I

(Akty ustawodawcze)

ROZPORZĄDZENIA

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) NR 524/2013

z dnia 21 maja 2013 r.

w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego [1],

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą [2],

a także mając na uwadze, co następuje:

(1) Art. 169 ust. 1 oraz art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) stanowią, że Unia ma się przyczyniać do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki, które przyjmuje na podstawie art. 114 TFUE. Art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej stanowi, że w politykach Unii zapewnia się wysoki poziom ochrony konsumentów.

(2) Zgodnie z art. 26 ust. 2 TFUE rynek wewnętrzny ma obejmować obszar bez granic wewnętrznych, w którym jest zapewniony swobodny przepływ towarów i usług. Aby cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego budził zaufanie konsumentów i przysparzał im korzyści, konieczne jest zapewnienie im dostępu do prostych, skutecznych, szybkich, łatwych i tanich sposobów rozstrzygania sporów powstających w związku z internetową sprzedażą towarów i świadczeniem usług. Jest to szczególnie ważne, gdy konsumenci dokonują transgranicznych zakupów.

(3) W komunikacie z dnia 13 kwietnia 2011 r. zatytułowanym „Akt o jednolitym rynku – dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania »Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego«" Komisja stwierdziła, że regulacje w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR) dotyczące m.in. handlu elektronicznego to jedna z dwunastu dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania do jednolitego rynku.

(4) Rozdrobnienie rynku wewnętrznego hamuje wysiłki mające na celu zwiększenie konkurencyjności i wzrostu. Ponadto zróżnicowana dostępność, jakość i świadomość prostych, skutecznych, szybkich i tanich sposobów rozstrzygania sporów powstałych w związku ze sprzedażą towarów lub świadczeniem usług w Unii stanowi przeszkodę na rynku wewnętrznym, co negatywnie wpływa na zaufanie konsumentów i przedsiębiorców do dokonywania sprzedaży i zakupów transgranicznych.

(5) W swoich konkluzjach z 24–25 marca 2011 r. i 23 października 2011 r. Rada Europejska zwróciła się do Parlamentu Europejskiego i Rady, aby do końca 2012 r. przyjęły pierwszy zestaw priorytetowych środków, które nadadzą nowy impuls jednolitemu rynkowi.

(6) Rynek wewnętrzny jest stałym elementem życia codziennego konsumentów, gdy podróżują, dokonują zakupów i płatności. Konsumenci to najważniejsi uczestnicy rynku wewnętrznego, zatem powinni w nim zajmować kluczową pozycję. Cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego staje się niezwykle istotny zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorców. Konsumenci coraz częściej dokonują zakupów przez internet, a coraz więcej przedsiębiorców prowadzi w ten sposób sprzedaż. Konsumenci i przedsiębiorcy powinni czuć się bezpiecznie, dokonując transakcji w internecie, kluczowe znaczenie ma więc zniesienie istniejących barier i zwiększenie zaufania konsumentów. Do osiągnięcia tego celu w znacznym stopniu mogłaby przyczynić się dostępność sprawnego i skutecznego internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR).

[1] Dz.U. C 181 z 21.6.2012, s. 99.

[2] Stanowisko Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 marca 2013 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym) i decyzja Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r.

(7) Możliwość skorzystania z łatwego i taniego sposobu rozstrzygania sporów może zwiększyć zaufanie konsumentów i przedsiębiorców do cyfrowego rynku jednolitego. Wciąż jednak istnieją przeszkody utrudniające im znalezienie rozwiązań pozasądowych, w szczególności w przypadku sporów powstałych w związku z internetowymi transakcjami transgranicznymi. Dlatego też takie spory często pozostają nierozstrzygnięte.

(8) ODR daje możliwość prostego, skutecznego, szybkiego i taniego pozasądowego rozstrzygania sporów wynikających z transakcji internetowych. Brakuje jednak obecnie mechanizmów, które pozwalałyby konsumentom i przedsiębiorcom rozstrzygać takie spory przy pomocy środków elektronicznych; działa to na niekorzyść konsumentów, stanowi przeszkodę w szczególności dla internetowych transakcji transgranicznych oraz stwarza nierówne szanse dla przedsiębiorców i w konsekwencji utrudnia ogólny rozwój handlu internetowego.

(9) Niniejsze rozporządzenie powinno mieć zastosowanie do pozasądowego rozstrzygania sporów wszczętych przez konsumentów mieszkających w Unii przeciwko przedsiębiorcom mającym siedzibę w Unii objętych zakresem stosowania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) ([1]).

(10) Aby zapewnić stosowanie platformy ODR również w przypadku postępowań ADR pozwalających przedsiębiorcom wnosić skargi przeciwko konsumentom, niniejsze rozporządzenie powinno być również stosowane do pozasądowego rozstrzygania sporów wszczętych przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom, jeżeli odpowiednie postępowania ADR są oferowane przez podmioty ADR wymienione w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE. Stosowanie niniejszego rozporządzenia do takich sporów nie powinno nakładać wobec państw członkowskich żadnych zobowiązań do zagwarantowania, by podmioty ADR oferowały takie postępowania.

(11) Mimo, iż z platformy ODR będą korzystać w szczególności konsumenci i przedsiębiorcy, którzy zawierają internetowe transakcje transgraniczne, to w celu stworzenia prawdziwie równych szans w dziedzinie handlu internetowego niniejsze rozporządzenie powinno mieć również zastosowanie do krajowych transakcji internetowych.

(12) Niniejsze rozporządzenie powinno pozostawać bez uszczerbku dla dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych ([2]).

(13) Definicja „konsumenta" powinna obejmować osoby fizyczne, których działania nie mają związku z ich działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu. Jeśli jednak umowa zostaje zawarta w celu częściowo związanym z działalnością handlową danej osoby, a częściowo niemającym takiego związku (umowy o dwojakim celu), a cel związany z działalnością handlową jest na tyle ograniczony, że nie ma charakteru przeważającego w ogólnym kontekście dostawy, osobę taką należy również uznać za konsumenta.

(14) Definicja „internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług" powinna obejmować umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, w przypadku której przedsiębiorca lub jego pośrednik oferują towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej lub za pomocą innych środków elektronicznych, a konsument zamawia te towary lub usługi, korzystając z tej strony internetowej lub innych środków elektronicznych. Definicja ta powinna również obejmować przypadki, w których konsument uzyskał dostęp do strony internetowej lub innych usług społeczeństwa informacyjnego za pomocą bezprzewodowego urządzenia elektronicznego, takiego jak telefon komórkowy.

