



KOMISJA EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 29.11.2011
KOM(2011) 794 wersja ostateczna

2011/0374 (COD)

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

**w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie
w sprawie ODR w sporach konsumenckich)**

UZASADNIENIE

1. KONTEKST WNIOSKU

Obecny wniosek, wraz z wnioskiem dotyczącym dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich („dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich”), należy rozpatrywać w kontekście wysiłków na rzecz poprawy funkcjonowania detalicznego rynku wewnętrznego, a zwłaszcza na rzecz usprawnienia dochodzenia przez konsumentów roszczeń związanych z transgranicznymi transakcjami handlu elektronicznego.

Obecnie oferta systemów ADR umożliwiających rozstrzygnięcie sporów konsumenckich związanych z handlem elektronicznym jest rozproszona i niepełna. Ponadto, pomimo że w ramach połowy istniejących systemów ADR konsumenci mają możliwość składania skarg przez internet, tylko w nielicznych systemach mogą prowadzić całą procedurę przez internet (za pośrednictwem internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów – ODR)¹. Prowadzenie całego procesu przez internet dałoby oszczędności czasowe i ułatwiłoby komunikację między stronami.

Wraz z rozwojem handlu elektronicznego zakres i wielkość rynków, na których działają przedsiębiorstwa i konsumenci, znacznie wzrósł i wykracza poza granice państwowe. Jednak zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy postrzegają jako ryzykowne angażowanie się w transgraniczne transakcje handlu elektronicznego, ponieważ obawiają się, że ewentualne spory mogłyby być trudne do rozstrzygnięcia ze względu na wirtualny charakter transakcji.

Brak skutecznego sposobu dochodzenia roszczeń w związku ze skargami wynikłymi z transgranicznych transakcji internetowych ma niekorzystne skutki zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców. Konsumenci tracą, nie będąc w stanie dokonywać przez internet zakupów za granicą; umyka im w ten sposób możliwość porównania kosztów produktów na szerszym rynku UE i nabycia ich tam, gdzie są one tańsze. Przedsiębiorstwa, zwłaszcza małe i średnie, są zniechęcane do zdobywania potencjału administracyjnego potrzebnego do zajmowania się sporami z konsumentami zamieszkałymi w innym państwie członkowskim. Utrudnia to rozwój cyfrowego rynku wewnętrznego.

W inicjatywie przewodniej „Europejska agenda cyfrowa”² w ramach strategii „Europa 2020” ogłoszono strategię UE w zakresie ulepszenia systemów ADR, wskazując, że Komisja zaproponuje wprowadzenie ogólnounijnego internetowego narzędzia dochodzenia roszczeń dla handlu elektronicznego, aby zwiększyć zaufanie konsumentów i przedsiębiorstw do rynku cyfrowego. W Akcie o jednolitym rynku³ z 2011 r. wśród głównych priorytetów znalazło się ustanowienie „środków pozasądowych, dzięki którym będzie można znaleźć łatwo i szybko rozwiązania niewiążące się z nadmiernymi kosztami dla konsumentów, które zapewnią

¹ Ze sprawozdania Europejskiej Sieci Centrów Konsumenckich za rok 2010 wynika, że ponad połowa skarg (56,3 %) otrzymanych za pośrednictwem sieci ECC-Net związanych było z transakcjami handlu elektronicznego. Jednakże spośród 35 000 skarg transgranicznych otrzymanych za pośrednictwem sieci ECC w 2010 r. 91 % nie mogło być skierowanych do systemu ADR w innym państwie członkowskim, ponieważ nie istniał odpowiedni system ADR (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Inicjatywa przewodnia strategii „Europa 2020”: „Europejska agenda cyfrowa”, COM(2010) 245, s. 13.

³ Komunikat Komisji „Akt o jednolitym rynku”, COM(2011) 206, s. 9.

zachowanie dobrych stosunków przedsiębiorstw z klientami. To działanie obejmie również handel internetowy.”.

Z uwagi na wskazane problemy celem wniosku dotyczącego rozporządzenia jest utworzenie ogólnounijnego systemu ODR, który ułatwi rozstrzyganie sporów między przedsiębiorcą a konsumentem, związanych z transgraniczną internetową sprzedażą towarów lub świadczeniem usług.

2. WYNIKI KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI ORAZ OCENY SKUTKÓW

2.1. Gromadzenie wiedzy specjalistycznej i konsultacje z zainteresowanymi stronami

W kilku przeprowadzonych przez Komisję badaniach dotyczących ADR w sporach konsumenckich zajęto się kwestiami związanymi z narzędziami internetowego rozstrzygania sporów. Wśród tych badań były: „Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union” z 2009 r., w którym przeprowadzono dogłębną analizę istniejących systemów ADR i ich funkcjonowania we wszystkich państwach członkowskich, badanie dotyczące dochodzenia roszczeń konsumenckich w UE⁴, „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.

W rozpoczętych w styczniu 2011 r. konsultacjach społecznych na temat stosowania ADR również poruszono kwestie związane z ODR oraz poszukiwaniem najlepszych rozwiązań zapewniających konsumentom skuteczne dochodzenie roszczeń związanych z transgranicznymi transakcjami handlu elektronicznego⁵. Potrzeba ulepszenia narzędzi ODR zyskała wielkie poparcie, w szczególności w odniesieniu do transakcji handlu elektronicznego, w którym zauważa się rosnącą liczbę skarg zwłaszcza w sprawach o niskiej wartości. Podkreślono zwłaszcza konieczność rozwiązania kwestii językowych oraz zapewnienia stronom odpowiednich informacji o postępowaniu i jego wyniku. Zdecydowana większość respondentów zwróciła uwagę na potrzebę wykorzystania pozytywnych doświadczeń istniejących w konkretnych branżach.

Debata przeprowadzona podczas szczytu na temat alternatywnych metod rozstrzygania sporów dla rynku wewnętrznego i konsumentów („Alternative Dispute Resolution for Internal Market and consumers”), zorganizowanego wspólnie przez służby Komisji i Parlament Europejski w marcu 2011 r., wykazała ogólne poparcie dla opracowania narzędzi ODR w odniesieniu do sporów konsumenckich poprzez działanie UE mające na celu zapewnienie jasnych warunków oraz wysokiej jakości systemów ADR dla handlu elektronicznego we wszystkich branżach. Podczas warsztatów na temat usprawnienia działania ADR („ADR: how to make it work better?”), zorganizowanych w ramach europejskiego szczytu konsumentów w

⁴ „Consumer redress in the European Union: consumers’ experiences, perceptions and opinions”, 2009 r. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

⁵ Konsultacje społeczne na temat stosowania metod alternatywnego rozstrzygania sporów (ADR) jako sposobu rozstrzygania sporów związanych z transakcjami i praktykami handlowymi w UE. Odpowiedzi i ich podsumowanie dostępne na stronie internetowej: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

kwietniu 2011 r.⁶, zajmowano się kwestiami związanymi z internetowym rozstrzygnięciem sporów.

Na koniec skonsultowano się także z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych (EIOD).

2.2. Ocena skutków

Komisja przeprowadziła szczegółową ocenę skutków, obejmującą szereg wariantów strategicznych zarówno zasięgu, informacji i jakości w zakresie ADR, jak i ODR dla transgranicznych transakcji handlu elektronicznego.

W ocenie skutków stwierdzono, że jedynie połączenie dwóch instrumentów dla ADR i ODR może zapewnić dostęp do bezstronnych, przejrzystych i skutecznych sposobów rozstrzygnięcia bez udziału sądu sporów konsumenckich związanych z transgranicznymi transakcjami handlu elektronicznego. W szczególności w rozporządzeniu zostanie stworzony ogólnounijny system ODR, w ramach którego możliwe będzie skuteczne rozstrzygnięcie sporów związanych z transgranicznymi transakcjami handlu elektronicznego w oparciu o pełen zakres systemów ADR odpowiedniej jakości, który ma zostać osiągnięty zgodnie z dyrektywą w sprawie ADR w sporach konsumenckich.

3. ASPEKTY PRAWNE WNIOSKU

3.1. Funkcjonowanie ogólnounijnego internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów

3.1.1. Utworzenie europejskiego internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów

Celem niniejszego wniosku jest utworzenie europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów („platforma ODR”). Ta platforma ODR przybiera postać interaktywnej strony internetowej stanowiącej jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących rozstrzygnąć bez udziału sądu spór wynikły z transgranicznej transakcji handlu elektronicznego. Dostęp do platformy możliwy jest we wszystkich językach urzędowych UE, a korzystanie z niej jest nieodpłatne. Systemy ADR utworzone w państwach członkowskich, notyfikowane Komisji zgodnie z „dyrektywą w sprawie ADR w sporach konsumenckich”, będą rejestrowane elektronicznie na platformie ODR.

Konsumenci i przedsiębiorcy będą mogli składać skargi za pośrednictwem elektronicznego formularza dostępnego na stronie internetowej platformy we wszystkich językach urzędowych UE. Platforma sprawdzi, czy skarga może być rozpatrzona, i będzie starać się doprowadzić do porozumienia stron w kwestii jej przekazania podmiotowi ADR właściwemu do rozstrzygnięcia sporu. W ramach właściwego systemu ADR w ciągu 30 dni od daty otrzymania skargi nastąpi próba rozstrzygnięcia sporu zgodnie z procedurami stosowanymi w danym systemie. System ADR będzie musiał przekazać platformie pewne dane związane z przebiegiem sporu (datę powiadomienia stron o sporze, datę rozstrzygnięcia sporu, wynik sporu).

Zgodnie z wnioskiem utworzona zostanie sieć doradców ds. internetowego rozstrzygnięcia sporów („sieć doradców ds. ODR”), w której skład wchodzić będzie po jednym punkcie kontaktowym ds. internetowego rozstrzygnięcia sporów z każdego państwa członkowskiego.

