



KOMISJA EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 29.11.2011  
KOM(2011) 793 wersja ostateczna

2011/0373 (COD)

Wniosek

**DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY**

**w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz  
zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE (dyrektywa w  
sprawie ADR w sporach konsumenckich)**

{SEK(2011) 1408 wersja ostateczna}

{SEK(2011) 1409 wersja ostateczna}

## UZASADNIENIE

### 1. KONTEKST WNIOSKU

Obecny wniosek, wraz z wnioskiem dotyczącym rozporządzenia w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), należy rozpatrywać w kontekście wysiłków na rzecz poprawy funkcjonowania detalicznego rynku wewnętrznego, a w szczególności na rzecz poprawy możliwości dochodzenia roszczeń przez konsumentów.

Znaczna część europejskich konsumentów napotyka problemy przy nabywaniu towarów i usług na rynku wewnętrznym. W 2010 r. dotyczyło to około 20 % europejskich konsumentów<sup>1</sup>. Mimo ogólnie wysokiego poziomu ochrony konsumentów gwarantowanego przepisami prawa, problemy napotymane przez konsumentów pozostają często bez rozwiązania. Straty ponoszone przez europejskich konsumentów z powodu problemów z nabytymi towarami lub usługami szacuje się na 0,4 % PKB UE.

Poza tradycyjnymi sądowymi sposobami dochodzenia roszczeń<sup>2</sup> konsumenci i przedsiębiorstwa w niektórych państwach członkowskich mają możliwość skierowania swych skarg do podmiotów zajmujących się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów („podmiotów ADR”). Celem tych podmiotów jest rozstrzygnięcie na drodze pozasądowej sporów między stronami poprzez interwencję podmiotu (np. arbitra, rozjemcy w postępowaniu pojednawczym, mediatora, rzecznika praw konsumenta, komisji skargowej).

Komisja przyjęła dwa zalecenia w sprawie ADR w sporach konsumenckich<sup>3</sup> i ustanowiła dwie sieci zajmujące się ADR (ECC-NET<sup>4</sup> i FIN-NET<sup>5</sup>). Pewna część legislacji branżowej UE zawiera klauzulę dotyczącą ADR<sup>6</sup>, a dyrektywa w sprawie mediacji<sup>7</sup> propaguje polubowne rozstrzygnięcie sporów, w tym sporów konsumenckich. W wyniku analizy obecnej sytuacji wskazano jednak na następujące główne problemy, które ograniczają skuteczność

---

<sup>1</sup> Eurobarometr nr 342, „Consumer Empowerment” („Umocnienie pozycji konsumenta”), s. 169.

<sup>2</sup> Na przykład rozporządzenie nr 861/2007 ustanawiające europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń, Dz.U. L 199 z 31.7.2007, s. 1.

<sup>3</sup> Zalecenie Komisji 98/257/WE w sprawie zasad obowiązujących w stosunku do podmiotów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich, Dz.U. L 115 z 17.4.1998, s. 31 oraz zalecenie Komisji 2001/310/WE w sprawie zasad dotyczących podmiotów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich, Dz.U. L 109 z 19.4.2001, s. 56.

<sup>4</sup> Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net) pomaga konsumentom uzyskać dostęp do odpowiedniego podmiotu ADR w innym państwie członkowskim w przypadku sporów transgranicznych.

<sup>5</sup> FIN-NET składa się z systemów ADR, które zajmują się sporami transgranicznymi między konsumentami a dostawcami usług finansowych.

<sup>6</sup> Na przykład dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2009/72/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej oraz dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/73/WE z dnia 13 lipca 2009 r. dotycząca wspólnych zasad rynku wewnętrznego gazu ziemnego (Dz.U. L 211 z 14.8.2009, s. 55 i s. 94); dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki (Dz.U. L 133 z 22.5.2008, s. 66); dyrektywa 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”) (Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1).

<sup>7</sup> Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3.

ADR: luki w zasięgu, brak świadomości wśród konsumentów i przedsiębiorstw oraz nierówną jakość procedur ADR<sup>8</sup>.

Brak skutecznych ADR stwarza szczególne wyzwania w kontekście transakcji transgranicznych (np. bariery językowe, potencjalnie wysokie koszty, różnice w przepisach między państwami członkowskimi).

Ze względu na zidentyfikowane problemy Komisja postanowiła zaproponować środki w sprawie ADR, które zapewnią możliwość kierowania wszystkich skarg konsumenckich do podmiotu ADR oraz ułatwienie rozstrzygania sporów wynikłych z transakcji transgranicznych<sup>9</sup>.

## **2. WYNIKI KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI ORAZ OCENY SKUTKÓW**

### **2.1. Gromadzenie wiedzy specjalistycznej i konsultacje z zainteresowanymi stronami**

Komisja przeprowadziła kilka badań na temat ADR. Były wśród nich: „Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union”<sup>10</sup> z 2009 r., w którym przeprowadzono dogłębną analizę istniejących podmiotów ADR i ich funkcjonowania we wszystkich państwach członkowskich, „Consumer redress in the EU: consumers' experiences, perceptions and opinions”<sup>11</sup>, „Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)” z 2011 r. oraz „Cross-border ADR in the European Union” z 2011 r.<sup>12</sup>.

Konsultację społeczną na temat wykorzystania ADR rozpoczęto w styczniu 2011 r.<sup>13</sup>. Wydaje się, że panuje zgoda co do tematu ADR: wszyscy respondenci zgodzili się, że dalsze rozwijanie ADR potrzebne jest do usprawnienia funkcjonowania rynku wewnętrznego. Większość respondentów poparła także działania na szczeblu UE i podkreśliła potrzebę istnienia wysokiej jakości procedur ADR, które powinny być dostępne przede wszystkim w odniesieniu do sporów wynikających z transakcji transgranicznych i w środowisku cyfrowym. Ich zdaniem skuteczne procedury ADR powinny kierować się wspólnymi zasadami, takimi jak bezstronność, przejrzystość, skuteczność i sprawiedliwość. Wielu respondentów poparło usprawnienie procedur internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (ODR), w szczególności w odniesieniu do transakcji handlu elektronicznego, w którym zauważa się rosnącą liczbę skarg zwłaszcza w sprawach o niskiej wartości.

---

<sup>8</sup> Por. badanie na temat wykorzystania alternatywnych metod rozstrzygania sporów w Unii Europejskiej z dnia 16 października 2009 r. [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf); s. 56–63; 112–115; 120–121.

<sup>9</sup> Inicjatywa przewodnia „Europejska agenda cyfrowa” w ramach strategii „Europa 2020”, COM (2010) 245, s. 13; komunikat Komisji „Akt o jednolitym rynku”, COM (2011) 206, s. 9.

<sup>10</sup> Badanie na temat wykorzystania alternatywnych metod rozstrzygania sporów w Unii Europejskiej, przeprowadzone przez Civic Consulting, Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, dostępne na stronie internetowej: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

<sup>11</sup> „Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions”, 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>12</sup> [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf).

