

Anna ROGACKA-ŁUKASIK*

Złożenie skargi przez konsumenta za pośrednictwem ODR (Online Dispute Resolution) – internetowego systemu rozstrzygania sporów

Wprowadzenie

Prawo ochrony konsumenta w Unii Europejskiej w ostatnich latach podlega dużym zmianom, których zasadniczym celem jest wzmocnienie pozycji konsumenta zarówno w obszarze regulacji materialnoprawnych, jak również procesowych. I właśnie na płaszczyźnie procesowej, w obliczu ciągłego wzrostu ilości sporów w relacji konsument–przedsiębiorca klasyczny model procesu cywilnego okazywał się coraz mniej efektywny w zakresie ochrony prawnej konsumentów. Struktura procesu okazywała się nieadekwatna w odniesieniu do rozwiązywania sporów konsumenckich. Dlatego wraz z nowymi koncepcjami procesu cywilnego pojawiła się moda promowania i rozwoju alternatywnych pozasądowych metod rozwiązywania sporów cywilnych¹.

Pozasądowe metody rozwiązywania sporów określane są terminem ADR, który wywodzi się od angielskiego wyrażenia *Alternative Dispute Resolution*².

* Dr Anna Rogacka-Łukasik – adiunkt w Instytut Administracji i Prawa, Wyższa Szkoła Humanitas w Sosnowcu, arogacka@tlen.pl

¹ K. Gajda, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich (cz. I)*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2008, nr 2, s. 17. Ponadto: Ł. Błaszczak, M. Ludwik, *Sądownictwo polubowne. Arbitraż*, Warszawa 2007 s. 27 i n.; L. Morawski, *Proces sądowy a instytucje alternatywne (na przykładzie sporów cywilnych)*, „Państwo i Prawo” 1993, z. 1, s. 14.

² Por. A. Szumański, *System prawa handlowego*, t. 8: *Arbitraż handlowy*, Warszawa 2010; N. Blackaby, C. Partasides, A. Redfern, M. Hunter, *Redfern Hunter on international arbitration*, Oxford 2009.

Alternatywne metody rozwiązywania sporów z udziałem konsumenta przeszły długą drogę w prawie Unii Europejskiej, zanim uzyskały właściwe znaczenie. Ukoronowaniem wzmożonej aktywności legislacyjnej instytucji Unii Europejskiej związanej z ochroną prawa konsumentów jest przyjęcie w 21 maja 2013 r. dwóch fundamentalnych z punktu widzenia pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumentów z przedsiębiorcami, aktów prawnych tj. Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21 maja 2013r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich³ oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 524/2013 z 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia WE nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE⁴, którego przepisy stosuje się od 9 stycznia 2016 r.⁵ Regulacje te są powiązаныmi i wzajemnie się uzupełniającymi aktami prawnymi, nad przygotowaniem których pracowano ponad 20 lat i stanowią wyraz reakcji na dynamiczny rozwój Internetu (określanego jako „czwarty podmiot”, stanowiący integralną część ODR)⁶ i postępującą technologię informatyczną⁷. Celem tych regulacji jest zapewnienie konsumentom państw członkowskich Unii Europejskiej możliwości przekazania sporu do rozstrzygnięcia podmiotowi ADR⁸. Co więcej, konsument ma możliwość złożenia skargi za pośrednictwem Internetu, a dokładniej platformy ODR. Należy przyjąć, iż Dyrektywa 2013/11/UE w sprawie ADR stanowi podstawę Rozporządzenia w sprawie ODR, na mocy którego powstała, funkcjonująca od 15 lutego 2016 r. europejska platforma ODR, ułatwiająca bezstronne, niezależne, przejrzyste, szybkie, skuteczne i spr-

³ Dz.U. UE L Nr 165 z dnia 18 czerwca 2013, s. 63–79. Używany skrót: Dyrektywa 2013/11/UE w sprawie ADR.

⁴ Dz.U. UE L 165 z dnia 18 czerwca 2013, s. 1–12. Używany skrót: Rozporządzenie w sprawie ODR.

⁵ Art. 22 ust. 2 Rozporządzenie w sprawie ODR.

⁶ W sporze uczestniczą dwie skonfliktowane strony, neutralny mediator oraz narzędzie służące nie tylko do pomocy w łatwiejszej komunikacji tych podmiotów, ale wyznaczające ramy procesu. Tak: E. Katsch, J. Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey Bass 2001.

