

# Moduł 5

Pozasądowe rozwiązywanie  
sporów konsumenckich (ADR)  
& internetowe rozstrzyganie  
sporów (ODR)

LISTOPAD 2022

**ZASTRZEŻENIE:**

Informacje i poglądy przedstawione w tej publikacji pochodzą od autora(ów) i niekoniecznie odzwierciedlają oficjalną opinię Komisji Europejskiej. Komisja nie gwarantuje dokładności danych zawartych w niniejszej publikacji. Ani Komisja, ani żadna osoba działająca w imieniu Komisji nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za wykorzystanie informacji w zawartych w tym dokumencie.

Niniejszy dokument nie jest prawnie wiążący i nie stanowi formalnej interpretacji prawa unijnego ani krajowego, jak też nie może zastąpić kompleksowej i kompletnej porady prawnej. Celem dokumentu nie jest zastąpienie profesjonalnej porady prawnej w poszczególnych kwestiach.

Czytelnicy powinni również pamiętać, że prawodawstwo unijne i krajowe jest stale aktualizowane: każdą papierową wersję modułów tematycznych należy sprawdzić pod kątem ewentualnych aktualizacji na stronie [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**LISTOPAD 2022**

## Spis treści

Wstęp .....	4
I. Czym jest alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR)? .....	11
II. Kto pełni funkcję podmiotu ADR? .....	12
III. Jakich standardów muszą przestrzegać podmioty ADR? .....	12
IV. Jakie modele rozwiązywania sporów stosują podmioty ADR? .....	13
V. Czy istnieją szczególne uregulowania w zależności od kraju lub sektora? .....	15
VI. Jakie są prawne obowiązki przedsiębiorców w związku z funkcjonowaniem ADR? .....	16
VII. Powstaje spór, którego nie możesz rozwiązać? Skorzystaj z ADR .....	17
VIII. Sprzedajesz online – czym jest system internetowego rozstrzygania sporów (ODR)? .....	20
IX. Handlujesz online – jakie są Twoje obowiązki w kontekście funkcjonowania unijnej Platformy ODR? .....	21
X. Powstaje spór online, którego nie możesz rozwiązać? Skorzystaj z unijnej Platformy ODR .....	22

**“Pozasądowe rozwiązywanie sporów  
pozwała mi na szybkie i proste osiągnięcie  
porozumienia z konsumentem.”**

**Sprzedawca**

**“Możliwość zgłoszenia się do  
bezstronnego podmiotu w razie sporu z  
przedsiębiorcą zapewnia mi  
bezpieczeństwo rynkowe.”**

**Konsument**

**“Platforma ODR pomaga mi  
rozpatrywać skargi konsumentów z  
innych krajów UE. To pozytywnie  
wpływa na mój biznes.”**

**Przedsiębiorca**

## Wstęp

Drogi Przedsiębiorco,

Niniejszy podręcznik jest częścią projektu Consumer Law Ready skierowanego w szczególności do mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), które wchodzą w relacje z konsumentami.

Projekt Consumer Law Ready to ogólnoeuropejski projekt zarządzany przez EUROCHAMBRES (Stowarzyszenie Europejskich Izb Przemysłowo-Handlowych, w konsorcjum z BEUC (Europejska Organizacja Konsumentów) i SMEunited (Stowarzyszenie Rzemiosła i MŚP w Europie). Projekt jest finansowany przez Unię Europejską przy wsparciu Komisji Europejskiej.

Celem projektu jest pomoc w spełnieniu wymagań unijnego prawa konsumenckiego.

Prawo konsumenckie UE składa się z różnych aktów prawnych przyjętych przez Unię Europejską w ciągu ostatnich 25 lat i transponowanych przez każde państwo członkowskie UE do odpowiedniego prawa krajowego. W 2017 r. Komisja Europejska zakończyła ocenę, aby zweryfikować, czy przepisy nadal spełniają swoje zadanie. Wynik ogólnie był pozytywny<sup>1</sup>. Ustalono przede wszystkim, że istniejące przepisy wymagają lepszego egzekwowania przez organy oraz lepszego zrozumienia przez przedsiębiorstwa i konsumentów. Projekt Consumer Law Ready ma poprawić wiedzę przedsiębiorców, w szczególności małych i średnich przedsiębiorstw, na temat praw konsumentów oraz obowiązków.

Podręcznik składa się z pięciu modułów. Każdy z nich opisuje jeden konkretny fragment unijnego prawa konsumenckiego:

- Moduł 1 dotyczy wymagań w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy;
- Moduł 2 przedstawia zasady dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
- Moduł 3 przedstawia, w jaki sposób przedsiębiorcy, którzy naruszają warunki umowy z konsumentem, powinni załatwiać reklamacje konsumenckie;
- Moduł 4 koncentruje się na nieuczciwych praktykach rynkowych i niedozwolonych klauzulach umownych;
- Moduł 5 omawia alternatywne metody rozwiązywania sporów i platformę internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR), oficjalną stronę internetową zarządzaną przez Komisję Europejską, której celem jest pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w pozasądowym rozstrzygnięciu sporów.