<sup>13</sup> Konsultacje publiczne na temat wykorzystania alternatywnego rozstrzygania sporów (ADR) jako sposobu rozstrzygania sporów związanych z transakcjami i praktykami handlowymi w UE: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

W marcu 2011 r. służby Komisji wraz z Parlamentem Europejskim zorganizowały szczyt na temat alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów dla rynku wewnętrznego i konsumentów („Alternative Dispute Resolution for internal market and consumers”), który zgromadził około 200 zainteresowanych stron. Podczas debaty wyrażano ogólne poparcie dla rozwoju ADR, w tym ODR, w odniesieniu do konsumentów i podkreślano potrzebę działań na szczeblu UE. W kwietniu 2011 r. w ramach europejskiego szczytu konsumentów zorganizowano warsztaty na temat usprawnienia działania ADR („ADR: how to make it work better?”)<sup>14</sup>, w których uczestniczyło 60 zainteresowanych podmiotów.

Dodatkowy wkład wniosły w szczególności konsultacje z przedsiębiorcami przeprowadzone przez służby Komisji w okresie od grudnia 2010 r. do stycznia 2011 r. za pośrednictwem Europejskiego Panelu Testów Biznesowych<sup>15</sup> oraz konsultacje z przedsiębiorcami przeprowadzone w okresie od marca do maja 2011 r. za pośrednictwem platformy badań MŚP<sup>16</sup>.

Skonsultowano się także z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych.

## **2.2. Ocena skutków**

Komisja przeprowadziła szczegółową ocenę skutków, obejmującą szereg wariantów strategicznych dotyczących zarówno aspektu zakresu i jakości ADR oraz informacji dotyczących ADR, jak i aspektu ODR w przypadku transgranicznych transakcji handlu elektronicznego. W ocenie skutków stwierdzono, że jedynie połączenie dwóch instrumentów dotyczących ADR i ODR może zapewnić dostęp do bezstronnych, przejrzystych, skutecznych i sprawiedliwych sposobów rozstrzygnięcia krajowych i transgranicznych sporów konsumenckich bez udziału sądu. W szczególności najbardziej odpowiednią metodą zapewnienia pełnego zasięgu ADR we wszystkich państwach członkowskich, informowania konsumentów o ADR i dopilnowania, by podmioty ADR respektowały szczególne zasady dotyczące jakości, jest dyrektywa ramowa. Dzięki zapewnieniu pełnego zasięgu ADR powstaną wymagane ramy, na podstawie których system ODR obejmujący całą UE będzie mógł skutecznie rozwiązywać spory umowne wynikające z transgranicznych transakcji handlu elektronicznego.

## **3. ASPEKTY PRAWNE WNIOSKU**

### **3.1. Główne aspekty wniosku**

#### *3.1.1. Zapewnienie procedur ADR dla wszystkich sporów konsumenckich*

Na mocy niniejszego wniosku państwa członkowskie będą zobowiązane zapewnić możliwość skierowania wszelkich sporów między konsumentem a przedsiębiorcą, wynikających ze sprzedaży towarów lub świadczenia usług, do podmiotu ADR, w tym także przez internet. Aby spełnić ten obowiązek, państwa członkowskie mogą wykorzystywać istniejące podmioty

---

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

<sup>15</sup> Przeprowadzono konsultacje z 335 przedsiębiorstwami ze wszystkich państw członkowskich na temat ich doświadczeń z ADR i poglądów na nie: [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_pl.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_pl.htm).

<sup>16</sup> Podczas tych konsultacji na pytania dotyczące ADR odpowiedziało 927 małych i średnich przedsiębiorstw.

ADR i, w razie potrzeby, dostosować ich zakres kompetencji lub utworzyć nowe podmioty ADR lub uzupełniający podmiot obejmujący różne branże.

Niniejszy wniosek obejmuje swoim zakresem spory między konsumentami a przedsiębiorcami wynikające ze sprzedaży towarów lub świadczenia usług. Obejmuje to skargi wnoszone przez konsumentów przeciwko przedsiębiorcom, ale również skargi wnoszone przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom. Niniejszy wniosek ma zastosowanie do podmiotów ADR, które dążą do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a przedsiębiorcami poprzez interwencję podmiotu zajmującego się rozstrzygnięciem sporów. Obejmuje on w szczególności procedury mediacyjne, ale także pozasądowe procedury, w wyniku których zapada odgórne orzeczenie dotyczące rozstrzygnięcia sporu, takie jak procedury przed komisjami skargowymi, arbitraż i procedury pojednawcze. Niniejszy wniosek nie ma zastosowania do prowadzonych przez przedsiębiorców systemów rozpatrywania skarg konsumenckich ani do podmiotów zajmujących się rozstrzygnięciem sporów, w których osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzygnięcie sporów zatrudnione są wyłącznie przez przedsiębiorcę. Nie obejmuje on także bezpośrednich negocjacji między stronami.

### *3.1.2. Informacje na temat ADR i współpraca*

Gdy powstają spory, konsumenci muszą być w stanie szybko zidentyfikować podmioty ADR właściwe do zajęcia się danym sporem. W tym celu niniejszy wniosek zapewnia konsumentom możliwość znalezienia informacji na temat właściwego podmiotu ADR w głównych dokumentach handlowych dostarczonych przez przedsiębiorcę, a jeśli przedsiębiorca ma stronę internetową – na tej stronie. Przedsiębiorcy będą mieli również obowiązek informowania konsumentów, czy zobowiązują się do korzystania z ADR w odniesieniu do skarg wniesionych przeciwko nim przez konsumenta. Obowiązek ten będzie działał jako zachęta do częstszego korzystania z ADR przez przedsiębiorców.

Na mocy niniejszego wniosku państwa członkowskie zapewniają konsumentom możliwość uzyskania pomocy, gdy są oni zaangażowani w spór transgraniczny. Państwa członkowskie mogą delegować to zadanie swoim centrom należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-net), która obecnie wypełnia funkcję kierowania konsumentów do podmiotów ADR właściwych dla rozstrzygnięcia sporów transgranicznych.

Na mocy niniejszego wniosku podmioty ADR zachęcane będą do członkostwa w sieciach podmiotów ADR w poszczególnych obszarach branżowych, jeśli rozstrzygają spory w danym obszarze. We wniosku zachęca się ponadto do współpracy między podmiotami ADR a organami krajowymi, którym powierzono egzekwowanie przepisów w zakresie ochrony konsumentów.

Niniejszy wniosek zawiera przepisy zapewniające poszanowanie ścisłych gwarancji poufności i ochrony danych zgodnie z odpowiednimi przepisami Unii.

### *3.1.3. Jakość podmiotów ADR*

Celem niniejszego wniosku jest również zapewnienie przestrzegania przez ADR zasad w zakresie jakości, takich jak bezstronność, przejrzystość, skuteczność i sprawiedliwość. Zasady te zostały ustanowione w dwóch zaleceniach Komisji. Poprzez nadanie tym zasadom wiążącego charakteru niniejszy wniosek stworzy dla ADR równe warunki działalności i zwiększy zaufanie zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców, do procedur ADR.