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

Sieć doradców ds. ODR stanowić będzie wsparcie przy rozstrzyganiu sporów przedłożonych za pośrednictwem platformy ODR.

3.1.2. Informacja o ogólnounijnym systemie ODR

W obecnym wniosku wymaga się, aby mający siedzibę w UE przedsiębiorcy prowadzący transgraniczny handel elektroniczny informowali konsumentów o platformie ODR. Informacja ta musi być łatwo, bezpośrednio, widocznie i stale dostępna na stronie internetowej przedsiębiorcy, jak również w chwili, gdy konsument składa przedsiębiorcy skargę.

3.1.3. Nadzór

Sporządzane będzie coroczne sprawozdanie z działalności platformy. Wypełnianie przez systemy ADR obowiązków ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu będzie nadzorowane przez właściwe organy, które zostaną powołane przez państwa członkowskie zgodnie z dyrektywą w sprawie ADR w sporach konsumenckich. Co trzy lata Komisja składać będzie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania rozporządzenia.

3.1.4. Zasady ochrony danych

Dane wprowadzone przez strony i systemy ADR na platformie ODR będą przechowywane w bazie danych i podlegać będą odpowiednim przepisom o ochronie danych.

3.2. Zasada pomocniczości

Podstawą wniosku jest art. 114 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

Opracowanie ogólnounijnego systemu ODR w odniesieniu do transgranicznych sporów internetowych w oparciu o istniejące systemy ADR w państwach członkowskich i przestrzeganie obowiązujących w tych systemach procedur zwiększy zaufanie do detalicznego cyfrowego rynku wewnętrznego i stworzy nowe możliwości dla przedsiębiorstw.

Pomimo niskiego obecnie poziomu transgranicznych transakcji handlu elektronicznego cyfrowy rynek detaliczny rozwija się szybko w obrębie państw członkowskich. Dlatego zapewnienie prostych, tanich i skutecznych sposobów dochodzenia roszczeń bez udziału sądu jest potrzebne dla zwiększenia zaufania konsumentów i przedsiębiorców do transakcji internetowych ponad granicami.

Działanie na poziomie UE jest konieczne dla stworzenia ogólnounijnej platformy ODR, która jest niezbędnym narzędziem wspierania handlu elektronicznego. Konieczne jest również zapewnienie europejskim konsumentom tego samego poziomu ochrony i promowanie praktyk konkurencyjnych wśród przedsiębiorstw, a tym samym zwiększenie transgranicznej internetowej wymiany produktów i usług.

3.3. Proporcjonalność

Wniosek jest zgodny z zasadą proporcjonalności z następujących względów.

We wniosku zmierza się do wprowadzenia najskuteczniejszych środków osiągnięcia obranego celu po stosunkowo najniższych kosztach. Zamiast tworzenia całkiem nowej struktury na

poziomie UE zamierzone uregulowania prawne opierają się na istniejących krajowych systemach ADR zgodnych z wymaganiami określonymi w odpowiednich przepisach Unii.

We wniosku dotyczącym rozporządzenia zostanie w związku z tym zapewnione pełne objęcie transgranicznych sporów internetowych usługami ADR o odpowiedniej jakości, a koszty realizacji zostaną ograniczone do kosztów związanych z elementami dodanymi we wniosku do istniejących struktur ADR na poziomie krajowym.

Proponowane we wniosku przepisy zostały zbadane pod kątem proporcjonalności i poddane intensywnym konsultacjom w celu zagwarantowania, że będą one właściwe i proporcjonalne.

4. WPLYW NA BUDŻET

Niniejsze działanie jest częścią programu ochrony konsumentów na lata 2014–2020⁷. Wpływ na budżet zostanie uwzględniony przy pomocy przegrupowania obejmującego lata 2012 i 2013. Środki finansowe na realizację wniosku w latach 2012–2020 wyniosą 4,586 mln EUR w cenach bieżących. Potrzeby w zakresie zasobów ludzkich zostaną pokryte z zasobów dyirekcji generalnej już przydzielonych na zarządzanie tym działaniem i przesuniętych w ramach dyirekcji generalnej, uzupełnionych w razie potrzeby wszelkimi dodatkowymi zasobami, które mogą zostać przydzielone zarządzającej dyirekcji generalnej w ramach procedury rocznego przydziału środków oraz w świetle istniejących ograniczeń budżetowych. Do wniosku załączono ocenę skutków finansowych.

⁷ Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie programu ochrony konsumentów na lata 2014–2020, SEC(2011) 1320 wersja ostateczna i SEC(2011) 1321 wersja ostateczna.

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego artykuł 114,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego⁸,

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 cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego budził zaufanie konsumentów i przysparzał im korzyści, konieczne jest, by mieli oni dostęp do łatwych i tanich sposobów rozstrzygania sporów powstających w związku z internetową sprzedażą towarów i świadczeniem usług. Jest to szczególnie ważne, gdy konsumenci nabywają towary i usługi za granicą.
- (3) W Akcie o jednolitym rynku⁹ 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.

⁸ Dz.U. C [...] z [...], s.[...].

⁹ Komunikat Komisji „Akt o jednolitym rynku”, COM(2011) 206, s. 9.

- (4) Rada Europejska wezwała Parlament i Radę do przyjęcia do końca 2012 r. pierwszego zestawu priorytetowych środków, które mają być nowym bodźcem dla jednolitego rynku¹⁰.
- (5) Rynek wewnętrzny jest dla konsumentów w ich codziennym życiu realnym środowiskiem, gdy podróżują i dokonują zakupów oraz płatności. Konsumenti to podstawowi uczestnicy rynku wewnętrznego, a zatem powinni oni odgrywać w nim kluczową rolę. Cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego staje się niezwykle istotny zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorców. Konsumenti coraz częściej dokonują zakupów przez internet, podobnie coraz więcej przedsiębiorców prowadzi w ten sposób sprzedaż. Konsumenti i przedsiębiorcy powinni czuć się bezpiecznie, dokonując transakcji w środowisku cyfrowym.
- (6) Możliwość skorzystania z łatwego i taniego sposobu rozstrzygania sporów może zwiększyć zaufanie konsumentów i przedsiębiorców do rynku cyfrowego. Wciąż jednak istnieją przeszkody utrudniające im znalezienie rozwiązań pozasądowych, w szczególności w przypadku sporów powstałych w związku z internetowymi transakcjami transgranicznymi. Z tego powodu spory takie obecnie często pozostają nierozstrzygnięte.
- (7) Internetowy system rozstrzygania sporów stanowi proste i tanie rozwiązanie pozasądowe w przypadku sporów wynikłych z internetowych transakcji transgranicznych. Brakuje jednak obecnie mechanizmów, które pozwalałyby konsumentom i przedsiębiorcom rozstrzygać takie spory przy pomocy środków elektronicznych. Działa to na niekorzyść konsumentów, stanowi przeszkodę dla internetowych transakcji transgranicznych, stwarza nierówne szanse dla przedsiębiorców i w konsekwencji utrudnia rozwój handlu elektronicznego.
- (8) Niniejsze rozporządzenie należy stosować do pozasądowego rozstrzygania sporów między konsumentami i przedsiębiorcami, wynikających z transgranicznej internetowej umowy o sprzedaż towarów lub świadczenie usług przez przedsiębiorców. Nie należy go stosować do sporów między konsumentami i przedsiębiorcami powstałych w związku z internetową sprzedażą towarów lub świadczeniem usług, jeśli co najmniej jeden z nich nie ma siedziby lub miejsca zamieszkania w państwie członkowskim Unii w chwili, gdy konsument zamawia takie towary lub usługi, lub gdy przedsiębiorca i konsument mają siedzibę lub miejsce zamieszkania w tym samym państwie członkowskim.
- (9) Niniejsze rozporządzenie nie powinno 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 handlowych¹¹, 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 handlowych¹², rozporządzenia (WE) nr 864/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. dotyczącego prawa właściwego dla zobowiązań pozaumownych („Rzym II”)¹³

¹⁰ Konkluzje Rady Europejskiej z dn. 24–25 marca 2011 r., EUCO 10/11, s. 4; zob. również konkluzje Rady Europejskiej z dn. 23 października 2011 r., EUCO 52/11, s. 1–2.

¹¹ Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3.

¹² Dz.U. L 12 z 16.1.2001, s. 32.

¹³ Dz.U. L 199 z 31.7.2007, s. 40.

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”)¹⁴.

- (10) 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.
- (11) Definicja „internetowej sprzedaży towarów lub świadczenia usług” powinna obejmować transakcje internetowej sprzedaży towarów lub świadczenia usług, w przypadku których przedsiębiorca lub jego pośrednik oferuje towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia te towary lub usługi, korzystając z tej strony internetowej lub innych środków elektronicznych. Powinna ona również obejmować przypadki, w których konsument uzyskał dostęp do strony internetowej lub innych usług społeczeństwa informacyjnego przy pomocy bezprzewodowego urządzenia elektronicznego, takiego jak telefon komórkowy.
- (12) Niniejszego rozporządzenia nie należy stosować do sporów między konsumentami i przedsiębiorcami powstałych w związku z transgraniczną sprzedażą towarów lub świadczeniem usług „offline” (bez korzystania z sieci komputerowych). Niniejszego rozporządzenia nie należy stosować do sporów między przedsiębiorcami.
- (13) Niniejsze rozporządzenie należy odczytywać w związku z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady .../.../UE [*Office of Publications insert reference number*] z dnia [*Office of Publications insert date of adoption*] r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich)¹⁵, w której wymaga się, by państwa członkowskie zapewniły możliwość skierowania wszystkich sporów między konsumentami i przedsiębiorcami mającymi miejsce zamieszkania lub siedzibę w Unii, powstałych w związku ze sprzedażą towarów lub świadczeniem usług, do podmiotu oferującego alternatywne metody rozstrzygania sporów.
- (14) Celem niniejszego rozporządzenia jest stworzenie platformy internetowego rozstrzygania sporów („ODR”) na poziomie europejskim. Platforma ODR powinna przybrać postać interaktywnej strony internetowej stanowiącej jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących rozstrzygać bez udziału sądu spory wynikłe z transgranicznych transakcji handlu elektronicznego. Powinna ona umożliwiać konsumentom i przedsiębiorcom składanie skarg poprzez wypełnienie elektronicznego formularza skargi dostępnego we wszystkich językach urzędowych Unii oraz przekazywanie skargi podmiotowi oferującemu alternatywne metody rozstrzygania sporów („ADR”) właściwemu w kwestiach dotyczących danego sporu.