⁷ A. Zienkiewicz, *Nowe technologie informatyczne na tle pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w prawie Unii Europejskiej*, „Edukacja Prawnicza” 2014, nr 11, s. 14 i n.

⁸ Por. K. Magoń, *Wpływ dyrektywy ADR oraz rozporządzenia ODR na pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem usług finansowych*, [w:] *Współczesne wyzwania prawa konsumenckiego*, red. B. Gnela, K. Michałowska, Warszawa 2015, s. 302 i n.; M. Więcko-Tułowicka, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów z zakresu umów ubezpieczenia – dyrektywa ADR, europejska sieć rozstrzygania sporów Fin-Net*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2013, nr 3, s. 67 i n.; M. Skibińska, *Mediacja a inne alternatywne formy rozwiązywania sporów na tle spraw rodzinnych – część I*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 1, s. 71 i n.; J. Mucha, *Rozwój alternatywnych metod rozwiązywania sporów w UE*, „Prawo Europejskie w Praktyce” 2014, nr 6/7, s. 33 i n.

wiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie sporów na linii konsument–przedsiębiorca za pośrednictwem Internetu⁹.

Europejska platforma ODR

W preambule do Rozporządzenia w sprawie ODR ustawodawca unijny wyjaśnił znaczenie powszechnie używanych w języku prawniczym skrótów ADR i ODR (nie zdefiniował ich, lecz tylko rozwinął skróty). Według brzmienia trzeciego motywu preambuły Rozporządzenia w sprawie ODR, ADR to alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów, z kolei według szóstego motywu zdania czwartego preambuły ODR to internetowy system rozstrzygnięcia sporów. Zgodnie z powyższym ustawodawca unijny dał wyraz twierdzeniu, iż ODR nie jest jedną z metod ADR, a sposobem prowadzenia różnych metod ADR.

Zasadniczym celem Rozporządzenia w sprawie ODR jest ustanowienie platformy ODR jako swoistego narzędzia informatycznego, służącego zainicjowaniu postępowania ADR. Platforma ODR to w praktyce system teleinformatyczny z interfejsem strony internetowej¹⁰. Rozwiązania ODR prowadzą się tylko do wykorzystania komunikacji elektronicznej na potrzeby rozstrzygnięcia sporów przez sądy polubowne. Nie jest to przedsięwzięcie ustanawiające automatyczne rozpoznawanie spraw, w których werdykt wydawany byłby przez jakąś sztuczną inteligencję¹¹. Platformę ODR należy utożsamiać tylko z portalem dostępowym, serwisem informacyjnym, dzięki któremu konsumenci mogą kontaktować się z działającym na rynku podmiotem ADR. W świetle art. 5 ust. 2 Rozporządzenia w sprawie ODR platforma ODR stanowi jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców, którzy chcą skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Stanowi interaktywną stronę internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii Europejskiej. ODR opiera się zatem na pośrednim procesie komunikacji za pomocą zdalnych środków, jest „narzędziem” mechanizmu rozwiązywania sporów¹². Ponadto istnienie urzędowej platformy ODR nie wyklucza funkcjonowania innych, niepublicznych i komercyjnych, internetowych projektów służących pozasądowemu rozwiązywaniu sporów¹³. Uczestnika-

⁹ A. Banaszewska, *Nowe unijne regulacje w zakresie ADR w sporach konsumenckich*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2014, nr 4, s. 92.

¹⁰ Dostęp przez link <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main>.

¹¹ Ł. Goździaszek, *Internetowy system pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w Unii Europejskiej*, Warszawa 2017, s. 32.

¹² M. Skibińska, *Mediacja a inne alternatywne formy rozwiązywania sporów na tle spraw rodzinnych – część III*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 4, s. 86, cyt. za: R. Morek, *ADR – Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach gospodarczych*, Warszawa 2004, s. 87.

¹³ Motyw 24 preambuły Rozporządzenia w sprawie ODR.

mi postępowania i użytkownikami platformy ODR są konsumenci i przedsiębiorcy. Modelowym jest wszczynanie postępowania przez konsumenta przeciw przedsiębiorcy, jednak może wystąpić sytuacja odwrotna (przedsiębiorca przeciw konsumentowi). Nie jest możliwe wszczęcie postępowania przy użyciu platformy ODR w relacji: konsument przeciwko konsumentowi bądź przedsiębiorca przeciwko przedsiębiorcy¹⁴. Rozporządzenie w sprawie ODR dotyczy sporów między konsumentami i przedsiębiorcami powstałych z zobowiązań umownych wynikających tylko z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług¹⁵.