Przejrzystość podmiotów ADR powinna zapewnić stronom otrzymanie wszystkich informacji potrzebnych im do podjęcia świadomej decyzji przez zaangażowaniem się w procedurę ADR. Procedury ADR powinny być skuteczne i pozbawione pewnych niedociągnięć związanych z procedurami sądowymi, takich jak koszty, długość i złożoność. Na podstawie wyników istniejących badań w ramach niniejszego wniosku wymaga się rozstrzygnięcia sporów w ciągu 90 dni. Aby zapewnić wszystkim konsumentom dostęp do procedur ADR, w niniejszym wniosku przewiduje się, że powinny one być nieodpłatne lub wiązać się z umiarkowanymi kosztami dla konsumentów.

#### *3.1.4. Nadzór*

Aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie podmiotów ADR i świadczenie przez nie usług wysokiej jakości dla konsumentów i przedsiębiorców, powinny one być ściśle monitorowane. W każdym państwie członkowskim za nadzór nad funkcjonowaniem podmiotów ADR ustanowionych na jego terytorium odpowiedzialny będzie właściwy organ. Właściwe organy będą m.in. oceniać, na podstawie informacji przekazanych im przez podmioty ADR, czy dany podmiot ADR przestrzega wymogów jakości określonych w niniejszym wniosku. Właściwe organy będą również publikować regularne sprawozdania o rozwoju i funkcjonowaniu podmiotów ADR. Co trzy lata Komisja przedkładać będzie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania dyrektywy.

### **3.2. Zasada pomocniczości**

Niniejszy wniosek oparty jest na artykule 114 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

Rozwój dobrze funkcjonującego systemu ADR w UE, opartego na podmiotach ADR istniejących w państwach członkowskich i szanującego ich tradycje prawne, wzmocni zaufanie konsumentów do detalicznego rynku wewnętrznego, w tym w obszarze handlu elektronicznego. Otworzy również nowe możliwości przed przedsiębiorstwami. Działania samych państw członkowskich najprawdopodobniej doprowadziłyby do dalszej fragmentacji ADR, co z kolei przyczyniłoby się do nierównego traktowania konsumentów i przedsiębiorców na rynku wewnętrznym i spowodowałoby zróżnicowanie możliwości dochodzenia roszczeń przez konsumentów w Unii. Proponowane działanie na szczeblu UE powinno dać europejskim konsumentom ten sam poziom ochrony i promować praktyki konkurencyjne wśród przedsiębiorstw, w ten sposób zwiększając transgraniczną wymianę produktów lub usług.

Określenie na szczeblu unijnym wspólnych zasad i reguł dla podmiotów i procedur ADR we wszystkich państwach członkowskich będzie miało tę przewagę, że zapewni skuteczne i odpowiednie rozpatrywanie sporów konsumenckich wynikających z transakcji krajowych lub transgranicznych. Zapewni także większą jednorodność poziomu jakości procedur ADR w Unii.

Rozbieżności w krajowych podejściach do procedur ADR (lub ich brak) wskazują, że jednostronne działanie państw członkowskich nie prowadzi do satysfakcjonującego dla konsumentów i przedsiębiorstw rozwiązania. Wydajne i skuteczne ADR w zakresie sporów transgranicznych wymaga sprawnie funkcjonującego systemu krajowych podmiotów ADR, na którym opierać się będzie ogólnounijna platforma ODR.

### **3.3. Zasada proporcjonalności**

Wniosek jest zgodny z zasadą proporcjonalności z następujących względów:

Niniejszy wniosek nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia określonych w nim celów. Nie reguluje on wszystkich aspektów ADR, lecz koncentruje się na niektórych kluczowych aspektach pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Dyrektywa ramowa opierać się będzie na istniejących już podmiotach ADR i pozostawiać będzie państwom członkowskim wybór formy i metod osiągnięcia oczekiwanych wyników.

Cele niniejszego wniosku zostaną osiągnięte przy najniższych kosztach dla przedsiębiorstw i państw członkowskich, przy jednoczesnym unikaniu powielania wydatków i zbędnych obciążeń administracyjnych.

### **4. WPLYW NA BUDŻET**

Niniejszy wniosek nie ma wpływu na budżet UE. Dlatego też do wniosku nie dołączono oceny finansowych skutków regulacji.

## Wniosek

**DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY****w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich)**

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

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

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej<sup>17</sup>,

po przekazaniu wniosku parlamentom narodowym

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego<sup>18</sup>,

po konsultacji z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Artykuł 169 ust. 1 oraz art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) stanowią, że Unia ma się przyczyniać do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki, które przyjmuje na podstawie art. 114 Traktatu. Art. 38 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej stanowi, że w polityce UE 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 rynek wewnętrzny budził zaufanie konsumentów i przysparzał im korzyści, muszą oni mieć dostęp do prostych i tanich sposobów rozstrzygania sporów powstających w związku ze sprzedażą towarów i świadczeniem usług. Odnosi się to zarówno do transakcji internetowych, jak i pozostałych, i jest szczególnie istotne, gdy konsumenci dokonują zakupu towarów lub usług ponad granicami.
- (3) Alternatywne metody rozstrzygania sporów stanowią proste, szybkie i tanie rozwiązanie pozasądowe w przypadku sporów między konsumentami a przedsiębiorcami. Metody te nie są jednak w wystarczającym stopniu rozwinięte w całej Unii Europejskiej. Aby konsumenci mogli w pełni wykorzystać potencjał alternatywnych metod rozstrzygania sporów, muszą one być dostępne dla wszystkich

---

<sup>17</sup> Dz.U. C [...] z [...], s. [...].

<sup>18</sup> Dz.U. C [...] z [...], s. [...].

rodzajów sporów konsumenckich, poziom jakości procedur ADR musi być równy, a konsumenci i przedsiębiorcy muszą być świadomi istnienia takich procedur. Podmioty ADR powinny także skutecznie rozpatrywać spory transgraniczne.

- (4) W Akcie o jednolitym rynku<sup>19</sup> Komisja określiła przepisy o alternatywnych metodach rozstrzygania sporów obejmujące kwestię handlu elektronicznego jako jedną z dwunastu dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania do jednolitego rynku.
- (5) Rada Europejska wezwała Parlament i Radę do przyjęcia do końca 2012 r. pierwszego zestawu priorytetowych środków, które mają być nowym bodźcem dla jednolitego rynku<sup>20</sup>.
- (6) Rozwój w ramach Unii Europejskiej dobrze funkcjonujących alternatywnych metod rozwiązywania sporów jest niezbędny, aby zwiększyć zaufanie konsumentów do rynku wewnętrznego, w tym w obszarze handlu elektronicznego. Rozwój ten powinien opierać się na procedurach ADR istniejących w państwach członkowskich z poszanowaniem ich tradycji prawnych.
- (7) Niniejsza dyrektywa powinna mieć zastosowanie do sporów między konsumentami i przedsiębiorcami wynikających z umów o sprzedaż towarów lub świadczenie usług we wszystkich sektorach gospodarki. Powinno to obejmować skargi wnoszone przez konsumentów przeciwko przedsiębiorcom, ale również skargi składane przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom. Niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania do sporów między przedsiębiorcami; nie powinna jednak uniemożliwiać państwom członkowskim przyjmowania lub utrzymywania w mocy przepisów lub procedur pozasądowego rozstrzygania takich sporów.
- (8) 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), i cel związany z działalnością handlową jest na tyle ograniczony, że nie przeważa w ogólnym kontekście dostawy, osobę taką należy również uznać za konsumenta.
- (9) Niniejsza dyrektywa nie powinna naruszać przepisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych<sup>21</sup>, rozporządzenia Rady (WE) nr 44/2001 z dnia 22 grudnia 2000 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych<sup>22</sup>, rozporządzenia (WE) nr 864/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca

---

<sup>19</sup> Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów: Akt o jednolitym rynku – Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania – „Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego”, COM(2011) 206 wersja ostateczna, s. 9.