(15) Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć zastosowania do sporów między konsumentami i przedsiębiorcami powstałych w związku z umowami sprzedaży lub umowami o świadczenie usług zawartymi nieinternetowo oraz do sporów między przedsiębiorcami.

(16) Niniejsze rozporządzenie należy interpretować w powiązaniu z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE, w której zobowiązuje się państwa członkowskie do zapewnienia możliwości poddawania wszystkich sporów między konsumentami mającymi miejsce zamieszkania w Unii i przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii, powstałych w związku ze sprzedażą towarów lub świadczeniem usług, pod rozstrzygnięcie podmiotu ADR.

(17) Państwa członkowskie powinny zachęcać konsumentów, by przed wniesieniem skargi do podmiotu ADR za pośrednictwem platformy ODR kontaktowali się z przedsiębiorcą za pomocą wszelkich odpowiednich środków w celu ułatwienia znalezienia polubownego rozwiązania.

(18) Celem niniejszego rozporządzenia jest stworzenie platformy ODR na poziomie Unii. Platforma ODR powinna mieć formę interaktywnej strony internetowej stanowiącej jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygania sporów powstałych w związku z transakcjami internetowymi. Platforma ODR powinna stanowić źródło ogólnych informacji na temat pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług. Powinna ona umożliwiać konsumentom składanie skarg poprzez wypełnienie elektronicznego formularza skargi dostępnego we wszystkich językach urzędowych i instytucji Unii oraz dołączanie odpowiednich dokumentów. Powinna ona umożliwiać przekazywanie skargi podmiotowi ADR właściwemu w kwestiach dotyczących danego sporu. Platforma ODR powinna nieodpłatnie udostępniać elektroniczne narzędzie rozpatrywania spraw, które umożliwi podmiotom ADR prowadzenie z udziałem stron postępowań dotyczących rozstrzygania sporu za pośrednictwem platformy ODR. Podmioty ADR nie powinny być zobligowane do korzystania z narzędzia rozpatrywania spraw.

([1]) Zob. s. 63 niniejszego Dziennika Urzędowego.
([2]) Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3.

(19) Komisja powinna być odpowiedzialna za opracowanie, działanie i utrzymanie platformy ODR oraz zapewnianie wszystkich rozwiązań technicznych niezbędnych do funkcjonowania platformy. Platforma ODR powinna zawierać funkcję tłumaczenia elektronicznego, która pozwoli stronom i podmiotowi ADR na przetłumaczenie – w stosownych przypadkach – wymienianych za pośrednictwem platformy ODR informacji niezbędnych do rozstrzygnięcia sporu. Funkcja ta powinna móc obsługiwać wszystkie niezbędne tłumaczenia i w razie konieczności być wspierana przez osoby dokonujące tłumaczeń. Na platformie ODR Komisja powinna informować konsumentów o możliwości zwrócenia się o pomoc do punktów kontaktowych ODR.

(20) Platforma ODR powinna umożliwiać bezpieczną wymianę danych między stronami sporu a podmiotami ADR i powinna być zgodna z podstawowymi zasadami europejskich ram interoperatywności przyjętych zgodnie z decyzją 2004/387/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie interoperatywnego świadczenia ogólnoeuropejskich usług eGovernment dla administracji publicznej, przedsiębiorstw i obywateli (IDABC) ([1]).

(21) Dostęp do platformy ODR powinien być również możliwy w szczególności za pośrednictwem portalu „Twoja Europa" ustanowionego zgodnie z załącznikiem II do decyzji 2004/387/WE zapewniającego dostęp do ogólnoeuropejskich, wielojęzycznych informacji online i interaktywnych usług dla przedsiębiorstw i obywateli w Unii. Platforma ODR powinna zostać odpowiednio uwidoczniona na portalu „Twoja Europa".

(22) Platforma ODR na poziomie Unii powinna opierać się na istniejących podmiotach ADR w państwach członkowskich i działać z poszanowaniem tradycji prawnych państw członkowskich. Podmioty ADR, do których przekazana została skarga za pośrednictwem platformy ODR, powinny zatem stosować własne przepisy proceduralne, w tym przepisy dotyczące kosztów. Jednak celem niniejszego rozporządzenia jest ustanowienie pewnych wspólnych zasad mających zastosowanie do wspomnianych postępowań; zasady te będą służyć ich skuteczności. Są wśród nich przepisy gwarantujące, że rozstrzygnięcie sporu nie wymaga fizycznej obecności stron ani ich przedstawicieli przed podmiotem ADR, o ile jego przepisy proceduralne przewidują taką możliwość i strony się na to zgadzają.

(23) Dzięki elektronicznemu zarejestrowaniu wszystkich podmiotów ADR znajdujących się w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE na europejskiej platformie ODR internetowe pozasądowe rozstrzyganie sporów powinno być możliwe w przypadku sporów powstałych w związku z internetowymi umowami sprzedaży lub umowami o świadczenie usług.

(24) Niniejsze rozporządzenie nie powinno uniemożliwiać funkcjonowania jakiegokolwiek istniejącego podmiotu zajmującego się rozstrzyganiem sporów prowadzącego działalność w internecie lub też mechanizmu ODR działającego w Unii. Nie powinno ono uniemożliwiać podmiotom lub mechanizmom zajmującym się rozstrzyganiem sporów zajmowania się sporami internetowymi, które zostały im przedłożone bezpośrednio.

([1]) Dz.U. L 144 z 30.4.2004, s. 62.

(25) W każdym państwie członkowskim powinny zostać wyznaczone punkty kontaktowe ODR skupiające przynajmniej dwóch doradców ODR. Punkty kontaktowe ODR powinny wspierać strony uczestniczące w sporze przedłożonym za pośrednictwem platformy ODR bez obowiązku tłumaczenia dokumentów związanych z danym sporem. Państwa członkowskie powinny mieć możliwość przekazania Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich odpowiedzialności za punkty kontaktowe ODR swoich centrów. Państwa członkowskie powinny wykorzystywać tę możliwość, aby pozwolić punktom kontaktowym ODR w pełni skorzystać z doświadczeń centrów Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich w usprawnianiu rozstrzygania sporów między konsumentami i przedsiębiorcami. Komisja powinna ustanowić sieć punktów kontaktowych ODR, aby ułatwić ich współpracę i działanie oraz we współpracy z państwami członkowskimi zapewniać odpowiednie szkolenia punktom kontaktowym ODR.