Warto również nadmienić, iż z Rozporządzenia w sprawie ODR wynikają obowiązki nałożone przez ustawodawcę unijnego na przedsiębiorców zawierających internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług. W pierwszej kolejności spoczywa na nich obowiązek informowania konsumentów na swoich stronach internetowych o platformie ODR. Na stronie przedsiębiorcy powinien znajdować się łatwo dostępny link do platformy ODR (można go umieścić np. w zakładce dotyczącej reklamacji bądź w regulaminie sklepu internetowego). Ponadto sprzedawcy zobowiązani do wykorzystywania jednego lub większej liczby podmiotów ADR do rozstrzygania sporów z konsumentami informują konsumentów o istnieniu platformy ODR oraz o możliwości wykorzystania platformy ODR w celu rozstrzygnięcia ich sporów. Podają oni łącze elektroniczne do platformy ODR na swoich stronach internetowych i, jeśli oferta jest składana za pośrednictwem wiadomości elektronicznej, zamieszczają to łącze w tej wiadomości. Informacje udostępniane są także, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach sprzedaży (regulaminie sklepu internetowego) mających zastosowanie do internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług. Należy w tym miejscu wyraźnie podkreślić, iż powyższy obowiązek dotyczy tylko i wyłącznie sprzedawców, którzy są zobowiązani lub którzy zobowiązali się do wykorzystywania jednego lub większej liczby podmiotów ADR do rozstrzygania sporów z konsumentami¹⁶.

Forma złożenia skargi na platformie ODR

W celu złożenia skargi na platformie ODR strona skarżąca (którą może być konsument lub przedsiębiorca) wypełnia elektroniczny formularz skargi¹⁷. Nie ma obowiązku założenia konta użytkownika platformy ODR

¹⁴ Goździaszek Ł., *Internetowy system...*, s. 55.

¹⁵ Motyw 15 preambuły Rozporządzenia w sprawie ODR.

¹⁶ Art. 14 ust. 1 Rozporządzenia w sprawie ODR. <https://prokonsumencki.pl/blog/platforma-odr-czyli-nowe-obowiazki-sprzedawcow-internetowych/>

¹⁷ Art. 8 zd. 1 Rozporządzenia w sprawie ODR.

do samego napisania skargi. Jednakże do dalszych czynności (np. uzyskania informacji o przebiegu sprawy) założenie takiego konta, a zatem formalne zarejestrowanie się, jest już konieczne.

Na gruncie regulacji Dyrektywy 2013/11/UE w sprawie ADR¹⁸ ustawodawca unijny wskazuje, aby państwa członkowskie UE zalecały podmiotom ADR, umożliwiały konsumentom wnoszenie skargi w formie elektronicznej (a i nieelektronicznej, tradycyjnej). Dlatego też zgodnie z art. 9 ust. 1 pkt 1 Ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich podmiot uprawniony do prowadzenia takiego postępowania prowadzi stronę internetową umożliwiającą łatwy dostęp do informacji i umożliwiającą złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania w postaci elektronicznej. Z kolei zgodnie z art. 2 Rozporządzenia wykonawczego 2015/1051¹⁹ do Rozporządzenia w sprawie ODR elektroniczny formularz skargi, który należy złożyć na platformie ODR, jest dostępny dla konsumentów i przedsiębiorców we wszystkich językach urzędowych instytucji unijnych. Ponadto strona skarżąca może zapisać na platformie ODR projekt elektronicznego formularza skargi. Projekt, który nie został w całości wypełniony i złożony, zostaje automatycznie usunięty z platformy ODR sześć miesięcy po jego utworzeniu.