¹⁴ Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6.

¹⁵ Dz.U. L z [...], s. [...].

Podmioty ADR oraz strony powinny mieć możliwość przeprowadzenia procedury rozstrzygnięcia sporu przy pomocy platformy.

- (15) System ODR na poziomie europejskim powinien opierać się na istniejących podmiotach ADR w państwach członkowskich, powinien być także stworzony z poszanowaniem tradycji prawnych państw członkowskich. Podmioty ADR, do których przekazana została skarga za pośrednictwem platformy ODR, powinny zatem stosować własne procedury, w tym zasady dotyczące kosztów. W niniejszym rozporządzeniu pragnie się jednak ustanowić pewne wspólne zasady mające zastosowanie do wspomnianych procedur; zasady te służyć będą skuteczności tych procedur. Powinno to objąć zasady zapewniające sprawne osiągnięcie rozstrzygnięcia sporu.
- (16) Zapewnienie elektronicznego połączenia wszystkich podmiotów ADR notyfikowanych Komisji zgodnie z art. 17 ust. 2 dyrektywy/.../UE [= dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich] [*Office of Publications insert reference number*] z europejską platformą ODR powinno pozwolić na pełne objęcie sporów transgranicznych powstałych w związku z internetową sprzedażą towarów lub świadczeniem usług systemem internetowego dochodzenia roszczeń bez udziału sądu.
- (17) Niniejsze rozporządzenie nie stoi na przeszkodzie działaniu jakiegokolwiek istniejącego podmiotu zajmującego się internetowym rozstrzygnięciem sporów działającego na terenie Unii. Nie powinno ono uniemożliwiać podmiotom ADR zajmowania się transgranicznymi sporami internetowymi, które zostały im przedstawione w inny sposób niż poprzez platformę ODR.
- (18) Sieć doradców ds. internetowego rozstrzygnięcia sporów powinna stanowić wsparcie przy rozstrzygnięciu sporów dotyczących skarg złożonych za pośrednictwem platformy ODR. Sieć ta powinna się składać z punktów kontaktowych ds. ODR w państwach członkowskich, w których to punktach działać będą doradcy ds. internetowego rozstrzygnięcia sporów.
- (19) Prawo do skutecznego środka prawnego i prawo dostępu do bezstronnego sądu są prawami podstawowymi zagwarantowanymi w art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej. Procedury internetowego rozstrzygnięcia sporów nie mogą zmierzać do zastąpienia procedur sądowych i nie powinny pozbawiać konsumentów ani przedsiębiorców ich praw do dochodzenia roszczeń przed sądami. Nic w niniejszym rozporządzeniu nie powinno zatem uniemożliwiać stronom korzystania z ich prawa dostępu do systemu sądowego.
- (20) 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 danych¹⁶ 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

¹⁶ Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.

przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych¹⁷. Zasady te należy stosować do przetwarzania danych osobowych prowadzonego na mocy niniejszego rozporządzenia przez różnych uczestników platformy, niezależnie od tego, czy działają oni sami, czy wspólnie z innymi uczestnikami platformy.

- (21) Podmioty danych należy informować o przetwarzaniu ich danych osobowych w ramach platformy ODR, oraz o ich 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.
- (22) Przedsiębiorcy powinni informować konsumentów o platformie ODR na swych stronach internetowych, które powinny zawierać łącze elektroniczne do strony startowej platformy. Powinni również zapewniać takie informacje, gdy konsument składa skargę przedsiębiorcy, rzecznikowi praw konsumenta w danej firmie lub za pośrednictwem systemu rozpatrywania skarg konsumenckich prowadzonego przez przedsiębiorcę. Obowiązek ten nie powinien naruszać przepisów art. 10 ust. 1–3 dyrektywy .../.../UE [*Office of Publications insert reference number*] dotyczących informowania konsumentów przez przedsiębiorców o procedurach ADR obejmujących tych przedsiębiorców oraz o tym, czy zobowiązują się oni do stosowania procedur alternatywnego rozstrzygania sporów z konsumentami. Ponadto obowiązek ten nie powinien naruszać przepisów 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 konsumentów¹⁸. 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.
- (23) W celu uzupełnienia lub zmiany niektórych innych niż istotne elementów niniejszego rozporządzenia należy przekazać Komisji uprawnienia do przyjęcia aktów zgodnie z art. 290 TFUE w odniesieniu do rodzaju 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 opracowując akty delegowane, Komisja powinna zapewnić jednoczesne, terminowe i odpowiednie przekazywanie stosownych dokumentów Parlamentowi Europejskiemu i Radzie.
- (24) W celu zapewnienia jednolitych warunków wykonywania niniejszego rozporządzenia należy powierzyć Komisji uprawnienia wykonawcze w odniesieniu do działania platformy ODR, sposobów składania skarg oraz współpracy z siecią doradców 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

¹⁷ Dz.U. L 8 z 12.1.2001, s. 1.

¹⁸ Dz.U. L z [...], s. [...].

członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję. W przypadku przyjmowania aktów wykonawczych dotyczących elektronicznego formularza skargi należy stosować procedurę doradczą, biorąc pod uwagę jego wyłącznie techniczną naturę. W przypadku przyjmowania przepisów dotyczących sposobów współpracy między doradcami ds. ODR należącymi do sieci doradców ds. internetowego rozstrzygania sporów należy stosować procedurę sprawdzającą.

- (25) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie stworzenie regulowanej wspólnymi przepisami europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów dla transgranicznych sporów internetowych, ze względu na rozmiary i skutki działania nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, a zatem możliwe jest lepsze ich osiągnięcie 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.
- (26) W niniejszym rozporządzeniu 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 NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

ROZDZIAŁ I

Przepisy ogólne

Artykuł 1 *Przedmiot*

Celem niniejszego rozporządzenia jest przyczynienie się do funkcjonowania rynku wewnętrznego, w szczególności jego aspektu cyfrowego, oraz do osiągnięcia wysokiego poziomu ochrony konsumentów dzięki stworzeniu platformy ułatwiającej bezstronne, przejrzyste, skuteczne i sprawiedliwe rozstrzygnięcie przez internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami bez udziału sądu.

Artykuł 2 *Zakres*

Niniejsze rozporządzenie stosuje się do rozstrzygnięcia bez udziału sądu sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, wynikających z transgranicznej internetowej umowy o sprzedaż towarów lub świadczenie usług, poprzez interwencję podmiotu zajmującego się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów, spełniającego wymagania dyrektywy [*Office of Publications please insert number of* Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)], i z użyciem europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów.

Artykuł 3
Związek z innymi przepisami Unii

Niniejsze rozporządzenie nie narusza przepisów dyrektywy 2008/52/WE, rozporządzenia (WE) nr 44/2001, rozporządzenia (WE) nr 864/2007 ani rozporządzenia (WE) nr 593/2008.

Artykuł 4
Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia:

- (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) „internetowa sprzedaż towarów lub świadczenie usług” oznacza transakcję sprzedaży towarów lub świadczenia 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;
- (d) „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.

Następujących usług nie uważa się za usługi świadczone przy pomocy środków elektronicznych:

- usług „off-line”,
- usług obejmujących element materialny, nawet jeśli są świadczone przy pomocy urządzeń elektronicznych takich jak automaty wydające gotówkę lub bilety (banknoty, bilety kolejowe), urządzenia umożliwiające dostęp do sieci drogowych, parkingów samochodowych, pobierające opłaty za korzystanie, nawet jeśli istnieją urządzenia elektroniczne przy wjeździe lub wyjeździe kontrolujące dostęp lub zapewniające dokonanie poprawnej płatności,
- usług, które nie są świadczone za pośrednictwem elektronicznych systemów przetwarzania lub inwentaryzacyjnych, takich jak usługi telefonii głosowej, usługi faksowe lub teksowe, usługi świadczone za pośrednictwem telefonii głosowej lub faksu; konsultacji z lekarzem przy pomocy telefonu lub faksu; konsultacji z prawnikiem przy pomocy telefonu lub faksu; marketingu bezpośredniego za pośrednictwem telefonu lub faksu;