<sup>20</sup> Konkluzje Rady Europejskiej z 24–25 marca 2011 r., EUCO 10/11, s. 4; zob. także konkluzje Rady Europejskiej z 23 października 2011 r., EUCO 52/11, ss. 1–2.

<sup>21</sup> Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3.

<sup>22</sup> Dz.U. L 12 z 16.1.2001, s. 32.

2007 r. dotyczącego prawa właściwego dla zobowiązań pozaumownych („Rzym II”)<sup>23</sup> i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych („Rzym I”)<sup>24</sup>.

- (10) Niniejsza dyrektywa powinna być nadrzędna w stosunku do aktów prawa Unii zawierających przepisy mające na celu zachęcenie do zakładania podmiotów ADR w poszczególnych branżach. Jeśli przepisy branżowe przewidują zakładanie takich podmiotów, niniejsza dyrektywa powinna być nadrzędna wyłącznie w zakresie, w jakim przepisy te nie zapewniają przynajmniej równoważnego stopnia ochrony konsumentów.
- (11) Podmioty ADR mają wysoce zróżnicowany charakter, zarówno w skali całej Unii, jak i w poszczególnych państwach członkowskich. Niniejsza dyrektywa powinna obejmować wszystkie podmioty utworzone na stałe i oferujące rozstrzygnięcie sporu w ramach procedury ADR. Procedury arbitrażowej utworzonej doraźnie poza ramami podmiotu ADR dla pojedynczego sporu między konsumentem a przedsiębiorcą nie należy uznawać za procedurę ADR.
- (12) Niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania do procedur toczących się przed podmiotami rozstrzygającymi spory, w których osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzygnięcie sporów zatrudnione są wyłącznie przez przedsiębiorcę, ani do procedur toczących się w ramach systemów rozpatrywania skarg konsumenckich prowadzonych przez przedsiębiorców. Nie powinna ona obejmować także bezpośrednich negocjacji między stronami. Nie powinna ona obejmować także działań podejmowanych przez sędziów w celu rozwiązania sporu w toku postępowania sądowego dotyczącego tego sporu.
- (13) Państwa członkowskie powinny zapewnić możliwość przedstawienia sporów objętych niniejszą dyrektywą podmiotowi ADR spełniającemu wymagania określone w niniejszej dyrektywie. Państwa członkowskie powinny móc spełnić ten obowiązek poprzez wykorzystanie istniejących podmiotów ADR i, w razie potrzeby, dostosowanie ich zakresu kompetencji, lub przez utworzenie nowych podmiotów ADR. Niniejsza dyrektywa nie powinna zobowiązywać państw członkowskich do utworzenia specjalnego podmiotu ADR w każdej branży detalicznej. Państwa członkowskie powinny móc zapewnić utworzenie uzupełniającego podmiotu ADR, który zajmuje się sporami, w odniesieniu do których nie jest właściwy żaden konkretny podmiot.
- (14) Niniejsza dyrektywa powinna pozostawać bez uszczerbku dla przedsiębiorców mających siedzibę w państwie członkowskim, dla których właściwy jest podmiot ADR zlokalizowany w innym państwie członkowskim. Państwa członkowskie powinny zachęcać do tworzenia takich podmiotów.
- (15) Niniejsza dyrektywa powinna pozostawać bez uszczerbku dla utrzymywania lub wprowadzania przez państwa członkowskie procedur rozpatrywania jednocześnie identycznych lub podobnych sporów między przedsiębiorcą a kilkoma konsumentami.

---

<sup>23</sup> Dz.U. L 199 z 31.7.2007, s. 40.

<sup>24</sup> Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6.

Procedury takie można traktować jako wstępny krok do dalszego rozwoju procedur zbiorowego ADR w Unii.

- (16) Przetwarzanie informacji związanych ze sporami objętymi niniejszą dyrektywą powinno być zgodne z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w przepisach ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich przyjętych na podstawie dyrektywy 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.
- (17) Osoby fizyczne odpowiedzialne za alternatywne metody rozstrzygania sporów powinny być uznawane za bezstronne jedynie wtedy, gdy nie mogą podlegać naciskom, które mogłyby wpłynąć na ich podejście do sporu. Szczególnie potrzebne jest zapewnienie braku takich nacisków, w przypadku gdy podmioty ADR finansowane są przez jedną ze stron sporu lub organizację, której jedna ze stron jest członkiem.
- (18) Aby zapewnić przejrzystość podmiotów oraz procedur ADR, niezbędne jest otrzymanie przez strony wszystkich informacji potrzebnych im do podjęcia świadomej decyzji przez zaangażowaniem się w procedurę ADR.
- (19) Procedury ADR powinny być skuteczne. Powinny one zapewniać prostą i szybką procedurę, której czas trwania z zasady nie przekracza 90 dni. Podmiot ADR powinien móc przedłużyć ten okres, jeśli wymaga tego złożoność danego sporu.
- (20) Procedury ADR powinny być nieodpłatne lub wiązać się jedynie z umiarkowanymi kosztami dla konsumentów, aby korzystanie z takich procedur pozostawało dla konsumentów racjonalne z ekonomicznego punktu widzenia.
- (21) Procedury ADR powinny być sprawiedliwe, aby strony sporu były w pełni informowane o swoich prawach i konsekwencjach wyborów podejmowanych przez nie w kontekście procedury ADR.
- (22) Gdy powstaje spór, ważne jest, by konsumenci mogli szybko zidentyfikować podmioty ADR właściwe do rozpatrzenia ich skargi i by wiedzieli, czy dany przedsiębiorca będzie uczestniczył w postępowaniu skierowanym do podmiotu ADR. Przedsiębiorcy powinni zatem przedstawiać takie informacje w swych głównych dokumentach handlowych i, jeśli mają stronę internetową, na swoich stronach internetowych. Obowiązek ten nie powinien naruszać przepisów art. 6 ust. 1 lit. t), art. 7 ust. 1 i art. 8 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów<sup>25</sup>. 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 o możliwości skorzystania z pozasądowych mechanizmów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, którym podlega przedsiębiorca, oraz możliwości dostępu do tych procedur, zanim konsument zostanie związany umową. Artykuł 7 ust. 1 dyrektywy 2011/83/UE stanowi, że w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca udziela konsumentowi powyższych

---

<sup>25</sup> Dz.U. L [...] z [...], s. [...].