Wracając na grunt Rozporządzenia w sprawie ODR, należy zasygnalizować, iż w załączniku do przedmiotowego Rozporządzenia ustawodawca unijny określiła treść skargi, wskazując informacje, które należy przedstawić przy składaniu elektronicznego formularza skargi²⁰, z kolei w art. 8 ust. 2 zd. 1 Rozporządzenia w sprawie ODR wskazał, że najważniejsze jest, aby informacje, które przedkłada strona skarżąca, były wystarczające do ustalenia właściwego podmiotu ADR. Na poparcie twierdzeń

¹⁸ Art. 5 ust. 2 lit. c i d Dyrektywy 2013/11/UE w sprawie ADR.

¹⁹ Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2015/1051 z dnia 1 lipca 2015 r. dotyczące rozwiązań w zakresie korzystania z funkcjonalności platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów, rozwiązań dotyczących elektronicznego formularza skargi i rozwiązań w zakresie współpracy między punktami kontaktowymi przewidzianymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (Rozporządzenie wykonawcze), Dz.U. UE z dnia 2 lipca 2015 r., L 171/1. Używany skrót: Rozporządzenie wykonawcze 2015/1051.

²⁰ Informacje, które należy przedstawić przy składaniu elektronicznego formularza skargi to m.in.: informacja, czy strona skarżąca jest konsumentem czy przedsiębiorcą; nazwa lub imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej i pełny adres pocztowy konsumenta; nazwa lub imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej, adres strony internetowej i pełny adres pocztowy przedsiębiorcy, jak również strony skarżącej, w stosownych przypadkach; język strony skarżącej lub przedstawiciela strony skarżącej, jak również język strony, przeciwko której wniesiono skargę (jeżeli jest znany); rodzaj towaru lub usługi, którego dotyczy skarga; informacja, czy towar lub usługa zostały zaoferowane przez przedsiębiorcę i zamówione przez konsumenta za pośrednictwem strony internetowej czy poprzez inny środek elektroniczny; cena i data nabytego towaru lub nabytej usługi; informacja, czy spór jest lub był uprzednio rozpatrywany przez podmiot ADR lub przez sąd; rodzaj skargi, jej opis; informacja o podmiocie ADR lub podmiotach ADR.

przywołanych w przedmiotowej skardze strona skarżąca może dołączyć dokumenty na jej poparcie²¹.

Procedura rozpatrywania skargi na platformie ODR

Podstawą prawną wszczęcia pozasądowej procedury rozwiązywania sporów konsumenckich przy pomocy platformy ODR jest wniesienie omówionej powyżej skargi przez konsumenta lub przedsiębiorcę. Skargę złożoną za pośrednictwem platformy ODR rozpatruje się, jeśli wszystkie wymagane pola formularza skargi są wypełnione²². Niewypełnienie formularza w całości skutkować będzie koniecznością poinformowania skarżącego o niemożliwości nadania sprawie biegu, chyba że zostaną dostarczone brakujące informacje²³. Odpowiednie uzupełnienie formularza skargi rodzi po stronie platformy ODR obowiązek przekazania skargi stronie przeciwko której została ona wniesiona. Powstaje pytanie, w jaki sposób platforma ODR przekazuje ową skargę stronie przeciwnej. Otóż odpowiedź znajduje się w regulacji Rozporządzenia wykonawczego 2015/1051. Zgodnie z brzmieniem motywu trzeciego preambuły Rozporządzenia w celu zapewnienia funkcjonalności platformy ODR niezbędnym jest ustalenie, w jaki sposób strona, przeciwko której wniesiono skargę, powinna być informowana o jej wniesieniu. Regulacją Rozporządzenia wykonawczego 2015/1051 ustawodawca stworzył swoisty automatyzm doręczeń – nie dokonuje ich żaden konkretny organ, a robi to samoistnie platforma ODR²⁴, bowiem z chwilą otrzymania wypełnionego w całości elektronicznego formularza skargi z platformy ODR zostaje wysłana standardowa wiadomość elektroniczna na adres elektroniczny strony przeciwko której wniesiono skargę, wskazany przez stronę skarżącą w elektronicznym formularzu skargi. Wiadomość ta zawiera informuje, że złożono przeciwko niej skargę i umożliwia uzyskanie dostępu do informacji określonych w art. 9 ust. 3 Rozporządzenia w sprawie ODR, o których mowa będzie w dalszej części niniejszej publikacji. Standardowa wiadomość elektroniczna wysyłana na adres elektroniczny strony przeciwnej to zwykły e-mail, który wykorzystuje protokół SMTP, POP3, IMAP bądź standard MIME, zatem adres, który wskazała strona skarżąca. Z kolei wskazanie takiego adresu może w praktyce stanowić trudność dla skarżącego, a platforma ODR absolutnie sama nie ustala takiego adresu. Najczęściej strona skarżąca sięga po adres wskazany przez stronę, w stosunku do której wnosi skargę, umieszczony na jej stronie internetowej lub

²¹ Art. 8 ust. 2 zd. 3 Rozporządzenia w sprawie ODR.