(26) Prawo do skutecznego środka prawnego i prawo dostępu do bezstronnego sądu są prawami podstawowymi określonymi w art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej. ODR nie ma służyć i nie może zmierzać do zastąpienia postępowań sądowych ani nie powinien pozbawiać konsumentów ani przedsiębiorców ich praw do dochodzenia roszczeń przed sądami. Niniejsze rozporządzenie nie powinno zatem uniemożliwiać stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego.

(27) Przetwarzanie informacji na mocy niniejszego rozporządzenia powinno podlegać ścisłym gwarancjom poufności i powinno być zgodne z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w dyrektywie 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych ([2]) oraz w rozporządzeniu (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych ([3]). Zasady te powinny mieć zastosowanie do przetwarzania danych osobowych prowadzonego w ramach niniejszego rozporządzenia przez różne podmioty platformy ODR, działające samodzielnie lub wspólnie z innymi takimi podmiotami.

(28) Podmioty, których dotyczą dane, należy informować o przetwarzaniu ich danych osobowych w ramach platformy ODR oraz o przysługujących im prawach w odniesieniu do tego przetwarzania, przy pomocy wyczerpującej informacji o polityce prywatności, którą Komisja ma podawać do publicznej wiadomości, opisującej w jasny i zrozumiały sposób operacje przetwarzania wykonywane na odpowiedzialność różnych uczestników platformy, zgodnie z art. 11 i 12 rozporządzenia (WE) nr 45/2001 oraz przepisami krajowymi przyjętymi na podstawie art. 10 i 11 dyrektywy 95/46/WE; podmioty, których dotyczą dane, powinny wyrazić zgodę na takie przetwarzanie danych.

([2]) Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.
([3]) Dz.U. L 8 z 12.1.2001, s. 1.

(29) Niniejsze rozporządzenie powinno pozostawać bez uszczerbku dla przepisów dotyczących poufności zawartych w ustawodawstwie krajowym dotyczącym ADR.

(30) Aby zapewnić wśród konsumentów powszechną świadomość istnienia platformy ODR, przedsiębiorcy mający siedzibę na terytorium Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług powinni podawać na swoich stronach internetowych łącze elektroniczne do tej platformy. Przedsiębiorcy powinni podawać również swój adres poczty elektronicznej, tak by konsumenci mieli pierwszy punkt kontaktu. Znaczna część internetowych umów sprzedaży i umów o świadczenie usług jest zawierana przy pomocy internetowych pośredników, którzy skupiają lub ułatwiają internetowe transakcje między konsumentami i przedsiębiorcami. Pośrednicy internetowi to internetowe platformy, które pozwalają przedsiębiorcom udostępniać swoje produkty lub usługi konsumentom. Tacy internetowi pośrednicy powinni zatem mieć taki sam obowiązek podawania łącza elektronicznego do platformy ODR. Obowiązek ten powinien pozostawać bez uszczerbku dla art. 13 dyrektywy 2013/11/UE dotyczącego informowania konsumentów przez przedsiębiorców o postępowaniach ADR, które są właściwe dla tych przedsiębiorców, oraz o tym, czy dany przedsiębiorca zobowiązuje się do korzystania z tych postępowań ADR do celów rozstrzygania sporów z konsumentami. Ponadto obowiązek ten nie powinien naruszać art. 6 ust. 1 lit. t) i art. 8 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów ([1]). Artykuł 6 ust. 1 lit. t) dyrektywy 2011/83/UE stanowi, że w przypadku umów konsumenckich zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca musi poinformować konsumenta – zanim zostanie on związany umową – o możliwości skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych postępowań. Z tych samych powodów podnoszenia świadomości konsumentów państwa członkowskie zachęcają organizacje konsumenckie i stowarzyszenia przedsiębiorców do udostępniania łącza elektronicznego do strony internetowej platformy ODR.

(31) W celu uwzględnienia kryteriów, zgodnie z którymi podmioty ADR określają swoje odpowiednie zakresy działania, należy przekazać Komisji uprawnienia do przyjmowania aktów zgodnie z art. 290 TFUE w celu dostosowania informacji, jakie skarżący ma zawrzeć w elektronicznym formularzu skargi udostępnionym na platformie ODR. Szczególnie ważne jest, aby w czasie prac przygotowawczych Komisja prowadziła stosowne konsultacje, w tym na poziomie ekspertów. Przygotowując i sporządzając akty delegowane, Komisja powinna zapewnić jednoczesne, terminowe i odpowiednie przekazywanie stosownych dokumentów Parlamentowi Europejskiemu i Radzie.

(32) W celu zapewnienia jednolitych warunków wykonywania niniejszego rozporządzenia należy przyznać Komisji uprawnienia wykonawcze w odniesieniu do działania platformy ODR, sposobów składania skarg oraz współpracy z siecią punktów kontaktowych ds. ODR. Uprawnienia te powinny być wykonywane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiającym przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję ([2]). W przypadku przyjmowania aktów wykonawczych dotyczących elektronicznego formularza skargi ze względu na jego czysto techniczny charakter należy stosować procedurę doradczą. W przypadku przyjmowania przepisów dotyczących sposobów współpracy między doradcami ds. ODR należącymi do sieci punktów kontaktowych ds. ODR należy stosować procedurę sprawdzającą.

(33) Przy stosowaniu niniejszego rozporządzenia Komisja powinna – w stosownych przypadkach – konsultować się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych.

(34) Ponieważ cel niniejszego rozporządzenia, a mianowicie stworzenie regulowanej wspólnymi przepisami europejskiej platformy ODR internetowych, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, a zatem – ze względu na jego skalę i skutki – możliwe jest lepsze osiągnięcie go na poziomie Unii, Unia może przyjąć środki zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.

(35) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i jest zgodne z zasadami uznanymi w szczególności w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, zwłaszcza w jej art. 7, 8, 38 i 47.

(36) Zgodnie z art. 28 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 45/2001 zasięgnięto opinii Europejskiego Inspektora Ochrony Danych, który wydał ją dnia 12 stycznia 2012 r. ([3]),

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

Artykuł 1

Przedmiot

Celem niniejszego rozporządzenia jest – poprzez zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów – przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego, w szczególności jego aspektu cyfrowego dzięki stworzeniu europejskiej platformy ODR (zwanej dalej „platformą ODR") ułatwiającej niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami.

([1]) Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64.

([2]) Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13.

([3]) Dz.U. C 136 z 11.5.2012, s. 1.

