

ZASADY CIAŁ ALTERNATYWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW (ADR)

- Zgodnie z dyrektywą dotyczącą alternatywnych metod rozwiązywania sporów państwa członkowskie powinny zapewnić aby podmioty zajmujące się alternatywnym rozwiązywaniem sporu spełniały określone wymogi.

Zasady odnoszące się do działania systemów ADR w zakresie prowadzonego postępowania:

1) Wiedza i bezstronność

- Osoby odpowiedzialne za prowadzone postępowanie w ramach alternatywnego rozwiązywania sporu. powinny cechować się kompetencją, doświadczeniem oraz bezstronnością w stopniu odpowiednim do rozpatrywania sporów w danej dziedzinie w zależności od charakteru sprawy.
- Osoby te nie mogą pozostawać w konflikcie interesów z żadną ze stron sporu.
- Osoby te powinny mieć zapewnioną pewność stanowiska – nie mogą być go pozbawione bez przyczyny.
- W przypadku instytucji o charakterze jednoosobowym np. rzecznika ds. rozwiązywania sporów powinien być określony bezpieczny okres na jaki jednostka została powołana
- W przypadku gdy jednostkę ADR tworzy ciało kolegialne, w jego składzie była równa reprezentacja przedstawicieli interesów konsumentów jak i przedstawicieli interesów przedsiębiorców.

2) Przejrzystość

- Jednostki ADR powinny publicznie udostępniać w ich siedzibach i na stronach internetowych informacje na temat ich działania. Instytucje rozwiązujące spory winny w ramach procedury zapewniać w szczególności dane:
 - nazwisko osoby zarządzającej jednostką, sposób jej powołania oraz czas na jaki została powołana
 - źródło finansowania, w tym określenie sposobu finansowania
 - przynależność ciała ADR do sieci instytucji zajmujących się transgranicznym rozwiązywaniem sporów (o ile to ma miejsce)
 - rodzaje sporów do których prowadzenia podmiot ma kompetencje
 - zasady jakimi kieruje się jednostka ADR przy rozwiązywaniu sporu

- udostępnienie stronom wyniku sporu na piśmie bądź na trwałym nośniku informacji, z uwzględnieniem podstaw na jakich wynik postępowania został oparty
- Konsument, który będzie chciał by jego spór został rozwiązany drogą ADR, powinien zostać poinformowany skutecznie o tym, że:
 - ma możliwość wyrażenia zgody bądź nie na zaproponowane rozwiązanie
 - proponowane rozwiązanie może być mniej korzystne niż orzeczenie wydane w sądzie powszechnym
 - przed zaakceptowaniem lub odrzuceniem proponowanego rozwiązania ma prawo skorzystać z niezależnej porady prawnej
- Strony sporu powinny być także poinformowane przed zaproponowanym rozwiązaniem o prawnych skutkach ugody oraz o tym, że przed podjęciem decyzji co do przyjęcia rozwiązania, mają odpowiedni czas do namysłu.