²² Art. 9 ust. 1 Rozporządzenia w sprawie ODR.

²³ Art. 9 ust. 2 Rozporządzenia w sprawie ODR.

²⁴ Ł. Goździaszek, *op. cit.*, s. 101.

adres, poprzez który kontaktowała się ze stroną do tej pory²⁵. Warto również podkreślić, iż na gruncie Rozporządzenia w sprawie ODR nie określono terminu, w jakim platforma ODR ma przesłać skargę wraz z informacjami (oraz załącznikami, jeżeli takie występują) stronie przeciwnej. Jednakże z art. 9 ust. 3 przedmiotowego Rozporządzenia wynika, iż przekazanie powinno nastąpić niezwłocznie po otrzymaniu w całości wypełnionego formularza skargi.

Do zasygnalizowanych powyżej informacji (ujętych w art. 9 ust. 3 Rozporządzenia w sprawie ODR, które wraz ze skargą przekazuje platforma ODR stronie, przeciwko której wniesiono skargę) zalicza się informację o obowiązku uzgodnienia przez strony podmiotu ADR właściwego do rozpatrzenia sprawy. Należy podnieść, iż platforma ODR przekazuje również informację o podmiocie lub podmiotach ADR, które są właściwe do rozpatrzenia skargi, o ile taki podmiot lub takie podmioty zostały wymienione w elektronicznym formularzu skargi lub wskazane przez platformę ODR na podstawie informacji dostarczonych w tym formularzu²⁶. Powyższe oznacza, że w momencie wysłania skargi podmiot ADR jest zawsze wskazany. Jednakże jeżeli strony nie porozumiały się lub nie wskazały właściwego podmiotu ADR, platforma ODR informuje strony, iż spowoduje to, że skarga nie będzie dalej rozpatrywana²⁷.

Jeżeli stroną, przeciwko której wniesiono skargę, jest przedsiębiorca, wzywa się go, aby w terminie dziesięciu dni określił, czy jest on zobowiązany do skorzystania z konkretnego podmiotu ADR w celu rozstrzygania sporów z konsumentami. W sytuacji przeciwnej ma on obowiązek samemu określić stosowny podmiot. W wypadku gdy przedsiębiorca nie jest zobowiązany do skorzystania z konkretnego podmiotu ADR, powinien w powyższym terminie wskazać, czy godzi się na któryś z podmiotów ADR wyznaczonych przez platformę ODR²⁸.

Jeżeli stroną, przeciwko której wniesiono skargę, jest konsument, zaś przedsiębiorca, z którym pozostaje w sporze, jest zobowiązany do skorzystania z konkretnego podmiotu ADR, przedsiębiorcę tego wzywa się do wyrażenia w terminie dziesięciu dni²⁹ zgody na ten podmiot ADR. Natomiast gdyby przedsiębiorca nie był zobowiązany do korzystania z konkretnego podmiotu ADR, powinien on wybrać jeden lub kilka podmiotów ADR³⁰.

Ostatnimi informacjami przekazywanymi wraz ze skargą przez platformę ODR są nazwa oraz dane dotyczące punktu kontaktowego ds. ODR

²⁵ *Ibidem*, s. 102.

²⁶ Art. 9 ust. 3 lit. b Rozporządzenia w sprawie ODR.

²⁷ Art. 9 ust. 3 lit. a Rozporządzenia w sprawie ODR.

²⁸ Art. 9 ust. 3 lit. c Rozporządzenia w sprawie ODR.

²⁹ Chodzi o dni kalendarzowe.

³⁰ Art. 9 ust. 3 lit. d Rozporządzenia w sprawie ODR.

w państwie członkowskim miejsca zwykłego pobytu strony skarżącej lub miejsca, w którym ma ona siedzibę³¹.