- (e) „transgraniczna internetowa sprzedaż towarów lub świadczenie usług” oznacza internetową sprzedaż towarów lub świadczenie usług w sytuacji, w której w chwili gdy konsument zamawia takie towary lub usługi, ma on miejsce zamieszkania w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym przedsiębiorca ma siedzibę;
- (f) 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 główne miejsce prowadzenia działalności, lub – jeśli przedsiębiorca składa ofertę bądź jeśli zamówione towary mają być dostarczone lub zamówione usługi mają być świadczone w wyniku działań oddziału, agencji lub innego zakładu – tam, gdzie znajduje się ten oddział, agencja lub inny zakład;
- (g) „procedura alternatywnego rozstrzygnięcia sporów” (dalej „procedura ADR”) oznacza procedurę służącą rozstrzygnięciu sporu bez udziału sądu poprzez interwencję podmiotu rozstrzygającego spory, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź doprowadza do kontaktu między stronami w celu ułatwienia zawarcia ugody.
- Procedur toczących się przed podmiotami rozstrzygającymi spory, w przypadku gdy osoby fizyczne odpowiadające za rozstrzygnięcie sporu są zatrudnione wyłącznie przez przedsiębiorcę, procedur w ramach prowadzonych przez przedsiębiorcę systemów rozpatrywania skarg konsumenckich, bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą, niezależnie od tego, czy są reprezentowani przez inne osoby, oraz czynionych przez sędziów prób rozwiązania sporu w toku postępowania sądowego dotyczącego tego sporu nie uważa się za procedury ADR;
- (h) „podmiot zajmujący się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów” (dalej „podmiot ADR”) oznacza podmiot objęty art. 4 lit. e) dyrektywy [*Office of Publications insert number of Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)*], który został zgłoszony Komisji zgodnie z art. 17 ust. 2 tej dyrektywy;
- (i) „strona skarżąca” oznacza konsumenta lub przedsiębiorcę, który złożył skargę za pośrednictwem europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów;
- (j) „strona pozwana” oznacza konsumenta lub przedsiębiorcę, przeciwko któremu złożono skargę za pośrednictwem europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów;
- (k) „dane osobowe” oznaczają wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej („podmiotu danych”); osoba możliwa do zidentyfikowania to osoba, której tożsamość można ustalić bezpośrednio lub pośrednio, szczególnie przez powołanie się na numer identyfikacyjny lub jeden bądź

kilka szczególnych czynników określających jej fizyczną, fizjologiczną, umysłową, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość.

ROZDZIAŁ II

Europejska platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów

Artykuł 5

Utworzenie europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów

1. Komisja tworzy europejską platformę internetowego rozstrzygnięcia sporów (dalej „platforma ODR”).
2. Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii. Platforma ODR stanowi jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych niniejszym rozporządzeniem.
3. Platforma ODR spełnia następujące zadania:
 - (a) udostępnienie elektronicznego formularza skargi, który może wypełnić strona skarżąca;
 - (b) proponowanie stronom, w oparciu o informacje zawarte w elektronicznym formularzu skargi, jednego właściwego podmiotu ADR lub większej ich liczby i dostarczanie informacji, w stosownych przypadkach, o pobieranych przez nie opłatach, języku lub językach, w których będzie prowadzone postępowanie, i przybliżonym czasie trwania postępowania, lub informowanie strony skarżącej, że w oparciu o przedłożone informacje nie można było ustalić właściwego podmiotu ADR;
 - (c) kierowanie skarg do podmiotu ADR, z którego strony zgodnie zdecydowały się skorzystać;
 - (d) umożliwienie stronom i podmiotowi ADR prowadzenia przez internet procedury rozstrzygnięcia sporu;
 - (e) udostępnienie elektronicznego formularza, przy pomocy którego podmioty ADR przesyłają informacje, o których mowa w art. 9 lit. c);
 - (f) udostępnienie systemu zbierania opinii pozwalającego stronom na wyrażenie opinii o działaniu platformy ODR i o podmiocie ADR, który rozpatrywał ich spór;
 - (g) publikowanie informacji o podmiotach ADR notyfikowanych Komisji zgodnie z art. 17 ust. 2 dyrektywy .../.../UE [*Office of Publications please insert number of Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation*]

(EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)], które rozpatrują spory objęte niniejszym rozporządzeniem;

- (h) dostarczanie ogólnych informacji o alternatywnych metodach rozstrzygania sporów jako sposobach rozstrzygania sporów bez udziału sądu;
 - (i) udostępnianie danych statystycznych na temat wyników sporów rozpatrywanych przez podmioty ADR, do których przekazano skargi za pośrednictwem platformy ODR.
4. Podmioty zajmujące się alternatywnym rozstrzyganiem sporów, które zostały notyfikowane Komisji zgodnie z art. 17 ust. 2 dyrektywy/.../UE [*Office of Publications please insert number of Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)*] i które zgodnie z elementami koniecznymi do ustalenia ich właściwości, notyfikowanymi na podstawie art. 16 ust. 1 lit. g) dyrektywy/.../UE [*Office of Publications please insert number of Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)*], i w oparciu o informacje zawarte w elektronicznym formularzu skargi, o którym mowa w ust. 3 lit. a), są właściwe do rozpatrywania sporów objętych niniejszym rozporządzeniem, rejestrują się elektronicznie na platformie ODR.
5. Komisja odpowiada za platformę ODR w odniesieniu do jej opracowania, działania i utrzymania oraz w odniesieniu do bezpieczeństwa danych.
6. Komisja przyjmuje środki dotyczące sposobów wykonywania zadań przedstawionych w ust. 3 przy pomocy aktów wykonawczych. Te akty wykonawcze przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 15 ust. 3.

Artykuł 6

Sieć doradców ds. internetowego rozstrzygania sporów

1. Każde państwo członkowskie wyznacza jeden punkt kontaktowy ds. ODR i przekazuje Komisji jego nazwę i dane kontaktowe. Państwa członkowskie mogą powierzyć odpowiedzialność za punkty kontaktowe ds. ODR swym centrom należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich, organizacjom konsumenckim lub dowolnemu innemu podmiotowi. W każdym z punktów kontaktowych ds. ODR działa co najmniej dwóch doradców ds. internetowego rozstrzygania sporów (dalej „doradcy ds. ODR”).
2. Doradcy ds. ODR pomagają przy rozstrzyganiu sporów dotyczących skarg złożonych za pośrednictwem platformy poprzez spełnianie następujących zadań:
- (a) ułatwianie, w razie potrzeby, komunikacji między stronami a właściwym podmiotem ADR;
 - (b) informowanie konsumentów o innych sposobach dochodzenia roszczeń w przypadku gdy sporu nie można rozstrzygnąć za pośrednictwem platformy, na przykład w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie zgadza się na zastosowanie ADR;

- (c) składanie Komisji i państwom członkowskim corocznego sprawozdania z działalności w oparciu o praktyczne doświadczenia zdobyte w trakcie wykonywania swoich zadań;
 - (d) informowanie stron o zaletach i wadach procedur stosowanych przez proponowane podmioty ADR.
3. Komisja tworzy sieć doradców ds. internetowego rozstrzygania sporów (dalej „sieć doradców ds. ODR”), która umożliwi współpracę między doradcami ds. ODR i przyczynia się do wykonywania zadań określonych w ust. 2.
 4. Komisja co najmniej raz do roku zwołuje zebranie członków sieci doradców ds. ODR w celu umożliwienia wymiany najlepszych praktyk oraz dyskusji nad powtarzającymi się problemami napotykanymi w trakcie działania platformy ODR.
 5. Komisja przyjmuje przepisy dotyczące sposobów współpracy między doradcami ds. ODR przy pomocy aktów wykonawczych. Te akty wykonawcze przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 15 ust. 3.

Artykuł 7 *Złożenie skargi*

1. W celu złożenia skargi poprzez platformę ODR strona skarżąca wypełnia elektroniczny formularz skargi, który jest dostępny na stronie internetowej platformy. Strona skarżąca może dołączyć do formularza skargi dowolne dokumenty w postaci elektronicznej na poparcie swej skargi.
2. Informacje, które ma przedłożyć strona skarżąca, muszą być wystarczające do ustalenia właściwego podmiotu ADR. Informacje te opisano w załączniku.
3. Platforma ODR podaje stronom informacje na temat podmiotu lub podmiotów ADR uznanych przez platformę ODR za właściwe; jeśli możliwy jest wybór więcej niż jednego podmiotu, doradcy ds. ODR z danych państw członkowskich podają stronom szczegółowe informacje o różnych podmiotach ustalonych w powyższy sposób i doradzają im w kwestii zalet i wad stosowanych przez każdy z tych podmiotów procedur, aby umożliwić stronom dokonanie świadomego wyboru.
4. Komisja jest uprawniona do przyjęcia aktów delegowanych zgodnie z art. 16 w celu dostosowania informacji wymienionych w załączniku, z uwzględnieniem kryteriów, przy pomocy których podmioty ADR notyfikowane Komisji zgodnie z art. 17 ust. 2 dyrektywy .../.../UE [*Office of Publications please insert number of Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)*], które rozpatrują spory objęte niniejszym rozporządzeniem, określają swe odpowiednie zakresy kompetencji.
5. Komisja określa rozwiązania dotyczące elektronicznego formularza skargi przy pomocy aktów wykonawczych. Te akty wykonawcze przyjmuje się zgodnie z procedurą doradczą, o której mowa w art. 15 ust. 2.

6. Przy pomocy elektronicznego formularza skargi oraz załączników do niego przetwarza się tylko te dane, które są dokładne, istotne i nie są zbędne w stosunku do celów, dla których zostały zgromadzone.

