

- **Pakiet regulacyjny¹**
 - **Skutki dla konsumentów**
 - **Ogólne skutki dla przedsiębiorstw**
- **Lista obowiązków przedsiębiorców wynikających z dyrektywy ADR**
- **Lista obowiązków przedsiębiorców wynikających z propozycji rozporządzenia ODR**

Przeprowadzana obecnie inicjatywa legislacyjna dotycząca zreformowania systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumentckich w Europie obejmuje dwa elementy i odnosi się do dwóch aktów prawnych różnej rangi :

1. Dyrektywa ramowa gwarantująca konsumentom możliwość przekazywania wszelkich sporów krajowych i transgranicznych do rozpatrzenia w ramach systemów ADR wysokiej jakości (obejmujących również usługi internetowe), a także zapewniająca konsumentom otrzymywanie informacji o systemie ADR właściwym do rozpatrzenia ich sporu i zobowiązująca systemy ADR do uczestnictwa w istniejących w Unii branżowych sieciach ADR.
Dyrektywa będzie wiążąca dla państw członkowskich, a jednocześnie pozostawi im swobodę decyzji co do sposobu i metod jej wdrożenia (uzupełnienia braków).

¹ *Dokument roboczy służb komisji streszczenie oceny skutków; towarzyszący dokumentowi: Wniosek dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumentckich (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumentckich) oraz Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumentckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumentckich) {KOM(2011) 793 wersja ostateczna}{SEK(2011) 1408 wersja ostateczna}*

2. Rozporządzenie ustanawiające unijny system składający się z platformy internetowej dostępnej bezpośrednio dla konsumentów, stworzonej w oparciu o krajowe systemy ADR i oferującej możliwość rozpatrywania w internecie sporów w zakresie transgranicznego handlu elektronicznego (ODR); w rozporządzeniu określone zostaną również wspólne kryteria funkcjonowania ww. platformy.

SKUTKI DLA KONSUMENTÓW

Będą oni w stanie przekazywać wszelkie swoje spory (niezależnie od branży, kanału wykorzystanego do zakupu czy też kraju, w którym nabyto produkt lub usługę) do rozpatrzenia w ramach systemu ADR. Będą ponadto mieli pewność, że wszystkie systemy

ADR działają w sposób przejrzysty i rozpatrzą ich spór skutecznie i bezstronnie; dzięki temu będą mogli z większą świadomością i zaufaniem zwrócić się do ADR.

W ten sposób **więcej problemów konsumentckich będzie zgłaszanych i rozwiązywanych**. Środki z odzyskanych strat będą mogły następnie być ponownie wykorzystywane na rynku wewnętrznym do nabywania towarów i usług. Wprowadzenie ADR wysokiej jakości pozwoli również na znaczne oszczędności, sięgające 0,17 % PKB UE.

Konsumentci będą informowani we wszystkich umowach i dokumentach handlowych (np. pokwitowaniach, fakturach), do którego systemu ADR zwrócić się w przypadku sporu z przedsiębiorcą. Dzięki temu systemy ADR staną się wśród konsumentów powszechnie znane, a poziom świadomości znacząco wzrośnie.

OGÓLNE SKUTKI DLA PRZEDSIĘBIORSTW

Przedsiębiorstwa poniosą pewne koszty, a mianowicie:

- Przedsiębiorstwa mogą być zobligowane do stworzenia i sfinansowania (w całości lub częściowo) systemów ADR w branżach, w których one do tej pory nie istnieją.

Wysokość związanych z tym kosztów będzie zależna od branży, zgłaszanych sporów i państwa – skutki będą większe dla państw, w których nie ma lub

niewiele jest dotychczas systemów ADR. Jednak koszty dla przedsiębiorstw związane z obowiązkiem zapewnienia pełnego zakresu ADR nie są bezpośrednio powiązane z dotychczasowym zakresem ADR w państwie członkowskim, w którym przedsiębiorstwa te mają siedzibę. Dla zapewnienia pełnego zakresu ADR nie będzie konieczne, aby przedsiębiorstwa tworzyły specjalne podmioty ADR we wszystkich poszczególnych branżach detalicznych.