Warto jeszcze dodać, iż informacje o podmiocie lub podmiotach ADR zawierają dane takie jak: nazwa, dane kontaktowe i adres strony internetowej podmiotu ADR, język (języki), koszty oraz średni czas trwania postępowania ADR, charakter wyniku postępowania ADR, jak również podstawy, na jakich podmiot ADR może odmówić rozpatrywania danego sporu. W zakresie podstaw odmowy rozpatrzenia sporu przez podmiot ADR Rozporządzenie w sprawie ODR odsyła do regulacji art. 5 ust. 4 Dyrektywy 2013/11/UE w sprawie ADR, bowiem państwa członkowskie mogą zezwolić podmiotom ADR na wprowadzenie przepisów proceduralnych, które umożliwią im odmowę rozpatrzenia danego sporu. Przesłankami takiej odmowy są następujące sytuacje: konsument nie podjął próby skontaktowania się z danym przedsiębiorcą w celu omówienia skargę i rozwiązania problemu bezpośrednio z przedsiębiorcą; skarga służy spowodowaniu uciążliwości drugiej stronie, spór jest błahy lub już uprzednio był rozpatrywany przez inny podmiot ADR lub przez sąd, wartość przedmiotu sporu jest wyższa lub niższa od pewnego ustalonego z góry progu finansowego; rozpatrzenie tego typu sporu może spowodować poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu ADR bądź konsument nie poddał sporu pod rozpatrzenie podmiotu ADR w ustalonym z góry terminie, który nie może być krótszy niż jeden rok od daty złożenia przedsiębiorcy skargi.

Po uzyskaniu od strony, przeciwko której wniesiono skargę koniecznych informacji, platforma ODR przekazuje skarżącemu informacje analogiczne do tych, które wysłała stronie, przeciwko której wniesiono skargę³². Następnie, po uzgodnieniu przez strony podmiotu ADR, platforma ODR automatycznie i niezwłocznie przekazuje wszystkie akta sprawy konkretnemu podmiotowi ADR³³, który niezwłocznie informuje strony o tym, czy rozpatrzy spór czy odmawia jego rozpatrzenia³⁴ po wystąpieniu wyżej omówionych przesłanek. Jeżeli jednak w ciągu trzydziestu dni od przedłożenia formularza skargi strony nie dojdą do porozumienia co do wyboru podmiotu ADR, skarga nie będzie dalej rozpatrywana. Wówczas strona skarżąca jest informowana o możliwości skontaktowania się z doradcą do spraw ODR w sprawie ogólnych informacji o innych środkach dochodzenia roszczeń³⁵.

³¹ Art. 9 ust. 3 lit. e Rozporządzenia w sprawie ODR.

³² Informacje te zawierają zwłaszcza: nazwę i dane punktu kontaktowego do spraw ODR; dane dotyczące podmiotów ADR; obowiązku uzgodnienia właściwego ADR z informacją o skutkach braku jego ustanowienia (Art. 9 ust. 4 lit. a-d Rozporządzenia w sprawie ODR).

³³ Art. 9 ust. 6 Rozporządzenia w sprawie ODR.

³⁴ Art. 9 ust. 7 Rozporządzenia w sprawie ODR.

³⁵ Art. 9 ust. 8 Rozporządzenia w sprawie ODR.

Jednak w sytuacji gdy podmiot ADR, który podejmie się rozstrzygnięcia sporu i któremu przekazano skargę za pośrednictwem platformy ODR, niezwłocznie przesyła na platformę ODR – z chwilą otrzymania kompletnych akt skargi dotyczących sporu – datę otrzymania kompletnych akt skargi i zakres przedmiotowy sporu, termin zakończenia postępowania przez podmiot ADR wynosi 90 dni kalendarzowych³⁶, liczonych od chwili otrzymania kompletnych akt skargi dotyczących sporu, a chwilą tą jest data otrzymania skargi przed podmiot ADR³⁷ (nie data jej wniesienia lub przyjęcia przez platformę ODR). Jednakże ustawodawca unijny przewiduje wyjątek w zakresie ww. terminu, ponieważ w sytuacji sporów wysoce zawiłych podmiot ADR może przedłużyć termin 90 dni kalendarzowych. Należy pamiętać, że strony powinny zostać poinformowane o każdym typu przedłużeniu oraz o spodziewanym czasie, jaki będzie potrzebny do zakończenia sporu³⁸. W toku postępowania ODR nie jest wymagana fizyczna obecność stron lub ich przedstawicieli, o ile przepisy proceduralne podmiotu ADR przewidują taką możliwość, a strony wyraziły na to zgodę. Ponadto podmiot ADR nie jest zobowiązany do przeprowadzenia postępowania ADR za pośrednictwem platformy ODR. Jednakże nawet jeżeli podmiot ADR nie będzie prowadzić postępowania przy użyciu tej platformy, to za jej pośrednictwem zobowiązany jest do poinformowania o dacie oraz wyniku zakończenia postępowania.