Artykuł 8

Rozpatrywanie i przekazywanie skargi

1. Skargę złożoną za pośrednictwem platformy rozpatruje się, jeśli formularz skargi jest w całości wypełniony.
2. Po otrzymaniu w całości wypełnionego formularza skargi platforma ODR przekazuje stronie skarżącej, w języku skargi, oraz przesyła stronie pozwanej w wiadomości e-mail, w języku umowy, następujące informacje:
 - (a) informację, że strony muszą uzgodnić jeden właściwy podmiot ADR, aby skarga mogła mu zostać przekazana;
 - (b) informację, że w przypadku gdy strony nie uzgodnią jednego właściwego podmiotu ADR lub gdy nie zostanie ustalony właściwy podmiot ADR, skarga nie będzie dalej rozpatrywana;
 - (c) wykaz wszystkich właściwych podmiotów ADR, jeśli jakiegokolwiek zidentyfikowano;
 - (d) nazwę i dane kontaktowe punktu kontaktowego ds. ODR w miejscu zamieszkania konsumenta i w miejscu, w którym znajduje się siedziba przedsiębiorcy, oraz krótki opis zadań, o których mowa w art. 6 ust. 2 lit. a), b) i d);
 - (e) skierowane do konsumenta zaproszenie do dokonania wyboru z przedstawionego wykazu jednego podmiotu ADR lub większej ich liczby, zawierające informację, że nie jest on zobowiązany do dokonania takiego wyboru;
 - (f) skierowane do przedsiębiorcy zaproszenie do dokonania wyboru z przedstawionego wykazu jednego podmiotu ADR lub większej ich liczby, w przypadku gdy żaden z tych podmiotów nie jest podmiotem, z którego przedsiębiorca zobowiązał się korzystać zgodnie z art. 10 ust. 1 dyrektywy/.../UE [*Office of Publications please insert number of* Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)];
 - (g) informację, że w przypadku gdy konsument wybierze podmiot ADR, z którego przedsiębiorca zobowiązał się korzystać zgodnie z art. 10 ust. 1 dyrektywy/.../UE [*Office of Publications please insert number of* Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)], platforma automatycznie przekaze skargę temu podmiotowi ADR.

3. Informacje, o których mowa w ust. 2, muszą zawierać opis następujących cech każdego podmiotu:
 - (a) pobieranych przez podmiot opłat, w stosownych przypadkach;
 - (b) języka lub języków, w których będzie prowadzone postępowanie;
 - (c) przybliżonego czasu trwania postępowania;
 - (d) konieczności fizycznej obecności stron lub ich przedstawicieli, w stosownych przypadkach;
 - (e) wiążącego lub niewiążącego charakteru wyniku postępowania.
4. Jeśli strony nie udzielią platformie odpowiedzi lub nie uzgodnią jednego właściwego podmiotu ADR, skargi nie rozpatruje się dalej. Konsumenta informuje się o możliwości skontaktowania się z doradcą ds. ODR celem uzyskania informacji o innych sposobach dochodzenia roszczeń.
5. W przypadku gdy konsument wybrał ten sam podmiot ADR, z którego przedsiębiorca zobowiązał się korzystać zgodnie z art. 10 ust. 1 dyrektywy .../.../UE [*Office of Publications please insert number of Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)*], lub gdy strony wybrały w swych odpowiedziach ten sam podmiot ADR, platforma automatycznie przekazuje skargę temu podmiotowi ADR.
6. W przypadku gdy strony uzgodniły więcej niż jeden podmiot ADR, wzywa się konsumenta do dokonania wyboru jednego z uzgodnionych podmiotów ADR. Platforma automatycznie przekazuje skargę temu podmiotowi ADR.

Artykuł 9
Rozstrzygnięcie sporu

Podmioty ADR, którym przekazano skargę zgodnie z art. 8:

- (a) niezwłocznie powiadamiają strony o sporze i informują je o procedurach oraz opłatach mających zastosowanie w związku z rozstrzygnięciem danego sporu;
- (b) jeśli po powiadomieniu stron o sporze strony zgadzają się na wszczęcie postępowania przed danym podmiotem, kończą procedurę rozstrzygnięcia sporu w ciągu 30 dni od chwili wszczęcia postępowania. W przypadku złożonych sporów podmiot ADR może przedłużyć ten termin;
- (c) niezwłocznie przekazują platformie ODR następujące informacje:
 - (i) datę zgłoszenia podmiotowi sporu i jego przedmiot;
 - (ii) datę powiadomienia stron o sporze;
 - (iii) datę zakończenia i wynik procedury.

Artykuł 10
Baza danych

Komisja stosuje niezbędne środki w celu utworzenia i utrzymania elektronicznej bazy danych, w której przechowuje informacje przetwarzane zgodnie z art. 5 ust. 3 i art. 9 lit. c).

Artykuł 11
Przetwarzanie danych osobowych

1. Dostępu do informacji, w tym danych osobowych, związanych ze sporem i przechowywanych w bazie danych, o której mowa w art. 10, udziela się, do celów, o których mowa w art. 9, wyłącznie podmiotowi ADR, któremu przekazano spór zgodnie z art. 8. Dostępu do tych samych informacji udziela się również doradcom ds. ODR do celów, o których mowa w art. 6 ust. 3.
2. Komisja ma dostęp do informacji przetwarzanych zgodnie z art. 9 do celów nadzoru nad korzystaniem z platformy ODR i jej działaniem oraz sporządzania sprawozdań, o których mowa w art. 17. Przetwarza ona dane osobowe użytkowników platformy w zakresie koniecznym dla działania i utrzymania platformy, w tym do celów nadzoru nad korzystaniem z platformy przez podmioty ADR i doradców ds. ODR.
3. Dane osobowe związane z danym sporem przechowuje się w bazie danych, o której mowa w ust. 1, jedynie przez czas konieczny do osiągnięcia celów, dla których zostały zgromadzone, oraz do zapewnienia podmiotom danych możliwości dostępu do ich danych osobowych w celu korzystania z ich praw; dane te usuwa się automatycznie najpóźniej po 6 miesiącach od daty zakończenia sporu, który został przekazany platformie ODR, zgodnie z art. 9 lit. c) ppkt (iii). Wyżej wymieniony okres przechowywania danych ma również zastosowanie do danych osobowych przechowywanych w aktach krajowych przez podmiot ADR lub doradcę ds. ODR, którzy rozpatrywali dany spór, z wyjątkiem przypadków, w których w procedurach stosowanych przez podmiot ADR lub w jakichkolwiek przepisach szczegółowych prawa krajowego przewidziano dłuższy okres przechowywania.
4. Każdego doradcę ds. ODR i każdy podmiot ADR uważa się za administratora danych zgodnie z art. 2 lit. d) dyrektywy 95/46/WE w odniesieniu do czynności przetwarzania danych prowadzonych przez nich na mocy niniejszego rozporządzenia; odpowiadają oni za zapewnienie zgodności tych czynności z zasadami ochrony danych określonymi w przepisach krajowych przyjętych na podstawie dyrektywy 95/46/WE. W odniesieniu do jej obowiązków na mocy niniejszego rozporządzenia oraz wynikającego z nich przetwarzania danych osobowych Komisję uważa się za administratora danych zgodnie z art. 2 lit. d) rozporządzenia (WE) nr 45/2001.

Artykuł 12
Poufność i bezpieczeństwo danych

1. Doradcy ds. ODR i podmioty ADR podlegają zasadom zachowania tajemnicy służbowej lub innym równoważnym obowiązkom w zakresie poufności określonym w przepisach krajowych.

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 13 *Informowanie konsumentów*

1. Przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii i prowadzący transgraniczną internetową sprzedaż towarów lub świadczenie usług informują konsumentów o platformie ODR i swoim adresie e-mail. Informacja ta musi być łatwo, bezpośrednio, widocznie i stale dostępna na stronie internetowej przedsiębiorcy oraz, jeśli oferta jest składana przy pomocy wiadomości e-mail lub innej wiadomości tekstowej przekazywanej środkami elektronicznymi – w tej wiadomości. Informacja ta musi zawierać łącze elektroniczne do strony startowej platformy ODR. Przedsiębiorcy informują również konsumentów o platformie ODR, gdy konsument składa skargę przedsiębiorcy lub za pośrednictwem systemu rozpatrywania skarg konsumenckich zarządzanego przez przedsiębiorcę, bądź rzecznikowi praw konsumenta w danej firmie.
2. Przepisy ust. 1 nie naruszają przepisów art. 10 dyrektywy/.../UE [*Office of Publications please insert number of* Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)] dotyczących informowania konsumentów przez przedsiębiorców o procedurach ADR, którymi dani przedsiębiorcy są objęci, oraz o tym, czy przedsiębiorcy ci zobowiązują się do stosowania procedur alternatywnego rozstrzygnięcia sporów do rozstrzygnięcia sporów z konsumentami.
3. Przepisy ust. 1 nie naruszają przepisów art. 6 i 8 dyrektywy 2011/83/UE dotyczących informowania konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Artykuł 14 *Nadzór*

Wypełnianie przez podmioty ADR obowiązków ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu nadzorowane jest przez właściwe organy powołane przez państwa członkowskie zgodnie z art. 15 ust. 1 dyrektywy/.../UE [*Office of Publications please insert number of* Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)].

ROZDZIAŁ III

Przepisy końcowe

Artykuł 15 *Akty wykonawcze*

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. W przypadku gdy opinia komitetu ma być uzyskana w drodze 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 16 *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. 7 ust. 4, powierza się Komisji na czas nieokreślony od dnia [*Office of Publications insert same date as in Art. 18(1) = date of entry into force of this Regulation*].
3. Przekazanie uprawnień, o którym mowa w art. 7 ust. 4, 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 od następnego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej* lub w określonym w tej decyzji późniejszym terminie. 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. 7 ust. 4 wchodzi w życie tylko, jeśli Parlament Europejski albo Rada nie wyraziły sprzeciwu w terminie 2 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 2 miesiące z inicjatywy Parlamentu Europejskiego lub Rady.

Artykuł 17
Sprawozdania

Co trzy lata, a po raz pierwszy nie później niż pięć lat po wejściu w życie niniejszego rozporządzenia, Komisja składa Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie ze stosowania niniejszego rozporządzenia. Sprawozdaniu w razie potrzeby towarzyszą wnioski dotyczące dostosowania niniejszego rozporządzenia.