informacji na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

- (23) Niniejsza dyrektywa nie nakazuje, aby udział przedsiębiorców w procedurach ADR był obowiązkowy ani by wynik takich procedur był wiążący dla przedsiębiorców, gdy konsument wniósł przeciwko nim skargę. Niniejsza dyrektywa nie narusza jednak żadnych przepisów krajowych czyniących udział przedsiębiorców w takich procedurach obowiązkowym lub ich wynik wiążącym dla przedsiębiorców, pod warunkiem że przepisy takie nie utrudniają stronom korzystania z ich prawa dostępu do wymiaru sprawiedliwości, zagwarantowanego w art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej.
- (24) Państwa członkowskie powinny dopilnować, by podmioty ADR współpracowały w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych.
- (25) Należy wzmocnić w ramach Unii sieci podmiotów ADR, które ułatwiają rozstrzyganie sporów transgranicznych, takie jak FIN-NET w obszarze usług finansowych. Państwa członkowskie powinny zachęcać podmioty ADR do uczestnictwa w takich sieciach.
- (26) Bliska współpraca między podmiotami ADR a organami krajowymi, którym powierzono egzekwowanie przepisów Unii w zakresie ochrony konsumentów, powinna wzmocnić skuteczne stosowanie takich przepisów.
- (27) Aby zapewnić prawidłowe i skuteczne funkcjonowanie podmiotów ADR, powinny one być ściśle monitorowane. Komisja i organy właściwe na podstawie niniejszej dyrektywy powinny publikować i uaktualniać wykaz podmiotów ADR, które spełniają wymogi niniejszej dyrektywy. Inne organy, takie jak podmioty ADR, organizacje konsumenckie, stowarzyszenia przedsiębiorców oraz Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich, powinny również publikować ten wykaz. Właściwe organy powinny również publikować regularne sprawozdania o rozwoju i funkcjonowaniu podmiotów ADR. Podmioty ADR powinny przekazywać właściwym organom szczegółowe informacje, na których powinny się opierać te sprawozdania. Państwa członkowskie powinny zachęcać podmioty ADR do dostarczania takich informacji z wykorzystaniem zalecenia Komisji 2010/304/UE w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów<sup>26</sup>.
- (28) Jest konieczne, by państwa członkowskie ustanowiły kary za naruszanie przepisów niniejszej dyrektywy związanych z informowaniem konsumentów przez przedsiębiorców oraz informacjami, które mają być przekazywane przez podmioty ADR właściwym organom, a także by zapewniły ich egzekwowanie. Kary te powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.
- (29) Rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”)<sup>27</sup> powinno zostać zmienione i zawierać w załączniku odesłanie do

---

<sup>26</sup> Dz.U. L 136 z 2.6.2010, s. 1.

<sup>27</sup> Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

niniejszej dyrektywy, tak by wzmocnić współpracę transgraniczną w zakresie egzekwowania niniejszej dyrektywy.

- (30) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/22/WE z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów (dyrektywa w sprawie nakazów)<sup>28</sup> powinna zostać zmieniona i zawierać w załączniku odesłanie do niniejszej dyrektywy, tak by zapewnić ochronę zbiorowych interesów konsumentów określonych w niniejszej dyrektywie.
- (31) Ponieważ cel niniejszej dyrektywy, a mianowicie przyczynienie się do prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów, nie może być w wystarczającym stopniu osiągnięty przez państwa członkowskie i tym samym może być lepiej osiągnięty na poziomie Unii, Unia Europejska może przyjąć środki zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności, określoną w tym samym artykule, niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co konieczne do osiągnięcia wspomnianego celu.
- (32) W niniejszej dyrektywie respektuje się prawa podstawowe i przestrzega zasad uznanych w szczególności w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, zwłaszcza w jej art. 7, 8, 38 i 47,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

## **ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE**

### *Artykuł 1 Przedmiot*

Niniejsza dyrektywa ma na celu przyczynienie się do prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego i osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez zagwarantowanie, by spory między konsumentami a przedsiębiorcami mogły być przedkładane podmiotom oferującym bezstronne, przejrzyste, skuteczne i sprawiedliwe alternatywne procedury rozstrzygnięcia sporów.

### *Artykuł 2 Zakres*

1. Niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do procedur pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z umowy o sprzedaż towarów lub świadczenie usług przez przedsiębiorcę mającego siedzibę w Unii konsumentowi mającemu miejsce zamieszkania w Unii, poprzez interwencję podmiotu rozstrzygającego spory, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź doprowadza do spotkania stron w celu ułatwienia zawarcia ugody, zwanych dalej „procedurami ADR”.

---

<sup>28</sup> Dz.U. L 110 z 1.5.2009, s. 30–36.

2. Niniejsza dyrektywa nie ma zastosowania do:
- (a) procedur toczących się przed podmiotami rozstrzygającymi spory, w których osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzygnięcie sporów zatrudnione są wyłącznie przez przedsiębiorcę;
  - (b) procedur toczących się w ramach systemów rozpatrywania skarg konsumenckich prowadzonych przez przedsiębiorcę;
  - (c) bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą, niezależnie od tego, czy są reprezentowani przez inne osoby;
  - (d) działań podejmowanych przez sędziów w celu rozwiązania sporu w toku postępowania sądowego dotyczącego tego sporu.

### *Artykuł 3*

#### *Związek z innymi przepisami Unii*

1. Niniejsza dyrektywa nie narusza przepisów dyrektywy 2008/52/WE, rozporządzenia (WE) nr 44/2001, rozporządzenia (WE) nr 864/2007 ani rozporządzenia (WE) nr 593/2008.
2. Artykuł 5 ust. 1 niniejszej dyrektywy jest nadrzędny w stosunku do przepisów, o których mowa w załączniku.
3. Niniejsza dyrektywa jest nadrzędna w stosunku do obowiązkowych przepisów zawartych w przepisach branżowych Unii związanych z alternatywnymi metodami rozstrzygnięcia sporów wyłącznie w zakresie, w jakim przepisy te nie zapewniają przynajmniej równoważnego stopnia ochrony konsumentów.

### *Artykuł 4*

#### *Definicje*

Do celów niniejszej dyrektywy:

- (a) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną działającą w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;
- (b) „przedsiębiorca” oznacza każdą osobę fizyczną lub każdą osobę prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem każdej innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;
- (c) przedsiębiorca ma siedzibę:
  - jeśli przedsiębiorca jest osobą fizyczną – tam, gdzie znajduje się jego miejsce prowadzenia działalności,

- jeśli przedsiębiorca jest spółką lub inną osobą prawną lub stowarzyszeniem osób fizycznych lub prawnych – tam, gdzie znajduje się jego siedziba statutowa, zarząd lub miejsce prowadzenia działalności, w tym oddział, agencja lub inny zakład;
- (d) „spór transgraniczny” oznacza spór wynikający z umowy o sprzedaż towarów lub świadczenie usług w sytuacji, w której w chwili gdy konsument zamawia towary lub usługi, ma on miejsce zamieszkania w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym przedsiębiorca ma siedzibę;
- (e) „podmiot ADR” oznacza dowolny podmiot, bez względu na nadaną mu lub używaną w stosunku do niego nazwę, utworzony na stałe i oferujący rozstrzygnięcie sporu w ramach procedury ADR;
- (f) podmiot ADR ma siedzibę:
- jeśli podmiot jest prowadzony przez osobę fizyczną – w miejscu, w którym prowadzi działalność alternatywnego rozstrzygania sporów,
  - jeśli podmiot jest prowadzony przez osobę prawną lub stowarzyszenie osób fizycznych lub prawnych – w miejscu, w którym ta osoba prawna lub stowarzyszenie osób fizycznych lub prawnych prowadzi działalność alternatywnego rozstrzygania sporów lub ma siedzibę statutową,
  - jeśli podmiot jest zarządzany przez organ administracji lub inny organ publiczny – tam, gdzie znajduje się siedziba tego organu lub innego organu publicznego.