Artykuł 2

Zakres zastosowania

1. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii; rozstrzyganie takie odbywa się poprzez interwencję podmiotu ADR wpisanego do wykazu zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE i obejmuje wykorzystanie platformy ODR.

2. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do określonego w ust. 1 pozasądowego rozstrzygania sporów, które są wszczynane przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom, w zakresie, w jakim ustawodawstwo państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta pozwala na rozstrzyganie takich sporów poprzez interwencję podmiotu ADR.

3. Państwa członkowskie informują Komisję, czy ich ustawodawstwo dopuszcza, by określone w ust. 1 rozstrzyganie sporów, które są wszczynane przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom, odbywało się poprzez interwencję podmiotu ADR. Przekazując wykaz, o którym mowa w art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE, właściwe organy informują Komisję o tym, które podmioty ADR zajmują się takimi sporami.

4. Stosowanie niniejszego rozporządzenia do określonych w ust. 1 sporów, które są wszczynane przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom, nie zobowiązuje państw członkowskich do zagwarantowania, by podmioty ADR oferowały pozasądowe rozstrzyganie takich sporów.

Artykuł 3

Związek z innymi aktami prawnymi Unii

Niniejsze rozporządzenie pozostaje bez uszczerbku dla dyrektywy 2008/52/WE.

Artykuł 4

Definicje

1. Na użytek niniejszego rozporządzenia:

a) „konsument" oznacza konsumenta zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust. 1 lit. a) dyrektywy 2013/11/UE;

b) „przedsiębiorca" oznacza przedsiębiorcę zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust. 1 lit. b) dyrektywy 2013/11/UE;

c) „umowa sprzedaży" oznacza umowę sprzedaży zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust. 1 lit. c) dyrektywy 2013/11/UE;

d) „umowa o świadczenie usług" oznacza umowę o świadczenie usług zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust. 1 lit. d) dyrektywy 2013/11/UE;

e) „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;

f) „pośrednik internetowy" oznacza usługodawcę zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. b) dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) ([1]), który umożliwia konsumentom i przedsiębiorcom zawieranie online, poprzez stronę rynku internetowego, umów sprzedaży i umów o świadczeniu usług;

g) „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;

h) „postępowanie w zakresie alternatywnego rozstrzygania sporów" („postępowanie ADR") oznacza pozasądowe postępowanie w zakresie rozstrzygania sporów, o którym mowa w art. 2 niniejszego rozporządzenia;

i) „podmiot zajmujący się alternatywnym rozstrzyganiem sporów" („podmiot ADR") oznacza podmiot ADR zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust. 1 lit. h) dyrektywy 2013/11/UE;

j) „strona skarżąca" oznacza konsumenta lub przedsiębiorcę, który wniósł skargę za pośrednictwem platformy ODR;

k) „strona, przeciwko której wniesiono skargę" oznacza konsumenta lub przedsiębiorcę, przeciwko któremu wniesiono skargę za pośrednictwem platformy ODR;

l) „właściwy organ" oznacza organ publiczny zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust. 1 lit. i) dyrektywy 2013/11/UE;

m) „dane osobowe" oznaczają wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej („podmiotu, którego dotyczą dane"); osoba możliwa do zidentyfikowania to osoba, której tożsamość można ustalić bezpośrednio lub pośrednio, szczególnie przez powołanie się na numer identyfikacyjny lub na co najmniej jeden szczególny czynnik określający jej tożsamość fizyczną, fizjologiczną, umysłową, ekonomiczną, kulturową lub społeczną.

2. Miejsce siedziby przedsiębiorcy oraz podmiotu ADR ustala się, odpowiednio, na podstawie art. 4 ust. 2 i 3 dyrektywy 2013/11/UE.

([1]) Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1.

ROZDZIAŁ II

PLATFORMA ODR

Artykuł 5

Utworzenie platformy ODR

1. Komisja opracowuje platformę ODR i odpowiada za jej działanie, w tym także w zakresie obsługi tłumaczeniowej niezbędnej do realizacji niniejszego rozporządzenia, za jej utrzymanie, finansowanie oraz za bezpieczeństwo danych. Platforma ODR musi być przyjazna dla użytkownika. Opracowanie, działanie i utrzymanie platformy ODR odbywają się tak, by zapewnione zostało poszanowanie zasad ochrony prywatności od etapu planowania („uwzględnienie ochrony prywatności już w fazie projektowania") oraz – w miarę możliwości – by platforma ODR była dostępna i łatwa w użyciu dla wszystkich użytkowników, w tym dla użytkowników wrażliwych („projektowanie uniwersalne").

2. Platforma ODR stanowi jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygania sporów objętych niniejszym rozporządzeniem. Jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii.

3. Komisja zapewnia dostęp do platformy ODR, w stosownych przypadkach, poprzez swoje strony internetowe udostępniające informacje obywatelom i przedsiębiorstwom w Unii oraz, w szczególności, poprzez portal „Twoja Europa" utworzony zgodnie z decyzją 2004/387/WE.

4. Platforma ODR pełni następujące funkcje:

a) udostępnianie elektronicznego formularza skargi, który może wypełnić strona skarżąca zgodnie z art. 8;

b) informowanie o skardze strony, przeciwko której wniesiono skargę;

c) wskazywanie właściwego podmiotu ADR lub podmiotów ADR i przekazanie skargi podmiotowi ADR, na korzystanie z którego zgodziły się strony, zgodnie z art. 9;

d) nieodpłatne udostępnianie elektronicznego narzędzia rozpatrywania spraw, które umożliwi stronom i podmiotowi ADR prowadzenie postępowań w zakresie internetowego rozstrzygania sporu za pośrednictwem platformy ODR;

e) udostępnianie stronom i podmiotowi ADR tłumaczenia informacji, które są niezbędne dla rozstrzygnięcia sporu i które są wymienianie za pośrednictwem platformy ODR;

f) udostępnienie elektronicznego formularza, przy pomocy którego podmioty ADR przesyłają informacje, o których mowa w art. 10 lit c);

g) udostępnienie systemu zbierania opinii pozwalającego stronom na wyrażenie opinii o działaniu platformy ODR i o podmiocie ADR, który rozpatrywał ich spór;

h) podawanie do wiadomości publicznej:

(i) ogólnych informacji o ADR jako sposobach pozasądowego rozstrzygania sporów;

(ii) informacji o podmiotach ADR wymienionych w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE, które są właściwe do rozpatrywania sporów objętych niniejszym rozporządzeniem;

(iii) internetowego przewodnika poświęconego temu, jak składać skargi za pośrednictwem platformy ODR;

(iv) informacji, w tym danych kontaktowych dotyczących punktów kontaktowych ds. ODR wyznaczonych przez państwa członkowskie zgodnie z art. 7 ust. 1 niniejszego rozporządzenia;

(v) danych statystycznych na temat wyników sporów, które przekazano podmiotom ADR za pośrednictwem platformy ODR.

