie UE?

Gdy konsumenci w UE napotykają problemy przy dokonywaniu zakupów od przedsiębiorcy mającego siedzibę w innym państwie UE, mogą zwrócić się o pomoc Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net).

Centra ECC same nie rozstrzygają sporów. Mogą najpierw starać się doprowadzić do polubownego rozwiązania problemu, a jeśli to się nie uda – mogą przekazać sprawę innej organizacji, np. właściwemu podmiotowi ADR w państwie przedsiębiorcy – o ile taki podmiot istnieje. W 2010 r. spośród wszystkich przypadków zgłoszonych do ECC, których nie udało się rozwiązać polubownie, tylko 9% przekazano do podmiotów ADR.

Dlaczego UE promuje ADR?

Dobre funkcjonowanie ADR w całej Unii zwiększyłoby poczucie bezpieczeństwa konsumentów na tyle, aby korzystali oni w pełni z możliwości, jakie oferuje im wspólny rynek pod względem szerszego wyboru i korzystniejszych cen. Obejmuje to również dokonywanie w internecie zakupów w innych państwach UE.

Większy handel transgraniczny w UE otworzyłby również większe możliwości przed przedsiębiorstwami i pobudziłby wzrost gospodarczy.

Na jednolitym rynku alternatywne metody rozstrzygania sporów mogą dobrze działać w przypadku osób dokonujących zakupów w innych państwach UE tylko pod warunkiem, że w danym państwie istnieją podmioty ADR wysokiej jakości. Należy zatem wykorzystywać istniejące podmioty ADR z poszanowaniem krajowych tradycji prawnych.

Dla zapewnienia wszystkim konsumentom równej możliwości dochodzenia roszczeń konieczne jest, aby podmioty ADR wysokiej jakości były dostępne w odniesieniu do wszystkich rodzajów sporów konsumenckich na jednolitym rynku oraz aby zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy byli świadomi istnienia tych możliwości.

Co zrobiono dotychczas na szczeblu UE?

Komisja Europejska wydała (w 1998 i 2001 r.) dwa zalecenia, w których **określono wspólne zasady dotyczące efektywności i skuteczności podmiotów ADR**.

Władze krajowe przekazały Komisji informacje o tych krajowych podmiotach ADR, które ich zdaniem spełniają te zasady. Komisja prowadzi bazę danych takich „notyfikowanych" podmiotów ADR.

Niemniej jednak 40% istniejących podmiotów ADR nie zostało w ten sposób notyfikowanych.

W niektórych branżach (np. telekomunikacji, energetyki, kredytów konsumenckich lub usług płatniczych) przepisy UE zobowiązują państwa członkowskie do stworzenia mechanizmów ADR.

W niektórych innych branżach (np. dyrektywa dot. handlu elektronicznego, usługi pocztowe) przepisy UE jedynie zachęcają do tego.

Komisja Europejska również współfinansuje Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich ((ECC-Net), która pomaga konsumentom uzyskać dostęp do odpowiedniego podmiotu ADR w innym państwie członkowskim w przypadku sporów transgranicznych.

Inna ogólnounijna sieć, **FIN-NET**, składa się z podmiotów ADR, które zajmują się sporami transgranicznymi między konsumentami a dostawcami usług finansowych.

III. NOWE WNIOSKI KOMISJI

Jakie rodzaje sporów są objęte nowymi wnioskami ustawodawczymi?

Dyrektywa w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich („Dyrektywa ADR") ma **zapewnić istnienie pozasądowych podmiotów wysokiej jakości, mogących rozpatrywać wszelkie spory umowne pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami**.

Konsumenci będą mogli przekazać swoje konsumenckie spory umowne do rozstrzygnięcia w ramach ADR, niezależnie od tego, gdzie w UE dokonali zakupów (czy to w swoim państwie, czy w innym państwie UE), co nabyli i w jaki sposób (w internecie czy poza nim).

Rozporządzenie o internetowym systemie rozstrzygania sporów („rozporządzenie ODR") przewiduje utworzenie **jednej wspólnej ogólnounijnej platformy internetowej**, za

pośrednictwem której osoby dokonujące zakupów przez internet w innym państwie UE oraz przedsiębiorcy będą mogli rozstrzygać swoje spory umowne w internecie.

Jakie główne zmiany spowodują w UE proponowane akty prawne po ich przyjęciu?

Po pierwsze **wyeliminowane zostaną luki w zasięgu** ADR – podmioty zajmujące się rozstrzyganiem sporów metodami alternatywnymi będą przyjmować do rozstrzygnięcia wszelkie spory z udziałem konsumenta zamieszkałego w UE i przedsiębiorcy mającego siedzibę w UE. Państwa członkowskie zagwarantują to bądź przez poszerzenie zakresu kompetencji istniejących podmiotów, bądź, w miarę potrzeb, poprzez utworzenie nowych.

Wszystkie podmioty ADR w UE będą musiały przestrzegać podstawowych kryteriów jakości, obejmujących odpowiednie kwalifikacje, bezstronność, przejrzystość, skuteczność (procedura z reguły nie powinna przekraczać 90 dni) oraz sprawiedliwość. Władze krajowe będą nadzorować przestrzeganie tych zasad.