- Państwa członkowskie, we współpracy z przedsiębiorstwami lub bez niej, mogą podjąć decyzję o utworzeniu jednego lub uzupełniającego podmiotu dla wszystkich branż nieobjętych dotychczas zakresem ADR na ich terytorium. Należy również wspomnieć, że finansowanie systemów ADR przez przedsiębiorstwa jest już teraz powszechną praktyką w wielu branżach i wielu państwach członkowskich.
- Przedsiębiorstwa będą musiały dostosować swoje umowy i dokumenty handlowe, umieszczając w nich informacje o odpowiednich systemach ADR. Pociągnie to za sobą pewne jednorazowe koszty, które w skali całej Unii wyniosą ok. 771 mln EUR (czyli ok. 254 EUR na jedno przedsiębiorstwo).
- Z drugiej strony, dzięki korzystaniu z ADR zamiast wejścia na drogę sądową, przedsiębiorstwa (w tym MŚP) zaoszczędzą rocznie od 1,7 mld do 3 mld EUR oraz 258 dni.
- Skorzysta na tym również ich reputacja wśród konsumentów oraz w znacznym stopniu zmniejszy się ryzyko związane z reputacją, ponieważ przedsiębiorstwa pokażą w ten sposób, że są skłonne rozstrzygać spory w mało kosztowny i łatwo dostępny sposób. Pełny zakres ADR w odniesieniu do wszystkich towarów i usług, czy to nabywanych przez internet, czy w inny sposób, czy w kraju, czy za granicą, umożliwi zatem przedsiębiorstwom korzystanie z ADR. Pozwoli im to na uniknięcie kosztownych i czasochłonnych postępowań sądowych oraz na zachowanie reputacji.
- Przedsiębiorstwa, szczególnie małe i średnie, będą miały dzięki temu również większą motywację do poprawy własnych wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg, co korzystnie wpłynie na konkurencję. W konsekwencji

przedsiębiorstwa będą bardziej skłonne oferować swoje produkty i usługi w sprzedaży internetowej.

LISTA OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCÓW WYNIKAJĄCYCH Z DYREKTYWY ADR

1. Dyrektywa przewiduje konieczność zapewnienia przez państwa członkowskie regulacji prawnych, które będą obligowały przedsiębiorców do informowania konsumentów o odpowiednich instytucjach ADR („ADR entities by which they are covered”) oraz o ich kompetencjach.
2. Informacje udzielane przez przedsiębiorcę o ADR, powinny być udzielane w sposób jasny i widoczny na stronie internetowej przedsiębiorcy, w ogólnych warunkach umowy odnoszącej się do sprzedaży towarów lub usług, a także na fakturach i paragonach odnoszących się do tych umów. Na treść takiej informacji powinny składać się wskazania gdzie i jak można dowiedzieć się o instytucji ADR odnoszącej się do sprawy oraz jakie są warunki skorzystania z jej pomocy.
3. Obowiązek informacyjny o ADR odnosi się do organizacji i stowarzyszeń zrzeszających przedsiębiorców- „business associations”. Ustanowiono obowiązek publicznego udostępniania, w siedzibie oraz na stronie internetowej podmiotu, pełnej listy podmiotów ADR wpisanych do bazy prowadzonej przez Komisję Europejską.
4. Punkt 23 preambuły propozycji Dyrektywy o ADR stanowi, iż mimo nie ustanowienia w dyrektywie obowiązkowego udziału przedsiębiorców w postępowaniach prowadzonych przez ADR, a także braku wiążącego charakteru wyniku takiego postępowania, państwa członkowskie mogą ustalić odmiennie regulacje w odniesieniu do tych kwestii. Uregulowania krajowe nie powinny jednak naruszać prawa stron do możliwości skierowania sprawy na drogę sądową.

LISTA OBOWIĄZKÓW PRZEDSIĘBIORCÓW WYNIKAJĄCYCH Z PROPOZYCJI ROZPORZĄDZENIA ODR

SKUTKI PAKIETU REGULACYJNEGO ODR/ADR (WYCIĄG Z DOKUMENTÓW ŹRÓDŁOWYCH UE)

1. Zobowiązuje się przedsiębiorców do informowania na swojej stronie internetowej, konsumentów o platformie ODR oraz o ich adresach e-mail. Informacje, powinny zostać umieszczone w widocznym miejscu, zawierając łatwą do zrozumienia informację.
2. Zobowiązanie przedsiębiorców do przekazywanie informacji o platformie ODR w wysyłanych e-mailem ofertach.
3. Na stronie przedsiębiorcy powinien znajdować się link do platformy ODR.
4. Przedsiębiorca powinien poinformować o platformie ODR konsumenta, gdy ten złoży do niego reklamacje.