5. Komisja zapewnia, by informacje, o których mowa w ust. 4 lit. h), były dokładne, aktualne i dostarczone w jasny, zrozumiały i łatwo dostępny sposób.

6. Podmioty ADR wymienione w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE, które są właściwe do rozpatrywania sporów objętych niniejszym rozporządzeniem rejestruje się elektronicznie na platformie ODR.

7. Komisja przyjmuje w drodze aktów wykonawczych środki dotyczące warunków pełnienia funkcji przewidzianych w ust. 4 niniejszego artykułu. Te akty wykonawcze przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 16 ust. 3 niniejszego rozporządzenia.

Artykuł 6

Testowanie platformy ODR

1. W terminie do dnia 9 stycznia 2015 r. Komisja przeprowadzi testy funkcji technicznych i sprawdzi łatwość użytkowania platformy ODR i formularza skargi, w tym w odniesieniu do tłumaczenia. Testy te są przeprowadzane i oceniane we współpracy z ekspertami ds. ODR z państw członkowskich oraz z przedstawicielami konsumentów i przedsiębiorców. Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie o wyniku testowania i podejmuje odpowiednie środki w celu rozwiązania ewentualnych problemów, tak by zapewnione zostało sprawne funkcjonowanie platformy ODR.

2. W sprawozdaniu, o którym mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, Komisja opisuje również techniczne i organizacyjne środki, jakie zamierza podjąć w celu zapewnienia spełniania przez platformę ODR wymogów dotyczących poszanowania prywatności określonych w rozporządzeniu (WE) nr 45/2001.

Artykuł 7

Sieć punktów kontaktowych ds. ODR

1. Każde państwo członkowskie wyznacza jeden punkt kontaktowy ds. ODR i przekazuje Komisji jego nazwę i dane kontaktowe. Państwa członkowskie mogą przekazać odpowiedzialność za punkty kontaktowe ds. ODR swoim centrom należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, organizacjom konsumenckim lub dowolnemu innemu podmiotowi. W każdym z punktów kontaktowych ds. ODR działa co najmniej dwóch doradców ds. ODR.

2. Punkty kontaktowe ds. ODR pomagają przy rozstrzyganiu sporów dotyczących skarg złożonych za pośrednictwem platformy ODR poprzez wykonywanie następujących zadań:

a) ułatwianie, na wniosek, komunikacji między stronami a właściwym podmiotem ADR, co może polegać w szczególności:

(i) na pomocy w składaniu skarg i, w stosownych przypadkach, odpowiedniej dokumentacji;

(ii) na przekazywaniu stronom i podmiotom ADR ogólnych informacji o prawach konsumentów w odniesieniu do umów sprzedaży towarów i umów o świadczenie usług, które to prawa przysługują w państwie członkowskim punktu kontaktowego ds. ODR, w którym działa dany doradca ds. ODR;

(iii) na dostarczaniu informacji na temat funkcjonowania platformy ODR;

(iv) na dostarczaniu stronom wyjaśnień na temat przepisów proceduralnych stosowanych przez wskazane podmioty ADR;

(v) na informowaniu, strony skarżącej o innych sposobach dochodzenia roszczeń, w przypadku gdy sporu nie można rozstrzygnąć za pośrednictwem platformy ODR;

b) na składaniu Komisji i państwom członkowskim raz na dwa lata sprawozdania z działalności na podstawie praktycznych doświadczeń zdobytych w trakcie wykonywania swoich zadań.

3. Punkt kontaktowy ds. ODR nie jest zobowiązany do wykonywania zadań wymienionych w ust. 2 w przypadku sporów, których strony mają miejsce zwykłego pobytu w tym samym państwie członkowskim.

4. Niezależnie od ust. 3 państwa członkowskie mogą zdecydować, uwzględniając specyfikę uwarunkowań krajowych, że punkt kontaktowy ds. ODR wykonuje jedno lub więcej zadań wymienionych w ust. 2 w przypadku sporów, których strony mają miejsce zwykłego pobytu w tym samym państwie członkowskim.

5. Komisja tworzy sieć punktów kontaktowych (zwaną dalej „siecią punktów kontaktowych ds. ODR"), która umożliwia współpracę między punktami kontaktowymi i przyczynia się do wykonywania zadań wymienionych w ust. 2.

6. Komisja co najmniej dwa razy w roku zwołuje zebranie członków sieci punktów kontaktowych ds. ODR w celu umożliwienia wymiany najlepszych praktyk oraz umożliwienia dyskusji nad powtarzającymi się problemami napotykanymi w trakcie działania platformy ODR.

7. Komisja przyjmuje w drodze aktów wykonawczych przepisy dotyczące sposobów współpracy między punktami kontaktowymi ds. ODR. Te akty wykonawcze przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 16 ust. 3.

Artykuł 8

Złożenie skargi

1. W celu złożenia skargi do platformy ODR strona skarżąca wypełnia elektroniczny formularz skargi. Formularz skargi jest przyjazny dla użytkownika i łatwo dostępny na platformie ODR.

2. Informacje, które ma przedłożyć strona skarżąca, muszą być wystarczające do ustalenia właściwego podmiotu ADR. Zakres tych informacji przedstawiono w załączniku do niniejszego rozporządzenia. Strona skarżąca może dołączyć dokumenty na poparcie swojej skargi.

3. W celu uwzględnienia kryteriów, na podstawie których podmioty ADR wpisane do wykazu zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE i zajmujące się rozpatrywaniem sporów objętych niniejszym rozporządzeniem, określają swoje odpowiednie zakresy kompetencji, Komisja jest uprawniona do przyjmowania aktów delegowanych zgodnie z art. 17 niniejszego rozporządzenia dostosowujących informacje wymienione w załączniku do niniejszego rozporządzenia.

4. Komisja określa przepisy regulujące rozwiązania dotyczące elektronicznego formularza skargi przy pomocy aktów wykonawczych. Te akty wykonawcze przyjmuje się zgodnie z procedurą doradczą, o której mowa w art. 16 ust. 2.

5. Stosując elektroniczny formularz skargi oraz załączniki do niego, przetwarza się tylko te dane, które są dokładne, istotne i nie są zbędne w stosunku do celów, dla których zostały zgromadzone.