Artykuł 18
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 [*Office of Publications insert date = 6 months after implementation deadline for Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR as to be inserted in that Directive in accordance with Art 22(1) of that Directive*] r., z wyjątkiem art. 5 ust. 1, 4, 5 i 6, art. 6 ust. 1, 2 i 6, art. 7 ust. 4 i 5, art. 10, 15 i 16, które stosuje się od daty wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.

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

Sporządzono w Brukseli

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący

W imieniu Rady
Przewodniczący

ZAŁĄCZNIK

Informacje, które należy przedstawić przy wypełnianiu elektronicznego formularza skargi

- (1) Nazwa lub nazwisko, adres oraz, w stosownych przypadkach, adres e-mail i adres strony internetowej strony skarżącej.
- (2) Informacja, czy strona skarżąca jest konsumentem czy przedsiębiorcą.
- (3) Nazwa lub nazwisko, adres oraz, w stosownych przypadkach, adres e-mail i adres strony internetowej strony pozwanej.
- (4) Informacja, czy strona pozwana jest konsumentem czy przedsiębiorcą.
- (5) Rodzaj towarów lub usług, których sprzedaży bądź świadczenia dotyczy skarga.
- (6) Podstawy skargi.
- (7) Miejsce zamieszkania konsumenta w chwili zamówienia towarów lub usług.
- (8) Metoda komunikacji, przy pomocy której zaoferowano towary lub usługi, oraz metoda komunikacji, przy pomocy której dokonano zamówienia.
- (9) W stosownych przypadkach, w sytuacji gdy przedsiębiorca złożył ofertę bądź towary lub usługi zostały dostarczone lub świadczone, bądź miały być dostarczone lub świadczone, w wyniku działań oddziału, agencji lub innego zakładu – miejsce, gdzie znajduje się ten oddział, agencja lub inny zakład.
- (10) Język umowy.
- (11) Podmioty ADR, z których przedsiębiorca zobowiązał się korzystać zgodnie z art. 10 ust. 1 dyrektywy .../.../UE [*Office of Publications please insert number of Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)*], jeśli są znane.

OCENA SKUTKÓW FINANSOWYCH WNIOSKÓW

1. STRUKTURA WNIOSKU/INICJATYWY

1.1. Tytuł wniosku/inicjatywy

Rozporządzenie w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Wpływ na budżet zostanie uwzględniony przy pomocy przegrupowania obejmującego lata 2012 i 2013. Działanie jest częścią programu ochrony konsumentów 2020 na lata 2014–2020.

1.2. Dziedzina(-y) polityki w strukturze ABM/ABB, których dotyczy wnioski/inicjatywa¹⁹

Konsumenci

1.3. Charakter wniosku/inicjatywy

Wniosek/inicjatywa dotyczy **nowego działania**

Wniosek/inicjatywa dotyczy **nowego działania będącego następstwem projektu pilotażowego/działania przygotowawczego**²⁰

Wniosek/inicjatywa wiąże się z **przedłużeniem bieżącego działania**

Wniosek/inicjatywa dotyczy **działania, które zostało przekształcone pod kątem nowego działania**

1.4. Cele

1.4.1. Wieloletni(e) cel(e) strategiczny(-e) Komisji wskazany(-e) we wniosku/inicjatywie

W ramach działu 1a „Konkurencyjność na rzecz wzrostu i zatrudnienia” celem wniosku jest stworzenie ogólnounijnego internetowego systemu rozstrzygania sporów w odniesieniu do transgranicznych sporów internetowych między konsumentami a przedsiębiorcami.

1.4.2. Cel(e) szczegółowy(-e) i działanie(-a) ABM/ABB, których dotyczy wnioski/inicjatywa

Cel szczegółowy nr:

Stworzenie ogólnounijnego informatycznego systemu internetowego rozstrzygania sporów w odniesieniu do transgranicznych sporów internetowych między konsumentami a przedsiębiorcami.

Działanie(-a) ABM/ABB, którego(-ych) dotyczy wnioski/inicjatywa

Konsumenci

¹⁹ ABM: Activity Based Management: zarządzanie kosztami działań - ABB: Activity Based Budgeting: budżet zadaniowy.

²⁰ O którym mowa w art. 49 ust. 6 lit. a) lub b) rozporządzenia finansowego.

1.4.3. *Oczekiwany(-e) wynik(i) i wpływ*

Należy wskazać, jakie efekty przyniesie wniosek/inicjatywa beneficjentom/grupie docelowej.

Konsumenci i przedsiębiorstwa w całej Europie będą mieli proste, szybkie i tanie sposoby rozwiązywania sporów wynikłych po zawarciu internetowej transakcji transgranicznej. Konsumenci będą mogli dochodzić roszczeń i uzyskać odszkodowanie, a przedsiębiorstwa nie stracą reputacji i unikną wysokich kosztów postępowania sądowego.

1.4.4. *Wskaźniki wyników i wpływu*

Należy określić wskaźniki, które umożliwią monitorowanie realizacji wniosku/inicjatywy.

- Wszystkie podmioty ADR mają zostać połączone z platformą ODR i korzystać z niej, gdy platforma zacznie działać z początkiem 2015 r.
- Wzrost liczby konsumentów skłonnych do dokonywania zakupów przez internet w innym państwie członkowskim o 20 % w 2020 r.
- Wzrost liczby przedsiębiorstw skłonnych do prowadzenia sprzedaży przez internet w innych państwach członkowskich o 10 % w 2020 r.

1.5. **Uzasadnienie wniosku/inicjatywy**

1.5.1. *Potrzeba(-y), która(-e) ma(-ją) zostać zaspokojona(-e) w perspektywie krótko- lub długoterminowej*

Artykuły 114 i 169 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

Konsumenci i przedsiębiorstwa będą mieli prosty, szybki i tani sposób rozwiązywania powstałych między nimi sporów związanych z transgranicznymi transakcjami internetowymi dzięki zastosowaniu środków internetowego rozstrzygania sporów bez udziału sądu.

1.5.2. *Wartość dodana z tytułu zaangażowania Unii Europejskiej*

Brak skutecznych sposobów rozstrzygania sporów wpływa na zaufanie konsumentów do zakupów transgranicznych. Zarówno przedsiębiorstwa, jak i konsumenci przyznają otwarcie, że obawy przed ewentualnymi problemami w dochodzeniu roszczeń w innym państwie członkowskim zniechęcają ich do dokonywania sprzedaży i zakupów transgranicznych, a przez to do korzystania w pełni z potencjalnych korzyści rynku wewnętrznego. Ta sytuacja wskazuje, że szczególną uwagę należy zwrócić na wzbudzenie zaufania konsumentów do rynku wewnętrznego i zapewnienie równych warunków działalności dla przedsiębiorstw we wszystkich państwach członkowskich.

Pomimo niskiego poziomu obecnych transgranicznych transakcji handlu elektronicznego obserwuje się szybką tendencję zwyżkową, jeśli chodzi o cyfrowy rynek detaliczny w obrębie państw członkowskich. Dlatego zapewnienie prostych, tanich i skutecznych sposobów dochodzenia roszczeń na drodze pozasądowej jest tym bardziej istotne, aby konsumenci i przedsiębiorcy byli skłonni do dokonywania transakcji internetowych ponad granicami. Żadne działania na poziomie państw członkowskich nie doprowadzi do stworzenia ogólnounijnego internetowego systemu rozstrzygania sporów, który, jak

zaznaczono w Europejskiej agendzie cyfrowej, jest niezbędnym narzędziem wspierania handlu elektronicznego.

Obrane cele, ze względu na ich skutki i rozmiary, można lepiej osiągnąć przez wprowadzenie środków na poziomie UE. Oczywiście przewagą stworzenia ODR na poziomie UE jest skuteczne i odpowiednie traktowanie sporów konsumenckich związanych z internetowymi transakcjami transgranicznymi.

Konsumenci będą mieli do dyspozycji szybki, niedrogi i prosty sposób rozstrzygnięcia sporów z przedsiębiorcami niezależnie od branży rynku i kwoty będącej przedmiotem sporu. Znaczna część konsumentów nie ma pełnego zaufania do cyfrowego rynku wewnętrznego pomimo licznych płynących z niego korzyści, takich jak dostęp do szerszej oferty produktów i usług; w około połowie państw członkowskich ponad połowa produktów poszukiwanych przez internet była dostępna przez internet jedynie w innym państwie. Wreszcie, skuteczniejszy system ODR na rynku wewnętrznym ograniczy szkody ponoszone przez konsumentów (obecnie stanowiące 0,02 % unijnego PKB) i pozwoli im uzyskać znaczne oszczędności w transakcjach internetowych, które można będzie wykorzystać do zakupu dodatkowych towarów i usług na rynku wewnętrznym. Ponadto przedsiębiorcy będą mieli takie same możliwości postępowania w przypadku sporów konsumenckich w całej UE, co zapewni im równe warunki działalności.

Jednostronne działania na poziomie państw członkowskich nie zapewnią konsumentom i przedsiębiorcom w wystarczającym stopniu opisanych powyżej korzyści. Przeciwnie, nieskoordynowane starania państw członkowskich mogą doprowadzić do nierównego traktowania konsumentów i przedsiębiorców na rynku wewnętrznym i powstania różnych poziomów w zakresie możliwości dochodzenia roszczeń konsumenckich w UE. Działanie na poziomie UE w tej dziedzinie cieszy się poparciem zdecydowanej większości zainteresowanych stron.

Zwiększenie w równym stopniu zaufania podmiotów rynkowych, przedsiębiorstw i obywateli ma podstawowe znaczenie dla poprawy konkurencyjności Europy. Dobrze działający jednolity rynek, obejmujący 500 milionów konsumentów, których wydatki stanowią 56 % unijnego PKB, oraz ponad 21 milionów przedsiębiorstw to podstawa dla osiągnięcia inteligentnego i zrównoważonego wzrostu sprzyjającego włączeniu społecznemu, zgodnie z celami strategii „Europa 2020”.

