



2023/2211

19.10.2023

ZALECENIE KOMISJI (UE) 2023/2211

z dnia 17 października 2023 r.

w sprawie wymogów jakościowych dotyczących postępowań rozstrzygnięcia sporów, oferowanych przez internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze

(notyfikowana jako dokument nr C(2023) 7019)

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 292,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE ⁽¹⁾ gwarantuje konsumentom w Unii dostęp do wysokiej jakości postępowań alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów („ADR”) w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających ze sprzedaży towarów lub usług przez przedsiębiorców mających siedzibę w Unii konsumentom zamieszkałym w Unii.
- (2) W niedawnej ocenie tej dyrektywy stwierdzono, że coraz więcej konsumentów dokonuje zakupu towarów i usług na internetowych platformach handlowych oraz korzysta z postępowań rozstrzygnięcia sporów, oferowanych przez te internetowe platformy handlowe w ramach świadczonych usług. Takie postępowania rozstrzygnięcia sporów nie są regulowane dyrektywą 2013/11/UE, w związku z czym nie można stwierdzić, że są sprawiedliwe. W celu zapewnienia, aby konsumenci korzystający z takich postępowań rozstrzygnięcia sporów byli traktowani sprawiedliwie i z zachowaniem najwyższego poziomu staranności zawodowej, zaleca się, by w postępowaniach tych uwzględniano odpowiednie wymogi jakościowe określone w dyrektywie 213/11/UE.
- (3) W ramach oceny dyrektywy 2013/11/UE stwierdzono również, że postępowania ADR są rzadko prowadzone w kontekście transgranicznym, ponieważ wiąże się to z wieloma utrudnieniami. Niektóre organizacje gospodarcze oferują systemy rozstrzygnięcia sporów transgranicznych, które nie są powiązane z konkretnymi krajowymi postępowaniami ADR. W celu zapewnienia spójnego poziomu ochrony konsumentów należy zalecić, aby organizacje te w miarę możliwości spełniały odpowiednie wymogi jakościowe określone w dyrektywie 2013/11/UE.
- (4) Internetowe platformy handlowe i organizacje gospodarcze, które w ramach swoich usług oferują postępowania rozstrzygnięcia sporów, powinny informować konsumentów i przedsiębiorców o głównych zasadach takich postępowań przed ich wszczęciem, aby strony mogły zdecydować, czy wszczynać spór za pomocą tych środków. Ponadto przedmiotowe internetowe platformy handlowe i organizacje gospodarcze powinny regularnie publikować sprawozdania zawierające samoocenę oferowanych przez nie postępowań w zakresie zgodności z niniejszym zalecanymi wymogami. W przypadku korzystania z zautomatyzowanych postępowań do rozwiązania sporu informacja o tym fakcie powinna być dostępna publicznie, a konsumenci lub przedsiębiorcy powinni móc wymagać, aby wynik postępowania został zweryfikowany przez osobę fizyczną.

PRZYJMUJE NINIEJSZE ZALECENIE:

CEL ZALECENIA

1. Celem niniejszego zalecenia jest promowanie rzetelnych wymogów jakościowych dotyczących postępowań rozstrzygnięcia sporów, oferowanych przez internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze przez zagwarantowanie skuteczności, sprawiedliwości tych postępowań, a także aby osoby fizyczne za nie odpowiedzialne posiadały niezbędną wiedzę fachową oraz były niezależne i bezstronne.

⁽¹⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63).

DEFINICJE

2. Pojęcia stosowane w niniejszym zaleceniu mają takie samo znaczenie, co pojęcia zdefiniowane w dyrektywie 2013/11/UE. Dodatkowo:
- a) „internetowa platforma handlowa” oznacza usługę pośrednią wykorzystującą interfejs internetowy, która umożliwia konsumentom zawieranie z innymi przedsiębiorcami na odległość umów sprzedaży produktów lub umów o świadczenie usług;
 - b) „unijna organizacja gospodarcza” oznacza każdą organizację gospodarczą, której członkowie mają siedziby w różnych państwach członkowskich;
 - c) „postępowania rozstrzygania sporów” oznaczają każde postępowanie oferowane przez internetową platformę handlową i unijną organizację gospodarczą w na potrzeby rozstrzygania sporów:
 - dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży, w tym o dostarczenie treści cyfrowych, lub z umów o świadczenie usług, lub
 - dotyczących praw konsumentów wynikających z aktów Unii w odniesieniu do etapów umowy następujących zarówno przed jej zawarciem, jak i po jej zawarciu,między konsumentem zamieszkałym w Unii a przedsiębiorcą oferującym towary, treści cyfrowe lub usługi konsumentom zamieszkałym w Unii.

PRZEDMIOT

3. Zaleca się, aby internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze, które w ramach swoich usług oferują postępowania rozstrzygania sporów z korzyścią dla konsumentów i przedsiębiorców, stosowały odpowiednie wymogi jakościowe określone w dyrektywie 2013/11/UE w celu zapewnienia sprawiedliwego i bezstronnego rozstrzygnięcia sporów.

WIEDZA FACHOWA, NIEZALEŻNOŚĆ, BEZSTRONNOŚĆ

4. Dokładniej rzecz ujmując, zgodnie z art. 6 dyrektywy 2013/11/UE zaleca się, aby internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze dopilnowały, by osoby fizyczne odpowiedzialne za postępowania rozstrzygania sporów posiadały niezbędną wiedzę fachową i były niezależne oraz bezstronne. W tym celu zaleca się, aby takie osoby:
- a) miały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość obowiązującego prawa;
 - b) nie otrzymywały żadnych wytycznych od którejkolwiek ze stron lub od ich przedstawicieli;
 - c) otrzymywały wynagrodzenie niepowiązane z wynikiem danego postępowania.