W ramach projektu Consumer Law Ready stworzyliśmy ten i wiele innych podręczników oraz materiałów edukacyjnych. Strona internetowa [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) zawiera też inne narzędzia pomocnicze, takie jak filmy, quizy i „e-test”, dzięki którym można uzyskać certyfikat. Za pośrednictwem forum na stronie internetowej, możesz również nawiązać kontakt z ekspertami i innymi MŚP.

---

<sup>1</sup> Więcej informacji na temat oceny, jej ustaleń i działań następczych można znaleźć na stronie internetowej Komisji Europejskiej: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Celem Modułu 5 podręcznika jest zapoznanie Państwa z alternatywnym (pozasądowym) systemem rozstrzygnięcia sporów (ADR - alternative dispute resolution) oraz internetowym systemem rozstrzygnięcia sporów (ODR - Online Dispute Resolution). W module tym wyjaśniamy jak wygląda system ADR, czym jest podmiot ADR, jakie są Twoje obowiązki prawne związane z ADR i jak korzystać z ADR. Omawiamy też czym jest i jak działa unijna Platforma ODR, jako szczególny element systemu alternatywnego rozwiązywania sporów.

Moduł zawiera wskazówki ułatwiające przestrzeganie prawa.

Moduł przedstawia ADR/ODR określone w Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) a także Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

Mamy nadzieję, że informacje zawarte w Podręczniku okażą się przydatne.

# MODUŁ 5

## Przykłady

### Przykład 1, zakup krajowy

Klient odstępuje od umowy sprzedaży laptopa zakupionego w Twoim sklepie twierdząc, że laptop ma wadę. Laptop faktycznie nie działa, ale Twoim zdaniem produkt nie był wadliwy w momencie zakupu.

### Przykład 1, zakup online

Klient z sąsiedniego kraju kupuje laptop na Twojej stronie internetowej. Kilka dni po dostawie pisze do Ciebie e-mail, w którym twierdzi, że laptop nie działa i żąda pełnego zwrotu pieniędzy. Ty jednak uważasz, że produkt nie był wadliwy w momencie dostawy.

### Przykład 2

Twój sklep sprzedaje meble, dzieła sztuki i inne wysokiej jakości dekoracje wnętrz. Jeden z klientów nie jest zadowolony z jakości zakupionego u Ciebie produktu i oczekuje obniżenia ceny. Twoim zdaniem nie ma do tego podstawy.

### Przykład 3

Reklamujesz swoją nowo otwartą restaurację. W ramach promocji obiecujesz bezpłatną butelkę szampana do kolacji w tygodniu otwarcia. Niestety, przed końcem tygodnia szampan się skończył, a nowe zamówienie nie zostało jeszcze dostarczone. Jeden z klientów nie otrzymał gratisowej butelki i twierdzi, że go oszukano.

W każdym z powyższych scenariuszy przedsiębiorca jest z klientem w sporze, który jest trudny do samodzielnego rozstrzygnięcia. Istnieje prawdopodobieństwo, że klient poczuje się niesprawiedliwie potraktowany i nie kupi już więcej niczego w sklepie lub na stronie internetowej przedsiębiorcy. Możliwe, że klient wystawi negatywny komentarz w internecie, co będzie miało niekorzystny wpływ na działalność przedsiębiorstwa. Możliwe także, że klient poda przedsiębiorcę do sądu, a postępowanie będzie czasochłonne, drogie i szkodliwe dla reputacji przedsiębiorcy.

Co można zrobić?

Oczywiście najlepszym rozwiązaniem jest w pierwszej kolejności uniknięcie sporu.

Jeżeli jednak spór ma już miejsce, kolejnym krokiem powinno być rozwiązanie go bezpośrednio z klientem.

W przypadku, gdy strony nie potrafią znaleźć bezpośredniego rozwiązania, istnieje możliwość wszczęcia postępowania sądowego, które - jak wspomniano powyżej - może być kosztowne i czasochłonne. Ponadto, jeżeli klient mieszka w innym kraju UE, prawo europejskie zezwala mu na wniesienie sprawy w swoim kraju ojczystym<sup>2</sup>, co zwiększa niedogodności i wydatki ponoszone przez przedsiębiorcę.

Na szczęście istnieje lepsze rozwiązanie – alternatywny system rozstrzygania sporów.

---

<sup>2</sup> Patrz: Moduł 1 poświęcony wymaganiom dotyczącym udzielania informacji przed zawarciem umowy (rozdział na temat sprzedaży transgranicznej - co się dzieje, gdy produkty i usługi oferowane są konsumentom spoza kraju przedsiębiorcy?)



W niniejszym module omówimy:

## **Alternatywny system rozstrzygnięcia sporów (ADR) oraz internetowy system rozstrzygnięcia sporów (ODR)**

- **Alternatywny system rozstrzygnięcia sporów (ADR)** to pozasądowy sposób rozwiązywania sporów pomiędzy przedsiębiorcami a klientami-konsumentami przy pomocy podmiotu ADR<sup>3</sup>.
- **Internetowy system rozstrzygnięcia sporów (ODR)** to system ADR działający w internecie. Na platformie Komisji Europejskiej dostępny jest internetowy portal unijny, ułatwiający rozstrzygnięcie sporów pomiędzy przedsiębiorcami a klientami drogą internetową.