## **ROZDZIAŁ II**

### **DOSTĘPNOŚĆ ALTERNATYWNYCH METOD ROZSTRZYGANIA SPORÓW I ZASADY MAJĄCE DO NICH ZASTOSOWANIE**

#### *Artykuł 5*

#### *Dostępność alternatywnych metod rozstrzygania sporów*

1. Państwa członkowskie zapewniają możliwość przedstawienia sporów objętych niniejszą dyrektywą podmiotowi ADR, który spełnia wymagania określone w niniejszej dyrektywie.
2. Państwa członkowskie dopilnowują, aby podmioty ADR:
  - (a) miały stronę internetową umożliwiającą stronom złożenie skargi przez internet;
  - (b) umożliwiały stronom wymianę informacji z nimi drogą elektroniczną;
  - (c) przyjmowały zarówno spory krajowe, jak i transgraniczne, w tym spory objęte rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr [Office of Publications insert reference number] z dnia [Office of Publications insert date]

of adoption] r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)<sup>29</sup>; oraz

- (d) przy rozstrzyganiu sporów objętych niniejszą dyrektywą podejmowały środki niezbędne do tego, by przetwarzanie danych osobowych było zgodne z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w przepisach krajowych w sprawie wykonania dyrektywy 95/46/WE.
3. Państwa członkowskie mogą wypełnić obowiązek nałożony w ust. 1 poprzez zapewnienie istnienia uzupełniającego podmiotu ADR właściwego do rozstrzygania sporów określonych w ust. 1, dla których żaden istniejący podmiot ADR nie jest właściwy.

#### *Artykuł 6*

##### *Wiedza specjalistyczna i bezstronność*

1. Państwa członkowskie dopilnowują, by osoby fizyczne odpowiedzialne za alternatywne metody rozstrzygania sporów posiadały niezbędną wiedzę specjalistyczną i były bezstronne. Zapewnia się to poprzez dopilnowanie, by:
- (a) posiadały one niezbędną wiedzę, umiejętności i doświadczenie w zakresie alternatywnych metod rozstrzygania sporów;
  - (b) nie mogły one zostać zwolnione ze swoich obowiązków bez uzasadnionego powodu;
  - (c) nie miały one konfliktu interesów z żadną ze stron sporu.
2. Państwa członkowskie dopilnowują, by podmioty ADR, w których osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów stanowią część organu kolegiального, zapewniały w tym organie równą liczbę przedstawicieli interesów konsumentów i przedstawicieli interesów przedsiębiorców.

#### *Artykuł 7*

##### *Przejrzystość*

1. Państwa członkowskie dopilnowują, by podmioty ADR udostępniały publicznie na swoich stronach internetowych oraz w formie drukowanej w swoich lokalach informacje na temat:
- (a) osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów metodami alternatywnymi, sposoby ich powoływania oraz długości ich mandatu;
  - (b) źródeł finansowania, w tym procentowego udziału środków publicznych i prywatnych;

---

<sup>29</sup> Dz.U. L [...] z [...], s. [...].

- (c) w stosownych przypadkach, swojego członkostwa w sieciach podmiotów ADR ułatwiających rozstrzygnięcie sporów transgranicznych;
  - (d) rodzajów sporów, dla których rozpatrywania są właściwe;
  - (e) procedur regulujących rozstrzygnięcie sporu;
  - (f) języków, w jakich można składać skargi do podmiotu ADR i w jakich prowadzona jest procedura ADR;
  - (g) rodzajów zasad, na których podmiot ADR może się opierać przy rozstrzygnięciu sporów (np. normy prawne, zasada sprawiedliwości, kodeksy postępowania);
  - (h) wszelkich wymagań wstępnych, które strony muszą spełnić, zanim procedura ADR będzie mogła zostać wszczęta;
  - (i) ewentualnych kosztów, które mają ponieść strony;
  - (j) przybliżonego czasu trwania procedury ADR;
  - (k) skutków prawnych wyniku procedury ADR.
2. Państwa członkowskie dopilnowują, by podmioty ADR udostępniały publicznie na swoich stronach internetowych oraz w formie drukowanej w swoich lokalach coroczne sprawozdania z działalności. Sprawozdania te zawierać powinny następujące informacje związane ze sporami zarówno krajowymi, jak i transgranicznymi:
- (a) liczbę otrzymanych sporów oraz rodzaje skarg, z którymi były one związane;
  - (b) wszelkie powracające problemy prowadzące do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami;
  - (c) odsetek procedur rozstrzygnięcia sporów, które przerwano przed osiągnięciem wyniku;
  - (d) średni czas rozstrzygnięcia sporów;
  - (e) odsetek wykonania wyników procedur ADR, jeśli jest on znany;
  - (f) w stosownych przypadkach, informacje o współpracy w ramach sieci podmiotów ADR ułatwiających rozstrzygnięcie sporów transgranicznych.

#### *Artykuł 8* *Skuteczność*

Państwa członkowskie zapewniają skuteczność procedur ADR i spełnianie przez nie następujących wymogów:

- (a) procedura ADR jest łatwo dostępna dla obu stron bez względu na ich siedzibę i miejsce zamieszkania;

- (b) strony mają dostęp do procedury bez obowiązku korzystania z przedstawiciela prawnego; strony mogą być jednak reprezentowane lub wspierane przez stronę trzecią na dowolnym etapie procedury;
- (c) procedura ADR jest nieodpłatna lub wiąże się z umiarkowanymi kosztami dla konsumentów;
- (d) spór rozstrzygany jest w terminie 90 dni od daty otrzymania skargi przez podmiot ADR. W przypadku złożonych sporów podmiot ADR może przedłużyć ten okres.

*Artykuł 9*  
*Sprawiedliwość*

1. Państwa członkowskie dopilnowują, aby w procedurach ADR:
  - (a) strony miały możliwość wyrażenia swojego punktu widzenia i wysłuchania argumentów i faktów przedstawianych przez drugą stronę oraz wszelkich oświadczeń ekspertów;
  - b) wynik procedury był udostępniany obu stronom na piśmie lub na trwałym nośniku, z podaniem podstaw, na których się opiera.
2. Państwa członkowskie zapewniają w procedurach ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu poprzez zaproponowanie rozwiązania:
  - (a) poinformowanie konsumenta, zanim zgodzi się on na zaproponowane rozwiązanie, że:
    - (i) ma on wybór co do tego, czy zgodzić się na zaproponowane rozwiązanie, czy też nie;
    - (ii) zaproponowane rozwiązanie może być mniej korzystne niż wynik ustalony przez sąd na podstawie zastosowania reguł prawa;
    - (iii) przed zgodą na zaproponowane rozwiązanie lub odrzuceniem go konsument ma prawo skorzystania z niezależnej porady;
  - (b) poinformowanie stron, zanim zgodzą się one na zaproponowane rozwiązanie, o prawnych skutkach takiej zgody;
  - (c) danie stronom, zanim wyrażą one zgodę na zaproponowane rozwiązanie lub rozwiązanie polubowne, rozsądnego czasu do namysłu.