Artykuł 9

Rozpatrywanie i przekazywanie skargi

1. Skargę złożoną za pośrednictwem platformy ODR rozpatruje się, jeśli wszystkie wymagane pola formularza skargi są wypełnione.

2. Jeśli formularz skargi nie został wypełniony w całości, stronę skarżącą informuje się, że dalsze rozpatrywanie skargi nie jest możliwe, o ile brakujące informacje nie zostaną dostarczone.

3. Po otrzymaniu w całości wypełnionego formularza skargi platforma ODR w sposób zrozumiały i niezwłocznie przekazuje stronie, przeciwko której wniesiono skargę – w dowolnym języku urzędowym instytucji Unii wybranym przez tę stronę – skargę wraz z następującymi danymi:

a) informacją, że strony muszą uzgodnić podmiot ADR, aby skarga mogła mu zostać przekazana, oraz że w przypadku braku porozumienia między stronami lub niewskazania właściwego podmiotu ADR skarga nie będzie dalej rozpatrywana;

b) informacją o podmiocie lub podmiotach ADR, które są właściwe do rozpatrzenia skargi, o ile taki podmiot lub takie podmioty zostały wymienione w elektronicznym formularzu skargi lub wskazane przez platformę ODR na podstawie informacji dostarczonych w tym formularzu;

c) jeśli stroną, przeciwko której wniesiono skargę, jest przedsiębiorca – wezwaniem do określenia w terminie 10 dni kalendarzowych:

— czy przedsiębiorca jest zobowiązany lub sam zobowiązał się do korzystania z konkretnego podmiotu ADR w celu rozstrzygania sporów z konsumentami, oraz

— jeśli przedsiębiorca nie jest zobowiązany do korzystania z konkretnego podmiotu ADR – czy jest skłonny skorzystać z jednego lub kilku podmiotów ADR, o których mowa w lit. b);

d) w przypadku gdy stroną, przeciwko której wniesiono skargę, jest konsument, a przedsiębiorca jest zobowiązany do korzystania z konkretnego podmiotu ADR – wezwaniem do wyrażenia w ciągu 10 dni kalendarzowych zgody na ten podmiot ADR lub – jeśli przedsiębiorca nie jest zobowiązany do korzystania z konkretnego podmiotu ADR – wezwaniem do wybrania jednego lub kilku podmiotów ADR, o których mowa w lit. b);

e) nazwą i danymi kontaktowymi punktu kontaktowego ds. ODR w państwie członkowskim miejsca zwykłego pobytu strony skarżącej lub miejsca, w którym ma ona siedzibę, oraz krótkim opisem funkcji, o których mowa w art. 7 ust. 2 lit. a).

4. Po otrzymaniu od strony, przeciwko której wniesiono skargę, informacji, o których mowa w ust. 3 lit. c) lub d), platforma ODR w sposób zrozumiały i niezwłocznie przekazuje stronie skarżącej – w dowolnym języku urzędowym instytucji Unii wybranym przez tę stronę – następujące informacje:

a) informacje, o których mowa w ust. 3 lit. a);

b) jeśli stroną skarżącą jest konsument – informacje o podmiocie lub podmiotach ADR wskazanych przez przedsiębiorcę zgodnie z ust. 3 lit. c) oraz wezwanie do wyrażenia zgody na jeden z podmiotów ADR w ciągu 10 dni kalendarzowych;

c) jeśli stroną skarżącą jest przedsiębiorca i przedsiębiorca ten nie jest zobowiązany do wykorzystywania konkretnego podmiotu ADR – informacje o podmiocie lub podmiotach ADR wskazanych przez konsumenta zgodnie z ust. 3 lit. d) oraz wezwanie do wyrażenia zgody na jeden z podmiotów ADR w ciągu 10 dni kalendarzowych;

d) nazwa i dane kontaktowe punktu kontaktowego ds. ODR w państwie członkowskim miejsca zwykłego pobytu strony skarżącej lub miejsca, w którym ma ona siedzibę, oraz krótki opis funkcji, o których mowa w art. 7 ust. 2 lit. a).

5. Informacje, o których mowa w ust. 3 lit. b) i ust. 4 lit. b) i c) zawierają opis następujących cech każdego z podmiotów ADR:

a) nazwa, dane kontaktowe i adres strony internetowej podmiotu ADR;

b) koszty postępowania ADR, w stosownych przypadkach;

c) język lub języki, w których postępowanie ADR może być prowadzone;

d) średni czas trwania postępowania ADR;

e) wiążący lub niewiążący charakter wyniku postępowania ADR;

f) podstawy, na jakich podmiot ADR może odmówić rozpatrywania danego sporu zgodnie z art. 5 ust. 4 dyrektywy 2013/11/UE.

6. Platforma ODR automatycznie i niezwłocznie przekazuje skargę podmiotowi lub podmiotom ADR, z którego skorzystają strony zgodnie z ich uzgodnieniem, jak przewidziano w ust. 3 i 4.

7. Podmiot ADR, któremu skarga została przekazana niezwłocznie informuje strony o tym, czy zgadza się rozpatrywać ten spór, czy tego odmawia, zgodnie z art. 5 ust. 4 dyrektywy 2013/11/UE. Podmiot ADR, który zgodził się rozpatrywać spór, informuje również strony o swych przepisach proceduralnych oraz, w stosownych przypadkach, o kosztach danego postępowania w zakresie rozstrzygania sporu.

8. W przypadku gdy w ciągu 30 dni kalendarzowych od przedłożenia formularza skargi strony nie osiągnęły porozumienia w sprawie podmiotu ADR lub gdy podmiot ADR odmawia rozpatrywania danego sporu, skarga nie jest dalej rozpatrywana. Strona skarżąca jest informowana o możliwości skontaktowania się z doradcą ds. ODR w sprawie ogólnych informacji o innych środkach dochodzenia roszczeń.

Artykuł 10

Rozstrzyganie sporu

Podmiot ADR, który zgodził się rozpatrzyć skargę zgodnie z art. 9 niniejszego rozporządzenia:

a) kończy postępowanie ADR w terminie, o którym mowa w art. 8 lit. e) dyrektywy 2013/11/UE;

b) nie wymaga fizycznej obecności stron lub ich przedstawicieli, o ile jego przepisy proceduralne przewidują taką możliwość i strony wyraziły na to zgodę;

c) niezwłocznie przekazuje platformie ODR następujące informacje:

(i) datę otrzymania dossier skargi;

(ii) przedmiot sporu;

(iii) datę zakończenia postępowania ADR;

(iv) wynik postępowania ADR;

d) nie jest zobowiązany do przeprowadzenia postępowania ADR za pośrednictwem platformy ODR.