Niniejszy moduł udzieli odpowiedzi na następujących 10 pytań:

1. Czym jest alternatywny system rozstrzygnięcia sporów (ADR)? (I)
2. Jakie są zalety ADR? (I)
3. Kto pełni funkcję podmiotu ADR? (II)
4. Jakich standardów muszą przestrzegać wszystkie podmioty ADR? (III)
5. Jakie modele rozwiązywania sporów stosują podmioty ADR? (IV)
6. Czy istnieją szczególne uregulowania w zależności od kraju lub sektora? (V)
7. W jaki sposób można znaleźć podmiot ADR właściwy dla swojego sektora działalności? (V)
8. Jakie są prawne obowiązki przedsiębiorców w związku z funkcjonowaniem ADR? (VI)
9. Powstaje spór, którego nie możesz rozwiązać? Skorzystaj z ADR (VII)
10. W jaki sposób stosować system ODR? (VIII-X)

---

<sup>3</sup> W całym module, gdy mowa o podmiocie ADR, mamy na myśli podmiot ADR przestrzegający wymogów Dyrektywy UE, a więc tym samym zgłoszony Komisji Europejskiej.

# Część I - Alternatywny system rozstrzygania sporów (ADR)

## I. Czym jest alternatywny system rozstrzygnięcia sporów (ADR)?

**Alternatywny system rozstrzygnięcia sporów (ADR)**, zwany również „**pozasądowym rozstrzygnięciem sporów**”, to procedura rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami bez udziału sądu. Procedura ta wymaga zaangażowania podmiotu ADR, który jest bezstronny i stosuje metody rozwiązywania sporów mogące obejmować mediację, arbitraż lub metody mieszane.

Zgodnie z europejskim prawem system ADR można stosować w odniesieniu do każdego sporu wynikającego z umowy pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, bez względu na to, w jaki sposób nabyto produkt (online czy offline). Nie ma też znaczenia czy przedsiębiorca i konsument funkcjonują w tym samym kraju Unii Europejskiej.



### Jakie są zalety ADR?

#### **System ADR jest maksymalnie uproszczony**

Zaprojektowano go tak, by był prosty w zastosowaniu. Co do zasady, jest też mniej sformalizowany od postępowania przed sądem powszechnym.

#### **System ADR jest bezstronny**

Przestrzega określonych podstawowych standardów bezstronności, tak aby przedsiębiorcy i konsumenci mieli pewność, że realizowane procesy są uczciwe.

**System ADR wiąże się kosztami niższymi od postępowania sądowego lub w ogóle jest bezpłatny.**

#### **System ADR jest skuteczny**

Spór przekazany do ADR będzie rozstrzygnięty w ciągu 90 dni (poza wyjątkowymi przypadkami).

#### **System ADR promuje markę przedsiębiorcy**

Korzystanie przez przedsiębiorcę z systemu ADR będzie postrzegane jako oznaka dobrej woli, a także uczciwości i dobrego traktowania klientów.

#### **System ADR jest prywatny**

W przeciwieństwie do sądów, system ADR nie jest z zasady realizowany publicznie, co minimalizuje związane ze sporem ryzyko pogorszenia reputacji.

#### **System ADR jest elastyczny**

Korzystanie z systemu ADR może prowadzić do pragmatycznych rozwiązań, które przedsiębiorca i jego klient mogą uznać za dogodniejsze od tych przewidzianych prawem lub nałożonych przez sąd.

### **Przypomnijmy przykład opisany na wstępie:**

Klient z sąsiedniego kraju kupuje laptop na Twojej stronie internetowej. Kilka dni po dostawie klient pisze do Ciebie e-mail, w którym twierdzi, że laptop nie działa i żąda pełnego zwrotu pieniędzy. Ty jednak uważasz, że produkt nie był wadliwy w momencie dostawy.

#### **Proste rozwiązanie – nasza rada**

Spór można przekazać do rozwiązania w ramach systemu ADR. Wybrany podmiot ADR wysłucha obydwie strony i zaproponuje rozwiązanie. Nie

będziesz musiał korzystać z pomocy prawnika. Podmiot ADR może znaleźć rozwiązanie dla przedsiębiorcy lub konsumenta albo może zaproponować kompromis, sprawiedliwy dla obydwu stron, np. zwrot laptopa lub naprawa wykrytych usterek.

## II. Kto pełni funkcję podmiotu ADR?

Podmiot ADR to bezstronna organizacja lub osoba pomagająca konsumentom i przedsiębiorcom rozwiązywać spory bez odwoływania się do sądu. Od pewnego czasu podmioty ADR działają w wielu krajach europejskich. Za podmioty ADR można uznać rady ds. sporów, usługi arbitrażowe, mediatorów a nawet rzeczników praw obywatelskich.


Problem z ADR w przeszłości polegał na tym, że w zależności od kraju system ADR dostępny był jedynie w konkretnych sektorach, takich jak podróże lub elektryczność. Ponadto w przeszłości podmioty ADR nie były tak samo niezależne i nie stosowały podobnych przyjaznych użytkownikom procedur.