## **ROZDZIAŁ III**

### **INFORMOWANIE I WSPÓŁPRACA**

#### *Artykuł 10*

##### *Informowanie konsumentów przez przedsiębiorców*

1. Państwa członkowskie dopilnowują, by przedsiębiorcy mający siedziby na ich terytoriach informowali konsumentów o podmiotach ADR, które są dla nich właściwe i które są właściwe dla rozstrzygnięcia ewentualnych sporów między nimi a konsumentami. Informacje takie obejmują adresy stron internetowych odpowiednich podmiotów ADR i określają, czy przedsiębiorca zobowiązuje się do korzystania z takich podmiotów do rozstrzygnięcia sporów z konsumentami.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, wyrażone są w sposób łatwo, bezpośrednio, widocznie i stale dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli ona istnieje, w ogólnych warunkach umów sprzedaży towarów lub świadczenia usług między przedsiębiorcą a konsumentem oraz w fakturach i paragonach związanych z takimi umowami. Określa się w nich również, w jaki sposób można uzyskać dostęp do dalszych informacji na temat danego podmiotu ADR oraz warunków korzystania z niego.
3. Przepisy niniejszego artykułu nie naruszają przepisów art. 6, 7 i 8 dyrektywy 2011/83/UE dotyczących informowania konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

#### *Artykuł 11*

##### *Pomoc konsumentom*

1. Państwa członkowskie zapewniają konsumentom możliwość uzyskania pomocy w odniesieniu do ich sporów wynikających z transgranicznej sprzedaży towarów lub świadczenia usług. Celem takiej pomocy jest w szczególności pomaganie konsumentom w uzyskaniu dostępu do podmiotu ADR działającego w innym państwie członkowskim, który jest właściwy dla rozpatrzenia ich sporu transgranicznego.
2. Państwa członkowskie mogą powierzyć odpowiedzialność za zadanie, o którym mowa w ust. 1, swym centrom należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumentekich, organizacjom konsumenckim lub dowolnemu innemu podmiotowi.

#### *Artykuł 12*

##### *Informacje ogólne*

Państwa członkowskie dopilnowują, by podmioty ADR, organizacje konsumenckie, stowarzyszenia przedsiębiorców, centra należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumentekich oraz, w stosownych przypadkach, podmioty wyznaczone zgodnie z art. 11 ust. 2 udostępniały do publicznej wiadomości w swoich lokalach i na swoich stronach internetowych wykaz podmiotów ADR, o których mowa w art. 17 ust. 3.

### *Artykuł 13*

#### *Współpraca między podmiotami ADR w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych*

1. Państwa członkowskie dopilnowują, by podmioty ADR współpracowały w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych.
2. Jeśli w Unii istnieje sieć podmiotów ADR ułatwiających rozstrzyganie sporów transgranicznych w danej branży, państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR zajmujące się rozpatrywaniem sporów w tej branży do zostania członkami tej sieci.
3. Komisja publikuje wykaz zawierający nazwy i dane kontaktowe sieci, o których mowa w ust. 1. Komisja, w razie potrzeby, aktualizuje ten wykaz co dwa lata.

### *Artykuł 14*

#### *Współpraca między podmiotami ADR a organami krajowymi egzekwującymi przepisy Unii w zakresie ochrony konsumentów*

1. Państwa członkowskie zapewniają współpracę między podmiotami ADR a organami krajowymi, którym powierzono egzekwowanie przepisów Unii w zakresie ochrony konsumentów.
2. Współpraca ta obejmuje wymianę informacji o praktykach stosowanych przez przedsiębiorców, na które konsumenci złożyli skargi. Obejmuje ona także dokonywanie oceny merytorycznej oraz przekazywanie informacji przez takie organy krajowe podmiotom ADR, jeśli taka ocena lub informacje są niezbędne do rozpatrywania poszczególnych sporów.
3. Państwa członkowskie zapewniają zgodność współpracy i wymiany informacji, o których mowa w ust. 1 i 2, z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w dyrektywie 95/46/WE.

## **ROZDZIAŁ IV NADZÓR NAD PODMIOTAMI ADR**

### *Artykuł 15*

#### *Wyznaczanie właściwych organów*

1. Każde państwo członkowskie wyznacza właściwy organ odpowiedzialny za nadzór nad funkcjonowaniem i rozwojem podmiotów ADR mających siedzibę na jego terytorium. Każde państwo członkowskie przekazuje Komisji informacje o wyznaczonym przez siebie organie.
2. Komisja ustanawia wykaz właściwych organów, o których otrzymała informacje zgodnie z ust. 1, i publikuje go w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

## Artykuł 16

### Informacje, które mają być przekazywane przez podmioty ADR właściwym organom

1. Państwa członkowskie zapewniają przekazywanie właściwym organom przez podmioty ADR mające siedzibę na ich terytoriach informacji dotyczących:
  - (a) ich nazwy, danych kontaktowych oraz adresu strony internetowej;
  - (b) ich struktury i finansowania, w tym osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów, ich finansowania oraz tego, przez kogo są zatrudnione;
  - (c) stosowanych przez nie procedur;
  - (d) w stosownych przypadkach, pobieranych przez nie opłat;
  - (e) przybliżonego czasu trwania procedur ADR;
  - (f) języka lub języków, w jakich można składać skargi i w jakich prowadzona jest procedura ADR;
  - (g) oświadczenia na temat elementów niezbędnych do ustalenia ich zakresu kompetencji;
  - (h) uzasadnionego oświadczenia, w oparciu o samoocenę podmiotu ADR, na temat tego, czy kwalifikuje się on jako podmiot ADR objęty zakresem stosowania niniejszej dyrektywy i spełnia wymogi określone w rozdziale II.

W przypadku zmian informacji, o których mowa w lit. od a) do g), podmioty ADR niezwłocznie informują o nich właściwy organ.

2. Państwa członkowskie dopilnowują, by podmioty ADR przekazywały właściwym organom przynajmniej raz w roku informacje dotyczące:
  - (a) liczby otrzymanych sporów oraz rodzajów skarg, z którymi były one związane;
  - (b) odsetka procedur ADR, które przerwano przed osiągnięciem wyniku;
  - (c) średniego czasu rozstrzygnięcia przedłożonych sporów;
  - (d) odsetka wykonania wyników procedur ADR, jeśli jest on znany;
  - (e) odpowiednich danych statystycznych dotyczących sposobu, w jaki przedsiębiorcy korzystają z alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów w swoich sporach z konsumentami;
  - (f) wszelkich powracających problemów prowadzących do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami;
  - (g) w stosownych przypadkach, oceny skuteczności ich współpracy w ramach sieci podmiotów ADR ułatwiających rozstrzygnięcie sporów transgranicznych;
  - (h) własnej oceny skuteczności procedury ADR proponowanej przez dany podmiot i możliwych sposobów poprawy osiąganych przez niego wyników.