Zakończenie

Podsumowując powyższe rozważania, należy podnieść, iż klasyczny sposób sądowego rozwiązywania sporów, przy tak dynamicznym rozwoju handlu elektronicznego, obrazuje ogromną przydatność platformy ODR jako narzędzia skutecznego rozwiązywania sporów na tle konfliktów konsumenckich. Platforma ODR stanowi wyraz połączenia tradycyjnej idei ADR z najnowszą technologią, która ma ułatwiać stronom rozwiązywanie sporów³⁹.

Rozporządzenie w sprawie ODR tworzące platformę ODR należy uznać za krok w dobrym kierunku, gdyż platforma pozwala konsumentom na uzyskanie dodatkowego narzędzia umożliwiającego rozwiązywanie sporów konsumenckich poza salą sądową. Przy transakcjach dokonywanych drogą

³⁶ Okres 90 dni kalendarzowych wynika z art. 5 ust. 2 Rozporządzenia wykonawczego 2015/1051 w związku z art. 8 lit. e zd. 1 Dyrektywy 2013/11/UE w sprawie ADR.

³⁷ J. Mucha, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich w prawie unijnym – nowe rozwiązania prawne (dyrektywa 2013/11/UE w sprawie ADR oraz rozporządzenie nr 524/2013 w sprawie ODR)*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2014, nr 4(3), s. 7.

³⁸ Art. 8 lit. e zd. 2 Dyrektywy 2013/11/UE w sprawie ADR.

³⁹ K. Mania, *ODR (Online Dispute Resolution) – podstawowe zagadnienia*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2010, nr 1, s. 74 i n.

online konsumenci uzyskają bezpłatny dostęp do elektronicznej platformy ODR, przez którą możliwe będzie złożenie skargi *online* w wybranym języku urzędowym UE. Platforma ODR stanowi łącznik między konsumentem a sprzedawcą, pozwalając na kontakt i wspólny wybór podmiotu ADR, który pomoże w rozwiązaniu zaistniałego między nimi sporu.

Jak słusznie zauważyła Věra Jourová, unijna komisarz do spraw sprawiedliwości, konsumentów i równouprawnienia płci: „Konsumenti, którzy napotykają trudności przy zakupach przez Internet, najczęściej nie składają skarg, gdyż myślą, że procedura jest zbyt długa, a problem i tak nie zostanie rozwiązany. Platforma internetowego rozstrzygania sporów jest nowatorskim narzędziem, dzięki któremu konsumenci i sprzedający mogą zaoszczędzić czas i pieniądze. Dzięki niej wzrośnie zaufanie konsumentów kupujących przez Internet i poprawi się sytuacja przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż transgraniczną, co wzmocni europejski jednolity rynek cyfrowy”.

Bibliografia

- Banaszewska A., *Nowe unijne regulacje w zakresie ADR w sporach konsumenckich*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2014, nr 4, s. 92.
- Blackaby N., Partasides C., Redfern A., Hunter M., *Redfern Hunter on international arbitration*, Oxford 2009.
- Błaszczak Ł., Ludwik M., *Sądownictwo polubowne. Arbitraż*, Warszawa 2007.
- Gajda K., *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich – część I*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2008, nr 2, s. 17.
- Goździaszek Ł., *Internetowy system pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej*, Warszawa 2017.
- Katsch E., Rifkin J., *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass 2001.
- Magoń K., *Wpływ dyrektywy ADR oraz rozporządzenia ODR na pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich w Polsce ze szczególnym uwzględnieniem usług finansowych*, [w:] *Współczesne wyzwania prawa konsumenckiego*, red. B. Gnela, K. Michałowska, Warszawa 2015.
- Mania K., *ODR (Online Dispute Resolution) – podstawowe zagadnienia*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2010, nr 1.
- Morawski L., *Proces sądowy a instytucje alternatywne (na przykładzie sporów cywilnych)*, „Państwo i Prawo” 1993, z. 1.
- Morek R., *ADR – Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach gospodarczych*, Warszawa 2004.
- Mucha J., *Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich w prawie unijnym – nowe rozwiązania prawne (dyrektywa 2013/11/UE w sprawie ADR oraz rozporządzenie nr 524/2013 w sprawie ODR)*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2014, nr 4(3).
- Mucha J., *Rozwój alternatywnych metod rozwiązywania sporów w UE*, „Prawo Europejskie w Praktyce” 2014, nr 6/7.
- Rządkowski M., *ADR w sporach konsumenckich w świetle implementacji dyrektywy 2013/11/UE*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 3.
- Skibińska M., *Mediacja a inne alternatywne formy rozwiązywania sporów na tle spraw rodzinnych – część I*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 1.
- Skibińska M., *Mediacja a inne alternatywne formy rozwiązywania sporów na tle spraw rodzinnych – część III*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 4.