1.5.3. Główne wnioski wyciągnięte z podobnych działań

Obecnie nie istnieje system informatyczny na poziomie UE umożliwiający rozstrzygnięcie przez internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami dotyczących transgranicznych transakcji internetowych. Działa już jednak szereg narzędzi informatycznych łączących różne podmioty w różnych państwach członkowskich. Nowe narzędzie informatyczne opierać się będzie w dużej mierze na tych narzędziach. Ważniejsze z nich to narzędzia informatyczne działające w ramach systemów IMI, ECC i SOLVIT.

1.5.4. Spójność z ewentualnymi innymi instrumentami finansowymi oraz możliwa synergia

Rozporządzenie w sprawie ODR opiera się na wniosku dotyczącym dyrektywy w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich).

1.6. Czas trwania działania i jego wpływu finansowego

√ Wniosek/inicjatywa o **określonym czasie trwania**

– √ Wniosek/inicjatywa obowiązuje od 2012 r. do 2020 r.

– √ Wpływ finansowy od 2012 r. do 2020 r.

Wniosek/inicjatywa o **nieokreślonym czasie trwania**

– Wprowadzenie w życie z okresem rozruchu od 2012 r. do 2014 r.,

– po którym następuje faza operacyjna.

1.7. Przewidywany(-e) tryb(y) zarządzania²¹

√ **Bezpośrednie zarządzanie scentralizowane** przez Komisję

Pośrednie zarządzanie scentralizowane poprzez przekazanie zadań wykonawczych:

– agencjom wykonawczym

– organom utworzonym przez Wspólnoty²²

– krajowym organom publicznym/organom mającym obowiązek świadczenia usługi publicznej

– osobom odpowiedzialnym za wykonanie określonych działań na mocy tytułu V Traktatu o Unii Europejskiej, określonym we właściwym prawnym akcie podstawowym w rozumieniu art. 49 rozporządzenia finansowego

Zarządzanie dzielone z państwami członkowskimi

Zarządzanie zdecentralizowane z państwami trzecimi

Zarządzanie wspólne z organizacjami międzynarodowymi (*należy wyszczególnić*)

W przypadku wskazania więcej niż jednego trybu należy podać dodatkowe informacje w części „Uwagi”.

Uwagi

Brak uwag.

²¹ Wyjaśnienia dotyczące trybów zarządzania oraz odniesienia do rozporządzenia finansowego znajdują się na następującej stronie: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html.

²² O których mowa w art. 185 rozporządzenia finansowego.

2. ŚRODKI ZARZĄDZANIA

2.1. Zasady nadzoru i sprawozdawczości

Należy określić częstotliwość i warunki.

Co trzy lata, a po raz pierwszy nie później niż pięć lat po wejściu w życie niniejszego rozporządzenia, Komisja opublikuje sprawozdanie ze stosowania niniejszego rozporządzenia. Sprawozdaniu w razie potrzeby będą towarzyszyć wnioski dotyczące dostosowania niniejszego rozporządzenia.

2.2. System zarządzania i kontroli

2.2.1. Zidentyfikowane ryzyko

Wykonanie budżetu obejmuje studium wykonalności i stworzenie platformy informatycznej dla ODR. Główne ryzyko jest następujące:

„Dyrektywa w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich)” stanowi podstawę dla rozporządzenia w sprawie ODR, ponieważ platforma ODR będzie obejmować krajowe systemy alternatywnego rozstrzygania sporów, które będą notyfikowane zgodnie z dyrektywą. Dlatego niepełna lub spóźniona transpozycja dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich wpłynie na skuteczne funkcjonowanie unijnego internetowego systemu rozstrzygania sporów.

Mimo że Komisja zarządza szeregiem narzędzi informatycznych, platforma ODR będzie jednym z narzędzi o największej liczbie podłączonych użytkowników i o aplikacjach, które umożliwią indywidualne podejście do potrzeb użytkowników. Ryzyko stanowią mogą trudności techniczne opóźniające stworzenie platformy.

2.2.2. Przewidywane metody kontroli

Budżet będzie wykonany w trybie bezpośredniego zarządzania scentralizowanego.

Komisja będzie nadzorować etapy dokonywania analiz, programowania i testowania podczas tworzenia narzędzia informatycznego. Odpowiadający za systemy informacji dział w DG ds. Zdrowia i Konsumentów ma rozległe doświadczenie w zarządzaniu narzędziami informatycznymi (np. w ramach systemów ECC, CPCS i RAPEX); niektóre z tych narzędzi wykazują podobieństwa do platformy ODR (narzędzie w ramach sieci ECC). Te doświadczenia z przeszłości umożliwią szybkie i skuteczne reagowanie na ewentualne problemy. Ponadto studium wykonalności, które zostanie przeprowadzone w 2012 r., pomoże określić ewentualne ryzyko i trudności techniczne, co umożliwi bezproblemowe stworzenie platformy ODR. Przeprowadzone zostaną również konsultacje z DG ds. Informatyki i DG ds. Tłumaczeń Pisemnych w odniesieniu do pewnych aspektów technicznych (np. narzędzia do tłumaczenia automatycznego).

2.3. Środki zapobiegania nadużyciom finansowym i nieprawidłowościom

Określić istniejące lub przewidywane środki zapobiegania i ochrony

Oprócz stosowania wszystkich mechanizmów kontroli regulacyjnej DG ds. Zdrowia i Konsumentów opracuje strategię zwalczania nadużyć finansowych, zgodnie z nową strategią Komisji w zakresie zwalczania nadużyć finansowych przyjętą w dniu 24 czerwca 2011 r., w celu dopilnowania m.in., by jej wewnętrzne kontrole odnoszące się do zwalczania nadużyć finansowych były w pełni zgodne ze wspomnianą strategią Komisji oraz by jej podejście w zakresie zarządzania ryzykiem nadużyć finansowych było ukierunkowane na wykrywanie obszarów, w których istnieje takie ryzyko, oraz na podejmowanie w odpowiedzi na nie właściwych działań.

Komisja przestrzega przepisów rozporządzenia finansowego przy udzielaniu zamówień na usługi informatyczne dotyczące sprzętu i oprogramowania oraz powiązane usługi; do wszystkich podpisanych umów mają zastosowanie przepisy odnoszące się do audytów i kontroli przeprowadzanych przez Trybunał Obrachunkowy i OLAF.

3. SZACUNKOWY WPŁYW FINANSOWY WNIOSKU/INICJATYWY

3.1. Dział(y) wieloletnich ram finansowych i pozycja(pozycje) wydatków w budżecie, na które wniosek/inicjatywa ma wpływ

- Istniejące pozycje w budżecie

Według działów wieloletnich ram finansowych i pozycji w budżecie

Dział wieloletnich ram finansowych	Pozycja w budżecie	Rodzaj środków	Wkład			
	Numer [Treść.....]	Zróżnicowane /niezróżnicowane ⁽²³⁾	państw EFTA ²⁴	krajów kandydujących ²⁵	państw trzecich	w rozumieniu art. 18 ust. 1 lit. aa) rozporządzenia finansowego
1A	17.020200	Zróżnicowane	TAK	NIE	NIE	NIE

- Nowe pozycje w budżecie, o których utworzenie się wnioskuje: nie dotyczy.

Według działów wieloletnich ram finansowych i pozycji w budżecie

Dział wieloletnich ram finansowych	Pozycja w budżecie	Rodzaj środków	Wkład			
	Numer [Dział.....]	Zróżnicowane /niezróżnicowane	państw EFTA	krajów kandydujących	państw trzecich	w rozumieniu art. 18 ust. 1 lit. aa) rozporządzenia finansowego
	[XX.YY.YY.YY]		TAK/ NIE	TAK/ NIE	TAK/ NIE	TAK/ NIE

²³ Środki zróżnicowane/środki niezróżnicowane.

²⁴ EFTA: Europejskie Stowarzyszenie Wolnego Handlu.

²⁵ Kraje kandydujące oraz w stosownych przypadkach potencjalne kraje kandydujące Bałkanów Zachodnich.

3.2. Szacunkowy wpływ na wydatki

3.2.1. Synteza szacunkowego wpływu na wydatki

w mln EUR (do 3 miejsc po przecinku)

Dział wieloletnich ram finansowych:	Numer 3	Konkurencyjność na rzecz wzrostu i zatrudnienia
--	---------	---

Dyrekcja Generalna ds. Zdrowia i Konsumentów			Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	OGÓLEM
• Środki operacyjne												
Numer pozycji w budżecie: 17.020200	Środki na zobowiązania	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Środki na płatności	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Numer pozycji w budżecie	Środki na zobowiązania	(1a)										
	Środki na płatności	(2a)										
Środki administracyjne finansowane ze środków przydzielonych na określone programy operacyjne ²⁶												
Numer pozycji w budżecie		(3)										
OGÓLEM środki dla Dyrekcji Generalnej ds. Zdrowia i Konsumentów	Środki na zobowiązania	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Środki na płatności	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Wsparcie techniczne lub administracyjne oraz wydatki na wsparcie w zakresie wprowadzania w życie programów lub działań UE (dawne pozycje „BA”), pośrednie badania naukowe, bezpośrednie badania naukowe.

• OGÓŁEM środki operacyjne	Środki na zobowiązania	(4)								
	Środki na płatności	(5)								
• OGÓŁEM środki administracyjne finansowane ze środków przydzielonych na określone programy operacyjne		(6)								
OGÓŁEM środki na DZIAŁ <...> wieloletnich ram finansowych	Środki na zobowiązania	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Środki na płatności	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Jeżeli wpływ wniosku/inicjatywy nie ogranicza się do jednego działu: nie dotyczy.