*Artykuł 17*  
*Rola właściwych organów oraz Komisji*

1. Każdy właściwy organ, na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 16 ust. 1, ocenia, czy podmioty ADR, które mu notyfikowano, kwalifikują się jako podmioty ADR objęte zakresem stosowania niniejszej dyrektywy i spełniają wymogi określone w rozdziale II.
2. Każdy właściwy organ, na podstawie oceny, o której mowa w ust. 1, ustanawia wykaz podmiotów ADR, które spełniają wymogi określone w ust. 1.

Wykaz ten obejmuje:

- (a) nazwę, dane kontaktowe oraz adresy stron internetowych tych podmiotów ADR;
- (b) w stosownych przypadkach, pobierane przez nie opłaty;
- (c) język lub języki, w jakich można składać skargi i w jakich prowadzona jest procedura ADR;
- (d) elementy niezbędne do ustalenia ich zakresu kompetencji;
- (e) w stosownych przypadkach, konieczność fizycznej obecności stron lub ich przedstawicieli; oraz
- (f) wiążący lub niewiążący charakter wyniku procedury.

Każdy właściwy organ przekazuje wykaz Komisji. W przypadku przekazania właściwemu organowi informacji o jakichkolwiek zmianach zgodnie z art. 16 ust. 1 akapit drugi, wykaz jest niezwłocznie uaktualniany, a odpowiednie informacje przekazywane Komisji.

3. Komisja ustanawia wykaz podmiotów ADR zgłoszonych jej zgodnie z ust. 2 i uaktualnia go, gdy zostanie poinformowana o zmianach zgodnie z ust. 2 akapit trzeci zdanie drugie. Komisja publikuje ten wykaz i jego aktualizacje oraz przekazuje go właściwym organom i państwom członkowskim.
4. Każdy właściwy organ publikuje skonsolidowany wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w ust. 3, na swojej stronie internetowej i przy pomocy innych środków, które uzna za stosowne.
5. Co dwa lata każdy właściwy organ publikuje sprawozdanie o rozwoju i funkcjonowaniu podmiotów ADR. Sprawozdanie w szczególności:
  - (a) wskazuje obszary, jeśli takie występują, w których spory objęte niniejszą dyrektywą nie są jeszcze rozpatrywane w ramach procedur ADR;
  - (b) identyfikuje najlepsze praktyki podmiotów ADR;

- (c) w stosownych przypadkach, w oparciu o dane statystyczne, wskazuje na niedostatki, które utrudniają funkcjonowanie podmiotów ADR zarówno w sporach krajowych, jak i transgranicznych;
- (d) w stosownych przypadkach zawiera zalecenia dotyczące sposobów poprawy funkcjonowania podmiotów ADR.

## **ROZDZIAŁ V POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### *Artykuł 18*

#### *Kary*

Państwa członkowskie określają zasady dotyczące kar stosowanych w przypadku naruszenia przepisów krajowych przyjętych na podstawie art. 10 i art. 16 ust. 1 i 2 niniejszej dyrektywy i wprowadzają wszelkie środki niezbędne do zapewnienia ich wdrożenia. Przewidziane kary muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.

### *Artykuł 19*

#### *Zmiana rozporządzenia (WE) nr 2006/2004*

W załączniku do rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 dodaje się następujący punkt:

- „20. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady .... z dnia ... w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L... z ..., s. ...): Artykuł 10.”

### *Artykuł 20*

#### *Zmiana dyrektywy 2009/22/WE*

W załączniku do dyrektywy 2009/22/WE dodaje się następujący punkt:

- „14. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady .... z dnia ... w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L... z ..., s. ...): Artykuł 10.”

### *Artykuł 21*

#### *Przekazywanie informacji*

1. Najpóźniej do dnia [*Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive*] państwa członkowskie przekazują Komisji informacje dotyczące:

- (a) w stosownych przypadkach, nazw i danych kontaktowych podmiotów wyznaczonych zgodnie z art. 11 ust. 2; oraz
- (b) właściwych organów wyznaczonych zgodnie z art. 15 ust. 1.

Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o wszelkich późniejszych zmianach w odniesieniu do tych informacji.

- 2. Najpóźniej do dnia [*Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)*] państwa członkowskie przekazują Komisji wykaz, o którym mowa w art. 17 ust. 2.
- 3. Komisja przekazuje państwom członkowskim informacje, o których mowa w ust. 1 lit. a).

#### *Artykuł 22* *Transpozycja*

- 1. Państwa członkowskie wprowadzają w życie przepisy ustawowe, wykonawcze i administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy najpóźniej do dnia [*Office of Publications insert date: 18 months after entry into force*] r. Niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów oraz tabelę korelacji pomiędzy tymi przepisami a niniejszą dyrektywą.

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określone są przez państwa członkowskie.

- 2. Państwa członkowskie przekazują Komisji tekst podstawowych przepisów prawa krajowego, przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

#### *Artykuł 23* *Sprawozdanie*

Najpóźniej [*Office of Publications insert date: five years after the entry into force*], a następnie co trzy lata, Komisja przedkłada Parlamentowi Europejskiemu, Radzie i Europejskiemu Komitetowi Ekonomiczno-Społecznemu sprawozdanie ze stosowania niniejszej dyrektywy. Sprawozdanie to uwzględnia rozwój i wykorzystanie podmiotów ADR oraz skutki realizacji niniejszej dyrektywy dla konsumentów i przedsiębiorców. W razie potrzeby Komisja może załączyć do tego sprawozdania także wnioski dotyczące dostosowania niniejszej dyrektywy.

#### *Artykuł 24* *Wejście w życie*

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

*Artykuł 25*  
*Adresaci*

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Brukseli

*W imieniu Parlamentu Europejskiego*  
*Przewodniczący*

*W imieniu Rady*  
*Przewodniczący*

## ZAŁĄCZNIK

1. Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (art. 14 ust. 1), Dz.U. L 271 z 9.10.2002, s. 16.
2. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/122/WE z dnia 14 stycznia 2009 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do niektórych aspektów umów timeshare, umów o długoterminowe produkty wakacyjne, umów odsprzedaży oraz wymiany (art. 14 ust. 2), Dz.U. L 33 z 3.2.2009, s. 10.
3. Dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych zmieniająca dyrektywy Rady 85/611/EWG i 93/6/EWG, i dyrektywę 2000/12/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 93/22/EWG (art. 53 ust. 1), Dz.U. L 145 z 30.4.2004, s. 1.
4. Dyrektywa 2002/92/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego (art. 11 ust. 1), Dz.U. L 9 z 15.1.2003, s. 3.
5. Dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (art. 19 ust. 1 akapit trzeci), (Dz.U. L 52 z 27.2.2008, s. 3).