Unia Europejska zdawała sobie sprawę z zalet ADR dla konsumentów i przedsiębiorców. Wiedziała, że ADR mogą przyczynić się do zwiększenia zaufania do jednolitego rynku i promowania wzrostu. Sieć ECC-Net<sup>4</sup> promuje korzystanie z ADR wśród konsumentów w sporach transgranicznych. W związku z tym, aby rozwiązać problemy związane z ADR, UE przyjęła przepisy w tym obszarze.

Dyrektywa ADR<sup>5</sup> weszła w życie 9 lipca 2015 roku i ma zastosowanie do:

1. wszystkich kontraktów konsumenckich (z wyjątkiem opieki zdrowotnej i publicznej edukacji wyższej),
2. wszystkich krajów UE,
3. zakupów dokonywanych w internecie i poza nim (online i offline).

Zgodnie z przepisami jednostka ADR może wystąpić do właściwego organu w państwie członkowskim, w którym ma siedzibę, o uzyskanie statusu notyfikowanego podmiotu ADR. Jeśli jednostka ADR jest notyfikowana zgodnie z przepisami, stanowi to gwarancję, że spełnia ona wszystkie normy jakości dotyczące uczciwości, wydajności i dostępności określone w rozdziale II dyrektywy ADR. Przez cały moduł, gdy mowa o jednostce ADR, mamy na myśli jednostkę ADR, która spełnia wymagania Dyrektywy UE i jest notyfikowana do Komisji Europejskiej.

 **W Polsce, rejestr podmiotów ADR prowadzi Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (jest dostępny na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).**

## III. Jakich standardów muszą przestrzegać podmioty ADR?

Jednostki ADR notyfikowane zgodnie z warunkami dyrektywy ADR muszą spełniać określone standardy. Są to:

### Bezstronność

Notyfikowane podmioty ADR powinny być niezależne od konsumenta i przedsiębiorcy, pozostających w sporze. W niektórych przypadkach organizacje przedsiębiorców mogą uczestniczyć w finansowaniu notyfikowanych podmiotów ADR, ale wyłącznie na ściśle określonych warunkach gwarantujących bezstronność procesu rozstrzygania sporów. Osoby kierujące ADR muszą być powoływane na odpowiednio

<sup>4</sup> Więcej informacji na temat ECC-Net znajdziesz [tutaj](#).

<sup>5</sup> Dyrektywa 2013/11/EU Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE

długi okres kadencji, aby nie podlegać wpływowi żadnej ze stron, a wynagrodzenie tych osób nie może być związane z wynikiem postępowania.

### Fachowość

Jednostki notyfikowane mają być ekspertami w zakresie procedury ADR, aby świadczone przez nie usługi były zarówno uczciwe, jak i skuteczne. Mają być także ekspertami w zakresie prawa materialnego w obszarze lub obszarach, w których działają (np. organ ADR zajmujący się sporami konsumenckimi związanymi z prawami pasażerów lotniczych będzie znał prawo w tym zakresie).

### Dostępność

W zależności od tego, jak zorganizowany jest ADR w Twoim kraju, być może będziesz musiał zapłacić za rejestrację w organie ADR lub uiścić opłatę za każdą sprawę. W większości sytuacji te wydatki będą niższe, niż gdybyś musiał iść do sądu i zatrudnić prawnika.

### Skuteczność

Powiadomione organy ADR powinny zakończyć sprawę w ciągu 90 dni (z wyjątkiem sporów o wyjątkowej złożoności, które mogą trwać dłużej). Fizyczne uczestnictwo w procesie może nie być konieczne. Ani Ty, ani Twój klient nie będziecie musieli korzystać z prawnika.

### Transparentność

Notyfikowane organy ADR muszą publikować szczegółowe informacje na temat sektorów działalności, którymi się zajmują, stosowanych procedur, kosztów (jeśli występują) oraz skutków prawnych wydanych decyzji. Podmiot ADR musi publikować roczne raporty zawierające informacje o liczbie prowadzonych spraw, liczbie i charakterze sporów, gdzie odmówiono przyjęcia do rozpoznania oraz o średnim czasie potrzebnym na rozwiązanie sporu.

Niektóre organy ADR publikują nie tylko statystyki i wymagane informacje, ale także różne poradniki skierowane zarówno do konsumentów, jak i do firm.

Standardy, to podstawowe normy, których muszą przestrzegać wszystkie notyfikowane jednostki ADR. Jednak nie wszystkie podmioty ADR działają dokładnie w ten sam sposób. Oprócz wyżej wymienionych standardów, niektóre podmioty ADR mogą być zobowiązane do przestrzegania dodatkowych zasad ze względu na sektor biznesu, z którym mają do czynienia lub państwo członkowskie, w którym mają siedzibę. Podmioty ADR będą stosować także różne techniki rozwiązywania sporów.

Przed skorzystaniem z konkretnego podmiotu ADR należy sprawdzić, na jakich zasadach funkcjonuje.