Osoby dokonujące przez internet zakupów w innych krajach UE oraz przedsiębiorcy sprzedający towary lub usługi za granicą wewnątrz UE będą mogli **rozstrzygać swoje spory umowne bezpośrednio w internecie** dzięki jednej ogólnounijnej internetowej platformie rozstrzygania sporów („platforma ODR"). Ten pojedynczy punkt kontaktowy będzie miał postać łatwej w użyciu interaktywnej strony internetowej dostępnej nieodpłatnie we wszystkich językach urzędowych UE.

Przedsiębiorcy będą również zobowiązani do dostarczania konsumentom **odpowiednich i pełnych informacji** o dostępnych właściwych podmiotach ADR i o platformie ODR.

Jak w praktyce będzie działać platforma ODR?

Platforma będzie połączona elektronicznie z krajowymi podmiotami ADR powołanymi i notyfikowanymi Komisji zgodnie z nowymi przepisami. Krajowe podmioty ADR pozostaną odpowiedzialne za rozpatrywanie poszczególnych sporów umownych przekazanych im przez platformę.

System ODR będzie skuteczny dzięki **zestawowi wspólnych zasad**. W myśl tych zasad m.in. krajowe punkty kontaktowe będą spełniać rolę doradców ds. ODR. Wymagane będzie również **przedstawienie rozwiązania w terminie 30 dni**.

Czy ADR będą obowiązkowe dla przedsiębiorców?

Obecnie większość podmiotów ADR działa na zasadzie dobrowolności, co pozwala im na elastyczne i szybkie działanie.

Wniosek Komisji **zawiera zachęty służące promowaniu korzystania z ADR przez przedsiębiorców**. Przedsiębiorcy będą w szczególności musieli informować konsumentów, czy zobowiązują się do korzystania z ADR w celu rozstrzygania sporów konsumenckich.

Ponadto w ramach proponowanego pakietu państwa UE będą miały swobodę tworzenia własnych przepisów krajowych, w myśl których uczestnictwo w procedurach ADR może być dla przedsiębiorców obowiązkowe lub wynik tych procedur może być dla nich wiążący.

Jak państwa członkowskie zapewnią pełny zasięg ADR?

Zapewnienie skutecznego dochodzenia roszczeń konsumenckich wymaga poszanowania realiów lokalnych; każde państwo potrzebuje pewnego marginesu swobody decyzji co do tego, jak najlepiej doprowadzić do pełnego objęcia jego terytorium zakresem działania ADR.

Dlatego też proponowana dyrektywa w sprawie ADR **opiera się na już istniejących podmiotach krajowych**. Zakłada ona poszanowanie wielkiej różnorodności istniejących dotychczas w UE podmiotów ADR i nie zobowiązuje władz krajowych do tworzenia osobnych podmiotów ADR w poszczególnych branżach rynku detalicznego.

Państwa, w których podmioty ADR obejmują wiele różnych sektorów, będą mogły je utrzymać lub stworzyć nowe; wymagane jest tylko przestrzeganie przez te podmioty zasad jakości określonych we wniosku.

Jednym z możliwych sposobów zapewnienia pełnego zasięgu jest stworzenie „uzupełniającego" podmiotu ADR zajmującego się tymi rodzajami sporów umownych, których nie obejmuje żaden z istniejących już mechanizmów.

We wnioskach zobowiązuje się również państwa członkowskie, aby promowały one tworzenie ogólnoeuropejskich podmiotów ADR.

Działający w całej Unii system internetowego rozstrzygania sporów będzie opierać się na krajowych podmiotach ADR.

Jakie korzyści odniosą konsumenci i przedsiębiorstwa?

Podmioty ADR wysokiej jakości staną się **dostępne dla wszystkich konsumenckich sporów umownych** w całej UE.

Konsumenci będą otrzymywać we właściwych dokumentach **pełne informacje** o systemie ADR właściwym do rozpatrzenia ich sporu umownego.

Osoby dokonujące przez internet zakupów w innych krajach UE oraz przedsiębiorcy sprzedający towary lub usługi za granicą wewnątrz UE będą mogli **rozstrzygać swoje spory umowne bezpośrednio w internecie**.

Według szacunków, dzięki możliwości korzystania z dobrze funkcjonujących i przejrzystych metod ADR w odniesieniu do wszelkich swoich sporów konsumenci unijni będą mogli **zaoszczędzić ok. 22,5 mld euro**, co stanowi ok. 0,19 PKB UE.

Dostępność metod ADR wysokiej jakości pomoże przedsiębiorstwom w zarządzaniu relacjami z klientami i korzystnie wpłynie na ich reputację. Pozwoli także na oszczędności – według szacunków **przedsiębiorstwa w UE mogą zaoszczędzić do 3 mld euro**, stosując metody ADR zamiast wchodzenia na drogę sądową.

Kiedy proponowane przepisy staną się obowiązujące?

Parlament Europejski i Rada zadeklarowały już zobowiązanie, aby przyjąć pakiet legislacyjny w sprawie ADR i ODR **do końca 2012 r.** w ramach skoordynowanych działań mających ożywić jednolity rynek.

Dalsze informacje

Pełny tekst wniosków, ich szerszy kontekst w ramach polityki UE oraz bazę danych krajowych podmiotów ADR notyfikowanych Komisji można znaleźć pod adresem:

http://ec.europa.eu/consumer-adr

Zob. również IP/11/1461.