SKUTECZNOŚĆ

5. Zgodnie z art. 8 dyrektywy 2013/11/UE zaleca się, aby internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze gwarantowały skuteczność swoich postępowań rozstrzygnięcia sporów i dopilnowały, by:
- a) postępowanie rozstrzygnięcia sporów było łatwo dostępne dla obu stron w internecie bez względu na ich siedzibę lub miejsce zamieszkania;
 - b) strony mogły uczestniczyć w postępowaniu bez obowiązku korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, jednakże aby w ramach postępowania nie pozbawiano je prawa do zasięgnięcia niezależnej porady ani do bycia reprezentowanym lub wspieranym przez stronę trzecią na dowolnym jego etapie;
 - c) postępowanie rozstrzygnięcia sporów było dla konsumentów nieodpłatne lub dostępne za niewielką opłatą;
 - d) internetowa platforma handlowa lub unijna organizacja gospodarcza, do której wniesiono skargę, powiadamiała o tym strony sporu natychmiast po otrzymaniu wszystkich dokumentów zawierających odpowiednie informacje dotyczące skargi;

- e) wynik postępowania rozstrzygania sporów był udostępniany w terminie 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez internetową platformę handlową lub unijną organizację gospodarczą kompletnej skargi. Strony powinny zostać poinformowane o każdorazowym przedłużeniu tego terminu oraz o spodziewanym czasie, jaki będzie potrzebny do zakończenia sporu.

SPRAWIEDLIWOŚĆ

- 6. Zgodnie z art. 9 dyrektywy 2013/11/UE zaleca się, aby internetowe platformy handlowe i unijne stowarzyszenia handlowe zapewniały, by w oferowanych przez nie postępowaniach rozstrzygania sporów:
 - a) strony miały możliwość, w rozsądnym czasie, przedstawienia swojego punktu widzenia, oraz otrzymania od internetowej platformy handlowej lub unijnej organizacji gospodarczej argumentacji, dowodów, dokumentów i faktów przedstawionych przez drugą stronę, wszelkich oświadczeń i opinii wydanych przez ekspertów oraz ustosunkowania się do nich;
 - b) strony zostały poinformowane o tym, że nie są zobowiązane do korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, lecz mogą zwrócić się o niezależną poradę lub być reprezentowane lub wspierane przez stronę trzecią na dowolnym etapie postępowania;
 - c) strony były powiadamiane o wyniku postępowania rozstrzygania sporów na piśmie lub na trwałym nośniku, z podaniem uzasadnienia podstaw, na których wynik ten się opiera.
- 7. Zaleca się, aby internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze dopilnowały, by:
 - a) strony miały możliwość wycofania się z postępowania na dowolnym etapie, jeżeli nie będą zadowolone ze skuteczności lub z przebiegu postępowania. O prawie tym powinny być informowane przed rozpoczęciem postępowania;
 - b) strony, zanim zgodzą się na zaproponowane rozwiązanie lub zastosują się do niego, zostały poinformowane, że:
 - (i) mogą nie zgodzić się z zaproponowanym rozwiązaniem lub nie zastosować się do niego;
 - (ii) udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
 - (iii) zaproponowane rozwiązanie może różnić się od wyniku ustalonego przez sąd;
 - c) strony, zanim zgodzą się na zaproponowane rozwiązanie lub zastosują się do niego, zostały poinformowane o prawnych skutkach zgody na to rozwiązanie lub zastosowania się do niego;
 - d) stronom, zanim wyrażą one zgodę na zaproponowane rozwiązanie lub rozwiązanie polubowne, dano rozsądny czas do namysłu.

ZALECENIA DODATKOWE

- 8. Zaleca się, by internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze gwarantowały, aby w przypadku wykorzystywania przez nie zautomatyzowanych postępowań rozstrzygania sporów informacja o tym fakcie była dostępna publicznie, a stronom sporu przysługiwało prawo do wymagania, by wynik postępowania został zweryfikowany przez osobę fizyczną.
- 9. Zaleca się, aby internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze regularnie publikowały sprawozdania z samooceny obejmujące okresy nieprzekraczające dwóch lat, dotyczące sposobu wdrożenia wymogów jakościowych określonych w niniejszym zaleceniu. Informacje te powinny być dostępne na ich stronie internetowej.
- 10. Zaleca się, aby internetowe platformy handlowe i unijne organizacje gospodarcze informowały konsumentów i przedsiębiorców przed rozpoczęciem postępowania rozstrzygania sporów o kluczowych elementach i przepisach proceduralnych, takich jak używane języki, niezbędna dokumentacja, średni czas trwania, ewentualne koszty. Powinny one również jasno określać powody, dla których mogą odmówić rozpatrzenia danego sporu.

11. Zaleca się, aby państwa członkowskie włączyły się w przekazanie niniejszego zalecenia internetowym platformom handlowym i unijnym organizacjom gospodarczym, które oferują postępowania rozstrzygania sporów konsumentom zamieszkałym na terytoriach poszczególnych państw.

ADRESACI

12. Niniejsze zalecenie skierowane jest do internetowych platform handlowych i unijnych organizacji gospodarczych oferujących postępowania rozstrzygania sporów między przedsiębiorcami a konsumentami zamieszkałymi w Unii oraz do państw członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 17 października 2023 r.

W imieniu Komisji
Didier REYNDERS
Członek Komisji