## IV. Jakie modele rozwiązywania sporów stosują podmioty ADR?

Organy ADR mogą stosować różne modele rozwiązywania sporów, takie jak:

### Mediacja

W mediacji podmiot ADR wyjaśnia okoliczności sporu, ustala stanowiska konsumenta i przedsiębiorcy oraz pomaga w uzgodnieniu rozwiązania, które jest akceptowalne dla obu stron.

**Analiza przypadku:** Belgijska organizacja usług mediacji konsumenckich (Belgian Consumer Mediation Service) podaje kilka przykładów, kiedy w prowadzonych sprawach udało się osiągnąć kompromis, jak np. zniżka na kolejny rachunek w restauracji lub czasowe zawieszenie płatności abonamentu podczas prac remontowych w klubie fitness (<http://www.mediationconsommateur.be>).

### Arbitraż

Arbiter po wysłuchaniu obu stron sporu ocenia, jaki powinien być wynik sporu i na podstawie oceny narzuca rozwiązanie.



### Metoda mieszana

Niektóre organy ADR łączą różne techniki w ramach swoich procedur. Mogą na przykład zacząć od mediacji, a jeśli porozumienie jest niemożliwe, narzucać rozwiązanie na podstawie własnej oceny.

### Postanowienia wydane w ramach ADR mogą być wiążące lub niewiążące:


- Niektóre podmioty ADR wydają decyzje lub rekomendacje, które przedsiębiorca i jego klient mogą zaakceptować lub nie (niewiążące).
- Inne podmioty ADR wydają rekomendacje lub decyzje, które podlegają wykonaniu (wiążące). W zależności od podmiotu ADR decyzje te mogą być jedynie wiążące dla przedsiębiorcy lub wiążące dla przedsiębiorcy i jego klienta.

### Zwróć uwagę na następujące elementy dotyczące wiążących i niewiążących postanowień ADR:

- Jeśli decyzja podmiotu ADR ma charakter wiążący, przedsiębiorca i konsument muszą być o tym poinformowani. Strony muszą również wyraźnie zaakceptować fakt takiego skutku postępowania.
- Jeśli nie zgadzasz się z wiążącą decyzją (np. kwestionujesz jej rzetelność), zazwyczaj będzie

istniała możliwość zaskarżenia jej do zwykłego sądu.

- Jakkolwiek przedsiębiorcy i konsumenci mogą zgodzić się na postępowanie przed podmiotem ADR w razie wystąpienia sporu, to umieszczenie w umowie postanowienia zobowiązującego konsumenta do korzystania z ADR zamiast zwykłego sądu będzie zazwyczaj postanowieniem niedozwolonym (klauzulą abuzywną).

**Analiza przypadku:** Decyzje Rady ds. Reklamacji w Sektorze Turystycznym w Holandii (Travel Sector Complaints Board) są wiążące dla przedsiębiorcy i podlegają wykonaniu w ciągu 2 miesięcy. 

### Przykłady ADR w Polsce

Na stronie <https://ec.europa.eu/consumers/odr> znajduje się wyszukiwarka podmiotów ADR funkcjonujących w poszczególnych krajach UE.


W Polsce funkcjonuje kilkadziesiąt podmiotów ADR, z których warto przykładowo wskazać:

- Inspekcję Handlową (nazwa ogólna), której kilkanaście Wojewódzkich Inspektorów prowadzi mediacje w sprawach typowych zakupów towarów i usług konsumenckich;
- Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności – obejmuje sektor produkcji i sprzedaży żywności i napojów;
- Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezisie Urzędu Regulacji Energetyki – obejmuje dostarczanie energii elektrycznej, gazu (a także innych rodzajów energii).

Wszystkie wyżej wymienione przykładowo podmioty prowadzą postępowania nieodpłatne dla konsumentów, a ich postanowienia nie są wiążące.



Jak wspomniano wcześniej, wszystkie notyfikowane podmioty ADR muszą publikować informacje o swojej procedurze i swojej działalności. Informacje te powinny być dostępne na stronie internetowej ADR lub powinny być przekazane zainteresowanemu na jego żądanie na trwałym nośniku.

**Analiza przypadku:**  Przy polskim Związku Banków Polskich (ZBP) działa Bankowy Arbitraż Konsumentki, który rozstrzyga spory konsumentów z bankami - członkami ZBP. Arbiter na każdym etapie postępowania nakłania strony do polubownego rozwiązania sporu. Jeśli nie dochodzi do ugody, Arbiter wydaje na niejawnym posiedzeniu orzeczenie. Orzeczenia Arbitra są wiążące dla banku i nie są wiążące dla konsumenta, który może w celu dochodzenia roszczenia wystąpić z powództwem na drogę postępowania sądowego.

Konsument ponosi koszt stałej, niewielkiej opłaty.

## V. Czy istnieją szczególne uregulowania w zależności od kraju lub sektora?

Przyjrzyliśmy się dotąd podstawowym standardom, których wszystkie notyfikowane podmioty ADR muszą przestrzegać, a także różnym technikom stosowanym przez nie do rozstrzygania sporów. Dla wielu przedsiębiorców stosowanie systemu ADR nie jest obowiązkowe, ale wybierają go ze względu na związane z nim korzyści. Przedsiębiorcy mogą podjąć przemyślane decyzje dotyczące korzystania z systemu ADR oraz wyboru podmiotu ADR na podstawie wyżej przedstawionych informacji.