Artykuł 11

Baza danych

Komisja przyjmuje niezbędne środki w celu utworzenia i utrzymania elektronicznej bazy danych, w której przechowuje informacje przetwarzane zgodnie z art. 5 ust. 4 i art. 10 lit. c), z należytym uwzględnieniem art. 13 ust. 2.

Artykuł 12

Przetwarzanie danych osobowych

1. Dostępu do niezbędnych informacji, w tym danych osobowych, związanych ze sporem i przechowywanych w bazie danych, o której mowa w art. 11, udziela się do celów, o których mowa w art. 10, wyłącznie podmiotowi ADR, któremu przekazano spór zgodnie z art. 9. Dostępu do tych samych informacji udziela się również w niezbędnym zakresie punktom kontaktowym ds. ODR do celów, o których mowa w art. 7 ust. 2 i 4.

2. Komisja ma dostęp do informacji przetwarzanych zgodnie z art. 10 do celów nadzoru nad korzystaniem z platformy ODR i jej działaniem oraz do celów sporządzania sprawozdań, o których mowa w art. 21. Przetwarza ona dane osobowe użytkowników platformy ODR w zakresie koniecznym dla działania i utrzymania platformy ODR, w tym do celów nadzoru nad korzystaniem z platformy ODR przez podmioty ADR i punkty kontaktowe ds. ODR.

3. Dane osobowe związane z danym sporem przechowuje się w bazie danych, o której mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, jedynie przez okres konieczny do osiągnięcia celów, do których zostały zgromadzone, oraz do zapewnienia podmiotom, których dotyczą dane, możliwości dostępu do ich danych osobowych, po to, by skorzystali ze swoich praw; dane te usuwa się automatycznie najpóźniej po 6 miesiącach od daty zakończenia sporu, który został przekazany platformie ODR, zgodnie z art. 10 lit. c) ppkt (iii). Ten okres przechowywania danych ma również zastosowanie do danych osobowych przechowywanych w aktach krajowych przez podmiot ADR lub punkt kontaktowy ds. ODR, które zajmowały się danym sporem, z wyjątkiem przypadków, w których w przepisach proceduralnych stosowanych przez podmiot ADR lub w jakichkolwiek innych przepisach szczególnych prawa krajowego przewidziano dłuższy okres przechowywania.

4. Każdego doradcę ds. ODR uważa się za administratora danych w odniesieniu do czynności przetwarzania danych prowadzonych przez niego na mocy niniejszego rozporządzenia zgodnie z art. 2 lit. d) dyrektywy 95/46/WE; zapewnia on zgodność tych czynności z przepisami krajowymi przyjętymi na podstawie dyrektywy 95/46/WE w państwie członkowskim punktu kontaktowego ds. ODR, w którym działa dany doradca ds. ODR.

5. Każdy podmiot ADR uważa się za administratora danych w odniesieniu do czynności przetwarzania danych prowadzonych przez niego na mocy niniejszego rozporządzenia zgodnie z art. 2 lit. d) dyrektywy 95/46/WE; zapewnia on zgodność tych czynności z przepisami krajowymi przyjętymi na podstawie dyrektywy 95/46/WE w państwie członkowskim, w którym siedzibę ma ten podmiot ADR.

6. W odniesieniu do jej obowiązków przewidzianych w niniejszym rozporządzeniu oraz do wynikającego z nich przetwarzania danych osobowych Komisję uważa się za administratora danych zgodnie z art. 2 lit. d) rozporządzenia (WE) nr 45/2001.

Artykuł 13

Poufność i bezpieczeństwo danych

1. Punkty kontaktowe ds. ODR podlegają zasadom zachowania tajemnicy służbowej lub innym równoważnym obowiązkom w zakresie poufności określonym w przepisach danego państwa członkowskiego.

2. Komisja stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne dla zapewnienia bezpieczeństwa danych przetwarzanych na podstawie niniejszego rozporządzenia, w tym odpowiednią kontrolę dostępu do danych, plan bezpieczeństwa i zarządzanie zdarzeniami związanymi z bezpieczeństwem, zgodnie z art. 22 rozporządzenia (WE) nr 45/2001.

Artykuł 14

Informowanie konsumentów

1. Przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług oraz mający siedzibę w Unii pośrednicy internetowi podają na swoich stronach internetowych łącze elektroniczne do platformy ODR. To łącze musi być łatwo dostępne dla konsumentów. Przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii i zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług podają również swoje adresy poczty elektronicznej.

2. Przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, którzy są zobowiązani lub którzy zobowiązali się do wykorzystywania jednego lub większej liczby podmiotów ADR do rozstrzygania sporów z konsumentami, informują konsumentów o istnieniu platformy ODR oraz o możliwości wykorzystania platformy ODR w celu rozstrzygnięcia ich sporów. Podają oni łącze elektroniczne do platformy ODR na swoich stronach internetowych i, jeśli oferta jest składana za pośrednictwem wiadomości elektronicznej, zamieszczają to łącze w tej wiadomości. Informacje te są również udostępniane, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach sprzedaży mających zastosowanie do internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług.

3. Ust. 1 i 2 niniejszego artykułu pozostają bez uszczerbku dla art. 13 dyrektywy 2013/11/UE oraz zawartych w pozostałych aktach prawnych Unii przepisów dotyczących informowania konsumentów o postępowaniach w zakresie pozasądowego dochodzenia roszczeń, które to przepisy stosuje się jednocześnie z przepisami niniejszego artykułu.

4. Wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w art. 20 ust. 4 dyrektywy 2013/11/UE, a także jego aktualizowane wersje są publikowane na platformie ODR.

5. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR, centra należące do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, właściwe organy zdefiniowane w art. 18 ust. 1 dyrektywy 2013/11/UE oraz, w stosownych przypadkach, podmioty wyznaczone zgodnie z art. 14 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE udostępniały łącze elektroniczne do platformy ODR.

6. Państwa członkowskie zachęcają organizacje konsumenckie i stowarzyszenia przedsiębiorców do udostępniania łącza elektronicznego do platformy ODR.

7. W przypadku gdy przedsiębiorcy są zobowiązani do udostępniania informacji zgodnie z ust. 1 i 2 oraz zgodnie z przepisami, o których mowa w ust. 3, informacje te udostępniają łącznie.