• OGÓŁEM środki operacyjne	Środki na zobowiązania	(4)								
	Środki na płatności	(5)								
• OGÓŁEM środki administracyjne finansowane ze środków przydzielonych na określone programy operacyjne		(6)								
OGÓŁEM środki na DZIAŁY 1 do 4 wieloletnich ram finansowych (kwota referencyjna)	Środki na zobowiązania	=4+ 6								
	Środki na płatności	=5+ 6								

Dział wieloletnich ram finansowych:	5	„Wydatki administracyjne”
--	----------	---------------------------

w mln EUR (do 3 miejsc po przecinku)

		Rok 2012	Rok 2013							OGÓLEM
Dyrekcja Generalna <ds. Zdrowia i Konsumentów>										
• Zasoby ludzkie		0,318	0,318							0,636
• Pozostałe wydatki administracyjne										
OGÓLEM Dyrekcja Generalna <ds. Zdrowia i Konsumentów>	Środki	0,318	0,318							0,636

OGÓLEM środki na DZIAŁ 5 wieloletnich ram finansowych	(Środki na zobowiązania ogółem = środki na płatności ogółem)									0,636
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

w mln EUR (do 3 miejsc po przecinku)

		Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	OGÓLEM
OGÓLEM środki na DZIAŁY 1 do 5 wieloletnich ram finansowych	Środki na zobowiązania	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Środki na płatności	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. Szacunkowy wpływ na środki operacyjne

- Wniosek/inicjatywa nie wiąże się z koniecznością wykorzystania środków operacyjnych
- Wniosek/inicjatywa wiąże się z koniecznością wykorzystania środków operacyjnych, jak określono poniżej:

Środki na zobowiązania w mln EUR (do 3 miejsc po przecinku)

Określić cele i realizacje			Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	OGÓLEM									
REALIZACJA																					
	Rodzaj	Średni koszt	Liczba	Koszt	Liczba	Koszt	Liczba	Koszt	Liczba	Koszt	Liczba	Koszt	Liczba	Koszt	Liczba	Koszt	Liczba	Koszt	Liczba całkowita	Koszt całkowity	
CEL SZCZEGÓŁOWY nr 1																					
- Realizacja			1			1,0		1,0												1	2,0
Platforma IT																					
- Realizacja			1					0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		1	1,8
Utrzymanie platformy IT																					

- Realizacja Studium wykonalności		1	0,150																1	0,150
Cel szczegółowy nr 1 - suma częstkowa																				
CEL SZCZEGÓLOWY nr 2																				
- Realizacja																				
Cel szczegółowy nr 2 - suma częściowa																				
KOSZT OGÓLEM			0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3		3,95

3.2.3. Szacunkowy wpływ na środki administracyjne

3.2.3.1. Streszczenie

- √ Wniosek/inicjatywa nie wiąże się z koniecznością wykorzystania środków administracyjnych
- – √ Wniosek/inicjatywa wiąże się z koniecznością wykorzystania środków administracyjnych, jak określono poniżej:

w mln EUR (do 3 miejsc po przecinku)

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	OGÓLEM
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------

DZIAŁ 5 wieloletnich ram finansowych										
Zasoby ludzkie	0,318	0,318								0,636
Pozostałe wydatki administracyjne		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
DZIAŁ 5 wieloletnich ram finansowych – suma cząstkowa		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Poza DZIAŁEM 5²⁷ wieloletnich ram finansowych										
Zasoby ludzkie										
Pozostałe wydatki administracyjne										
Poza DZIAŁEM 5 wieloletnich ram finansowych – suma cząstkowa										

²⁷

Wsparcie techniczne lub administracyjne oraz wydatki na wsparcie w zakresie wprowadzania w życie programów lub działań UE (dawne pozycje „BA”), pośrednie badania naukowe, bezpośrednie badania naukowe.

OGÓLEM	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Szacowane zapotrzebowanie na zasoby ludzkie

- Wniosek/inicjatywa nie wiąże się z koniecznością wykorzystania zasobów ludzkich
- Wniosek/inicjatywa wiąże się z koniecznością wykorzystania zasobów ludzkich, jak określono poniżej²⁸:

Wartości szacunkowe należy wyrazić w pełnych kwotach (lub najwyżej z dokładnością do jednego miejsca po przecinku)

	Rok 2012	Rok 2013					Rok N
• Stanowiska przewidziane w planie zatrudnienia (stanowiska urzędników i pracowników zatrudnionych na czas określony)							
17 01 01 01 (w centrali i w biurach przedstawicielstw Komisji)	2 (0,254)	2 (0,254)					
XX 01 01 02 (w delegaturach)							
XX 01 05 01 (pośrednie badania naukowe)							
10 01 05 01 (bezpośrednie badania naukowe)							
• Personel zewnętrzny (w ekwiwalentach pełnego czasu pracy)²⁹							
17 01 02 01 (AC, END, INT z globalnej koperty finansowej)	1 (0,064)	1 (0,064)					
XX 01 02 02 (AC, AL, END, INT i JED w delegaturach)							
XX 01 04 yy³⁰	- w centrali ³¹						
	- w delegaturach						
XX 01 05 02 (AC, END, INT - pośrednie badania naukowe)							
10 01 05 02 (AC, END, INT - bezpośrednie badania naukowe)							
Inna pozycja w budżecie (określić)							
OGÓLEM	3 (0,318)	3 (0,318)					

XX oznacza odpowiednią dziedzinę polityki lub odpowiedni tytuł w budżecie

²⁸ Wpływ na budżet zostanie uwzględniony przy pomocy przegrupowania w latach 2012 i 2013. Począwszy od roku 2014 zapotrzebowanie na zasoby ludzkie jest pokryte przez program ochrony konsumentów 2020.

²⁹ AC = pracownik kontraktowy; INT = pracownik tymczasowy; JED = młodszy oddelegowany ekspert; AL = członek personelu miejscowego; END = oddelegowany ekspert krajowy.

³⁰ W ramach pałupu na personel zewnętrzny ze środków operacyjnych (dawne pozycje „BA”).

³¹ Przede wszystkim fundusze strukturalne, Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich (EFRROW) oraz Europejski Fundusz Rybacki.

Opis zadań do wykonania:

Urzednicy i pracownicy zatrudnieni na czas okreslony	Opracowanie, utrzymanie i aktualizacja informatycznego internetowego systemu rozstrzygania sporow.
Personel zewnetrzny	Nie dotyczy.

Potrzeby w zakresie zasobow ludzkich zostana pokryte z zasobow DG juz przydzielonych na zarzadzanie tym dzialaniem i przesunietych w ramach dyrekcji generalnej, uzupelnionych w razie potrzeby wszelkimi dodatkowymi zasobami, ktore moga zostac przydzielone zarzadzajacej dyrekcji generalnej w ramach procedury rocznego przydzialu srodkow oraz w swietle istniejacych ograniczen budzetowych.

3.2.4. *Zgodność z obowiązującymi wieloletnimi ramami finansowymi*

- Wniosek/inicjatywa jest zgodny(-a) zarówno z wieloletnimi ramami finansowymi na lata 2007–2013, jak i na lata 2014–2020.
- Wniosek/inicjatywa wymaga przeprogramowania odpowiedniego działu w wieloletnich ramach finansowych.

Należy wyjaśnić, na czym ma polegać przeprogramowanie, określając pozycje w budżecie, których ma ono dotyczyć, oraz podając odpowiednie kwoty.

.....

- Wniosek/inicjatywa wymaga zastosowania instrumentu elastyczności lub zmiany wieloletnich ram finansowych³²

Należy wyjaśnić, który wariant jest konieczny, określając pozycje w budżecie, których ma on dotyczyć, oraz podając odpowiednie kwoty.

.....

3.2.5. *Udział osób trzecich w finansowaniu*

- Wniosek/inicjatywa nie przewiduje współfinansowania ze strony osób trzecich
- Wniosek/inicjatywa przewiduje współfinansowanie szacowane zgodnie z poniższym:

Środki w mln EUR (do 3 miejsc po przecinku)

	Rok N	Rok N+1	Rok N+2	Rok N+3	wprowadzić taką liczbę kolumn dla poszczególnych lat, jaka jest niezbędna, by odzwierciedlić cały okres wpływu (zob. pkt 1.6)			Ogółem
Określić organ współfinansujący								
OGÓŁEM środki objęte współfinansowaniem								

³² Zob. pkt 19 i 24 porozumienia międzyinstytucjonalnego.

3.3. Szacunkowy wpływ na dochody

- Wniosek/inicjatywa nie ma wpływu finansowego na dochody.
- Wniosek/inicjatywa ma wpływ finansowy określony poniżej:
 - wpływ na zasoby własne
 - wpływ na dochody różne

w mln EUR (do 3 miejsc po przecinku)

Pozycja w budżecie dotycząca dochodów	Środki zapisane w budżecie na bieżący rok budżetowy	Wpływ wniosku/inicjatywy ³³					wprowadzić taką liczbę kolumn dla poszczególnych lat, jaka jest niezbędna, by odzwierciedlić cały okres wpływu (zob. pkt 1.6)		
		Rok N	Rok N+1	Rok N+2	Rok N+3				
Artykuł		5.							

W przypadku wpływu na dochody różne należy wskazać pozycję(-e) wydatków w budżecie, którą(-e) ten wpływ obejmie.

.....

Należy określić metodę obliczania wpływu na dochody.

.....

³³ W przypadku tradycyjnych zasobów własnych (opłaty celne, opłaty wyrównawcze od cukru) należy wskazać kwoty netto, tzn. kwoty brutto po odliczeniu 25 % na poczet kosztów poboru.