Należy przy tym zastrzec, że Twojej działalności mogą dotyczyć **dodatkowe** wymagania i zasady w zakresie systemu ADR, uzależnione od kraju i sektora, w którym działasz.

Twoje przedsiębiorstwo może być np. zobowiązane do korzystania z usług konkretnych podmiotów ADR. W niektórych przypadkach może okazać się jednak, że takie podmioty ADR nie działają w oparciu o przepisy prawa UE dotyczące notyfikowanych ADR.

### Przykłady

Np. banki w Irlandii są zobowiązane poddać się procedurze ADR prowadzonej przez irlandzkiego rzecznika ds. usług finansowych, który nie jest jeszcze jednak notyfikowanym podmiotem ADR w Irlandii. Istnieje także możliwość, że niektóre przedsiębiorstwa mogą chcieć skorzystać z systemu ADR, przy czym podmiot ADR, z którego usług mogą korzystać, jest notyfikowany w innym państwie członkowskim UE. Np. firmy wynajmujące samochody w kilku krajach europejskich korzystają z usług europejskiego urzędu mediacyjnego ds. wynajmu samochodów (European Car Rental Conciliation Service), który jest notyfikowanym podmiotem ADR w Zjednoczonym Królestwie.

Niektórzy przedsiębiorcy mogą być członkami izb handlowych, co wiąże się z przekazywaniem skarg klientów do konkretnego podmiotu ADR

### Polski system ADR

Polski system pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich podlega przepisom ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Szczegółowe informacje na temat polskich ADR można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

[https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentekich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php)

Prezes UOKiK prowadzi rejestr podmiotów prowadzących postępowania polubowne. Przy

Prezesa UOKiK działa także Punkt kontaktowy udzielający informacji konsumentom i przedsiębiorcom.

Aby wszcząć postępowanie w trybie pozasądowym muszą zostać spełnione trzy warunki:


1. konsument zgłosił przedsiębiorcy **reklamację**,
2. **spór** pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą **nie został zakończony**,
3. przedsiębiorca przy odmowie uznania reklamacji nie zaznaczył, że nie wyraża **zgody** na pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego.

Postępowanie rozpoczyna się na wniosek sporządzony w dowolnej formie. Większość ADR publikuje na swoich stronach internetowych wzory wniosków. Wniosek powinien zawierać co najmniej:

1. **oznaczenie stron sporu** – dane konsumenta i przedsiębiorcy,
2. **dokładnie określone żądanie** – informację, jakim rozstrzygnięciem chcielibyśmy, żeby postępowanie się zakończyło,
3. **wskazanie rodzaju postępowania:**
  - zbliżenie stanowisk stron – bezstronna osoba pomaga ułatwić kontakt i wesprzeć w komunikacji skonfliktowane strony sporu,
  - zaproponowanie rozwiązania – bezstronna osoba zapoznaje się z argumentami obu stron sporu i proponuje jego rozwiązanie,
  - rozstrzygnięcie sporu – arbiter w sposób wiążący narzuca rozwiązanie stronom konfliktu (ten rodzaj postępowania wykorzystują jedynie Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Związek Banków Polskich Bankowy Arbitraż Konsumencki).
4. **podpis**.

Postępowania prowadzone są przez podmioty ADR wpisane do Rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

Do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich konieczna jest **ZGODA** obydwu stron sporu. Dane zawarte w rejestrze oraz wszelkie ich zmiany przekazywane są do Komisji Europejskiej, która publikuje wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych jej przez państwa członkowskie Unii Europejskiej na platformie ODR (ODR — Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>. 

## VI. Jakie są prawne obowiązki przedsiębiorców w związku z funkcjonowaniem ADR?

Jeżeli przedsiębiorca jest zobowiązany do skorzystania z systemu ADR ze względu na sektor, w którym działa, lub kraj swojej siedziby (patrz pkt V), lub jeżeli zobowiązał się do stosowania systemu ADR, może spoczywać na nim prawny obowiązek poinformowania klientów o tym systemie. Szczegółowe obowiązki przedstawiono poniżej oraz w liście kontrolnej.

### 1. **Przed wystąpieniem sporu**

Jeżeli przedsiębiorca jest zobowiązany stosować system ADR lub zobowiązał się do jego stosowania z własnej inicjatywy, musi poinformować swoich klientów o podmiocie lub podmiotach ADR, z którymi współpracuje, na swojej stronie internetowej (jeżeli ją posiada) oraz - w stosownym przypadku - w ogólnych warunkach dotyczących umów z klientami. Przekazując tego typu informacje należy także podać adres strony internetowej podmiotu lub podmiotów ADR.