Szumański A., *System prawa handlowego*, t. 8: *Arbitraż handlowy*, Warszawa 2010.

Więcko-Tułowicka M., *Alternatywne metody rozwiązywania sporów z zakresu umów ubezpieczenia – dyrektywa ADR, europejska sieć rozstrzygania sporów Fin-Net*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2013, nr 3.

Zienkiewicz A., *Nowe technologie informatyczne na tle pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w prawie Unii Europejskiej*, „Edukacja Prawnicza” 2014, nr 11.

Wykaz aktów prawnych

Ustawy

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Dz.U. z 2015 r., poz. 184, 1618 i 1634.

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Dz.U. z 2017, poz. 229 ze zm.

Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U. z 2016, poz. 1823.

Dyrektywy

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/65/WE z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE, Dz.Urz. UE L Nr 271 z dnia 9 października 2002 r.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/92/WE z dnia 9 grudnia 2002 r. w sprawie pośrednictwa ubezpieczeniowego, Dz.Urz. UE L Nr 9 z dnia 15 stycznia 2003.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, Dz.Urz. UE L Nr 335/1 z dnia 17 grudnia 2009.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich Dz.U. UE L Nr 165 z dnia 18 czerwca 2013.

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/WE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniającej dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, Dz.Urz. UE L Nr 173/349 z dnia 12 czerwca 2014.

Rozporządzenia

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia WE nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE, Dz.U. UE L 165 z dnia 18 czerwca 2013 r., s. 1–12.

Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2015/1051 z dnia 1 lipca 2015 r. dotyczące rozwiązań w zakresie korzystania z funkcjonalności platformy internetowego rozstrzygania sporów, rozwiązań dotyczących elektronicznego formularza skargi i rozwiązań w zakresie współpracy między punktami kontaktowymi przewidzianymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich (Rozporządzenie wykonawcze) Dz.U. UE z dnia 2 lipca 2015 r., L 171/1.

Inne

Zielona Księga z dnia 16 listopada 1993 r. w sprawie dostępu konsumentów do wymiaru sprawiedliwości i rozwiązywania sporów konsumenckich na jednolitym rynku, COM 93, 576.

Zalecenia KE 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. co do zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich.

Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (wersja skonsolidowana) – Prawo wspólnotowe,
Dz.Urz. UE C 115 z dnia 9 maja 2008 r.

Strony internetowe

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main>

<https://prokonsumencki.pl/blog/platforma-odr-czyli-nowe-obowiazki-sprzedawcow-internetowych/>

FILING A COMPLAINT BY THE CONSUMER VIA ODR –
THE ONLINE DISPUTE RESOLUTION SYSTEM

Abstract: ADR (Alternative Dispute Resolution), as a non-judicial resolution of disputes, is a wide range of mechanisms that aim to put an end to a conflict without the need of conducting a trial before the court. On the other hand, the modern form of ADR is ODR (Online Dispute Resolution) – an online dispute resolution system that is the expression of the newest means of communication and technical innovations in order to help in non-judicial dispute resolving. The goal of this publication is to present the ODR platform and, in particular, to describe the process of filing a complaint by the consumer by means of it.

Keywords: ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION, ONLINE DISPUTE RESOLUTION, ONLINE SALES CONTRACTS, ONLINE SERVICE CONTRACTS, COMPLAINT