Artykuł 15

Rola właściwych organów

Właściwy organ każdego państwa członkowskiego ocenia, czy podmioty ADR mające siedzibę w tym państwie członkowskim spełniają wymogi określone w niniejszym rozporządzeniu.

ROZDZIAŁ III

PRZEPISY KOŃCOWE

Artykuł 16

Procedura komitetowa

1. Komisję wspomaga komitet. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 4 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

3. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

4. W przypadku gdy opinia komitetu na mocy ust. 2 i 3 ma zostać wydana przy zastosowaniu procedury pisemnej, procedura ta kończy się bez osiągnięcia rezultatu gdy, przed upływem terminu na wydanie opinii, zdecyduje o tym przewodniczący komitetu lub wniesie o to zwykła większość członków komitetu.

Artykuł 17

Wykonywanie przekazanych uprawnień

1. Powierzenie Komisji uprawnień do przyjęcia aktów delegowanych podlega warunkom określonym w niniejszym artykule.

2. Uprawnienia do przyjęcia aktów delegowanych, o których mowa w art. 8 ust. 3, powierza się Komisji na czas nieokreślony od dnia 8 lipca 2013 r.

3. Przekazanie uprawnień, o którym mowa w art. 8 ust. 3, może zostać w dowolnym momencie odwołane przez Parlament Europejski lub przez Radę. Decyzja o odwołaniu kończy przekazanie określonych w niej uprawnień. Decyzja o odwołaniu staje się skuteczna następnego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej* lub w późniejszym terminie określonym w tej decyzji. Nie wpływa ona na ważność jakichkolwiek już obowiązujących aktów delegowanych.

4. Niezwłocznie po przyjęciu aktu delegowanego Komisja przekazuje go równocześnie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie.

5. Akt delegowany przyjęty na podstawie art. 8 ust. 3 wchodzi w życie tylko, jeśli Parlament Europejski albo Rada nie wyraziły sprzeciwu w terminie dwóch miesięcy od przekazania tego aktu Parlamentowi Europejskiemu i Radzie lub jeśli, przed upływem tego terminu, zarówno Parlament Europejski, jak i Rada poinformowały Komisję, że nie wniosą sprzeciwu. Termin ten przedłuża się o dwa miesiące z inicjatywy Parlamentu Europejskiego lub Rady.

Artykuł 18

Sankcje

Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia niniejszego rozporządzenia i podejmują wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wdrożenia. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.

Artykuł 19

Zmiana w rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004

W załączniku do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 2006/2004 [1] dodaje się punkt w brzmieniu:

„21. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1): Artykuł 14.".

Artykuł 20

Zmiana w dyrektywie 2009/22/WE

W dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/22/WE [2] wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 1 ust. 1 i 2 oraz w art. 6 ust. 2 lit. b) słowa „dyrektywami wymienionymi w załączniku I" zastępuje się słowami „aktami Unii wymienionymi w załączniku I";

2) w tytule załącznika I słowa „WYKAZ DYREKTYW" zastępuje się słowami „WYKAZ AKTÓW UNII";

3) w załączniku I dodaje się punkt w brzmieniu:

„15. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1): Artykuł 14.".

Artykuł 21

Sprawozdania

1. Komisja corocznie przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie o funkcjonowaniu platformy ODR, a pierwsze sprawozdanie przedstawia rok po rozpoczęciu działalności platformy ODR.

2. W terminie do dnia 9 lipca 2018 r., a następnie co trzy lata Komisja składa Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania niniejszego rozporządzenia, w tym dotyczące w szczególności łatwości użytkowania formularza skargi i ewentualnej potrzeby dostosowania informacji wymienionych w załączniku do niniejszego rozporządzenia. Sprawozdaniu w razie potrzeby towarzyszą wnioski dotyczące dostosowania niniejszego rozporządzenia.

3. W przypadku gdy data złożenia sprawozdań, o których mowa w ust. 1 i 2, przypada w tym samym roku, składa się tylko jedno wspólne sprawozdanie.

Artykuł 22

Wejście w życie

1. Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

2. Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia 9 stycznia 2016 r., z wyjątkiem następujących przepisów:

— art. 2 ust. 3 i art. 7 ust. 1 i 5, które stosuje się od dnia 9 lipca 2015 r.,

— art. 5 ust. 1 i 7, art. 6, art. 7 ust. 7, art. 8 ust. 3 i 4, art. 11, 16 i 17, które stosuje się od dnia 8 lipca 2013 r.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu dnia 21 maja 2013 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego
M. SCHULZ
Przewodniczący

W imieniu Rady
L. CREIGHTON
Przewodniczący

[1] Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.
[2] Dz.U. L 110 z 1.5.2009, s. 30.

ZAŁĄCZNIK

Informacje, które należy przedstawić przy składaniu elektronicznego formularza skargi

1) informacja, czy strona skarżąca jest konsumentem czy przedsiębiorcą;

2) nazwa lub imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej i pełny adres pocztowy konsumenta;

3) nazwa lub imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej, adres strony internetowej i pełny adres pocztowy przedsiębiorcy;

4) nazwa lub imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej i pełny adres pocztowy przedstawiciela strony skarżącej, w stosownych przypadkach;

5) język(-i) strony skarżącej lub przedstawiciela strony skarżącej, w stosownych przypadkach;

6) język strony, przeciwko której wniesiono skargę, o ile jest znany;

7) rodzaj towaru lub usługi, którego dotyczy skarga;

8) informacja, czy towar lub usługa zostały zaoferowane przez przedsiębiorcę i zamówione przez konsumenta za pośrednictwem strony internetowej czy poprzez inny środek elektroniczny;

9) cena nabytego towaru lub nabytej usługi;

10) data nabycia towaru lub usługi przez konsumenta;

11) informacja, czy konsument nawiązał bezpośredni kontakt z przedsiębiorcą;

12) informacja, czy spór jest lub był uprzednio rozpatrywany przez podmiot ADR lub przez sąd;

13) rodzaj skargi;

14) opis skargi;

15) w przypadku gdy stroną skarżącą jest konsument, podmioty ADR, do wykorzystywania których przedsiębiorca jest zobowiązany lub zobowiązał się zgodnie z art. 13 ust. 1 dyrektywy 2013/11/UE, o ile są one znane;

16) w przypadku gdy stroną skarżącą jest przedsiębiorca, informacja o podmiocie ADR lub podmiotach ADR, do wykorzystywania których przedsiębiorca jest zobowiązany lub zobowiązał się.