## 2. W razie wystąpienia sporu z klientem:

Jeżeli przedsiębiorca jest zobowiązany stosować system ADR lub zobowiązał się do jego stosowania z własnej inicjatywy (patrz powyżej) i ma miejsce spór, którego nie udało się rozwiązać bezpośrednio z klientem, przedsiębiorca musi poinformować klienta o swoich obowiązkach i zobowiązaniach dotyczących ADR, właściwym podmiocie ADR, a także określić, czy skorzysta z usług odpowiedniego podmiotu ADR w odniesieniu do przedmiotowego sporu. Informacje te należy przekazać klientowi w wersji papierowej lub na innym trwałym nośniku, który klient może przechowywać elektronicznie (np. e-mail, pendrive, płyta CD itp.).

## VII. Powstaje spór, którego nie możesz rozwiązać? Skorzystaj z ADR

Gdy konsument złoży skargę dotyczącą Twojej działalności, podmiot ADR przekaże Ci stosowne powiadomienie.

W takiej informacji znajdzie się opis podstawowych zasad dotyczących procedury. Pozostałe dane na temat podmiotu ADR znajdziesz stronie internetowej podmiotu ADR lub zostaną Ci one wydane na żądanie, na trwałym nośniku.

W tym momencie zwykle będzie można podjąć decyzję o niekorzystaniu z systemu ADR (chyba, że dotyczą Ciebie szczególne uregulowania), aczkolwiek klient może następnie podjąć dalsze kroki, by rozwiązać spór w innym miejscu.

Na tym etapie istnieje także możliwość natychmiastowego zakończenia sporu (i postępowania), na przykład poprzez uznanie żądań konsumenta.

Idąc dalej, możesz aktywnie przystąpić do postępowania przed podmiotem ADR, przedstawiając

swój punkt widzenia. W trakcie procesu ADR możliwych jest szereg rund wyjaśniających, zarówno ze strony przedsiębiorcy jak i klienta.

Wraz z postępowaniem procesy podmiot ADR objaśnia wszystkie kroki, jakie należy lub można podjąć, a także ich konsekwencje.

Rozstrzygnięcie, wydane na zakończenie postępowania, będzie wiążące lub niewiążące, w zależności od zasad na jakich działa zaangażowany podmiot ADR.

Rozstrzygając spór, podmiot ADR wyjaśni także praktyczne aspekty sugerowanego rozwiązania. Na przykład, jeżeli zasugeruje przedsiębiorcy, by przekazał konsumentowi odszkodowanie finansowe za wadliwy laptop, powinien także poinformować przedsiębiorcę o wymaganym terminie zapłaty oraz o ewentualnej przysługującej zarówno przedsiębiorcy jak i konsumentowi możliwości odwołania się od proponowanego rozwiązania do sądu itp.

### Przykładowe postępowanie

W Polsce Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki prowadzi postępowania m.in. w sprawach związanych z zawieraniem umów sprzedaży energii elektrycznej. Umowy takie są zawierane na czas nieokreślony, ale z minimalnym okresem obowiązywania (np. 2 lata), gdzie wcześniejsze wypowiedzenie może spowodować konieczność zapłaty „kary za wcześniejsze zerwanie umowy”. Brak czytelności umów powoduje spory, które Koordynator rozstrzyga poprzez zbliżanie stanowisk, proponując np. obniżenie „kary” lub zgodę sprzedawcy na nieodpłatne zerwanie umowy przez konsumenta.

Z kolei Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich wydaje wiążące dla banku rozstrzygnięcia. W jego ramach może np. nakazać bankowi zwrot niesłusznie pobranej opłaty lub zapłatę

odszkodowania za niewykonania zleconej operacji bankowej w umówionym terminie.



# Część II – internetowe rozstrzyganie sporów (Online Dispute Resolution - ODR)

## VIII. Sprzedajesz online – czym jest system internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR)?

Wraz z rozwojem handlu elektronicznego wzrosła także liczba sporów dotyczących zakupów internetowych. W tego typu sporach przedsiębiorca z reguły nigdy nie spotyka się z klientem twarzą w twarz, a obydwie strony mogą nawet nie mówić w tym samym języku. Sprawia to, że rozstrzygnięcie tego typu sporów może okazać się bardziej skomplikowane.

### Przykłady

#### Przykład 1

Sprzedajesz w internecie narzędzia do wielu krajów UE. Pewnego dnia otrzymujesz e-mail w nieznanym dla Ciebie języku. E-mail wydaje się pochodzić od konsumenta, który jest niezadowolony z jednego z produktów (żąda zwrotu pieniędzy). Termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość już upłynął, a Ty uważasz, że dostarczony produkt nie był wadliwy.

#### Przykład 2

Sprzedajesz w internecie ręcznie robioną biżuterię. Klient zamawia naszyjnik wykonany z kamieni półszlachetnych i szklanych koralików. Jednak w momencie dostawy naszyjnik jest pęknięty. Uważasz, że to nie Twoja wina, ponieważ stosowane przez Ciebie opakowanie zazwyczaj chroni przed uszkodzeniami.

#### Przykład 3

Nie otrzymujesz zapłaty od konsumenta po wysłaniu naszyjnika. 🚩

Unijna Platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR) jest udostępniana przez Komisję Europejską, aby pomóc w rozwiązywaniu sporów z klientami online. Została utworzona na podstawie aktu prawa UE zwanego Rozporządzeniem w sprawie internetowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich<sup>6</sup>.

Unijna platforma ODR<sup>7</sup> działa od lutego 2016 r. i może być wykorzystywana przez konsumentów w sporach z przedsiębiorcami, wynikającymi z umów sprzedaży towarów lub usług przez internet, w przypadku gdy przedsiębiorca i konsument mają siedzibę w UE lub EOG. Niekiedy unijna platforma ODR może być również wykorzystywana przez przedsiębiorców do wszczynania postępowań przeciwko konsumentom.



Ponieważ unijna platforma ODR korzysta z usług wyłącznie notyfikowanych podmiotów ADR, zastosowanie mają tutaj także informacje przedstawione w pierwszej części dotyczącej gwarancji jakości notyfikowanych podmiotów ADR (Część I. Alternatywny system rozstrzygnięcia sporów)..

Platforma ODR jeszcze bardziej ułatwia korzystanie z systemu ADR, gdyż zapewnia automatyczne

<sup>6</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)

<sup>7</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

tłumaczenia pomiędzy wszystkimi językami UE, a także informacje i wsparcie w całym procesie.

## Przykłady

### Przykład 1

Klient żąda od Ciebie zwrotu pieniędzy po upływie terminu na odstąpienie od umowy. Następnie otrzymujesz zawiadomienie z unijnej platformy ODR z informacją, że wniósł on skargę. Rejestrujesz się na platformie i ustalasz, że w znalezieniu rozwiązania pomóc może kilka podmiotów ADR. Korzystając z platformy, proponujesz konkretny podmiot ADR, a klient akceptuje ten wybór. Spór jest następnie automatycznie przekazywany do wybranego podmiotu ADR. Po uzyskaniu dalszych informacji od przedsiębiorcy i klienta podmiot ADR proponuje, by przedsiębiorca zwrócił klientowi 25% ceny, gdyż informacje podane na stronie sklepu internetowego nie były wystarczająco jasne. Obydwie strony akceptują takie rozwiązanie i sprawa zostaje zamknięta. W całym procesie przedsiębiorca i jego klient komunikują się w swoim własnym języku, a platforma zapewnia tłumaczenie.

### Przykład 2

Klient składa reklamację na pęknięty naszyjnik poprzez unijną platformę ODR. Strony uzgadniają podmiot ADR i spór zostaje przekazany do tego organu. Po zbadaniu opakowania i wszystkich innych odpowiednich faktów, podmiot ADR wydaje decyzję na korzyść klienta i sugeruje, by przedsiębiorca zwrócił pieniądze. Choćby wynik postępowania może być dla przedsiębiorcy zaskoczeniem, jest zadowolony, że podmiot ADR wydał uczciwą decyzję.

### Przykład 3

Zamówiony naszyjnik wysyłasz klientowi, ale nie otrzymujesz zapłaty. W takim przypadku możesz również wejść na platformę ODR i złożyć skargę na tego klienta

Jeśli prowadzisz sprzedaż internetową i chcesz potwierdzić swoją deklarację stosowania wysokich standardów obsługi klientów, możesz zarejestrować się na platformie ODR, nawet jeżeli nie wniesiono przeciwko Tobie skargi

Rejestrując się na platformie, ułatwiasz swoim klientom kontakt oraz zapewniasz, że ewentualne reklamacje wniesione przeciwko Tobie przy użyciu platformy zostaną do Ciebie na wybrany adres poczty elektronicznej.

## IX. Handlujesz online – jakie są Twoje obowiązki w kontekście funkcjonowania unijnej Platformy ODR?

Na przedsiębiorcach sprzedających towary i usługi w internecie spoczywają pewne obowiązki, związane z funkcjonowaniem unijnej Platformy ODR. Obowiązki te DOTYCZĄ WSZYSTKICH PRZEDSIĘBIORCÓW INTERNETOWYCH, bez względu na to, czy zamierzają korzystać z platformy ODR, czy nie:

1. Przedsiębiorca jest zobowiązany wyraźnie podać swój adres poczty elektronicznej na swojej stronie internetowej. Nie wystarczy umieszczenie jedynie interaktywnego formularza kontaktowego.
2. Przedsiębiorca jest zobowiązany umieścić na swojej stronie link do platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Link ten musi być widoczny i łatwo dostępny<sup>8</sup>. Ponadto musisz podać te informacje w łatwo dostępny sposób, niezależnie od tego, czy sprzedajesz na własnej stronie internetowej, stronie internetowej strony trzeciej, takiej jak

<sup>8</sup> Aby pomóc Ci w wypełnieniu tego obowiązku prawnego, możesz skorzystać z gotowego banera (banery dostępne są we wszystkich językach). Banery znajdziesz na stronie [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm).



platforma sprzedażowa online, czy za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

JEŻELI przedsiębiorca prowadzi sprzedaż internetową **oraz** jest zobowiązany zgodnie z prawem albo z własnej inicjatywy zobowiązuje się skorzystać z systemu ADR (patrz pkt V powyżej), musi także wykonać niżej wymienione czynności:

1. Poinformować swoich klientów o istnieniu unijnej platformy ODR oraz możliwości korzystania z niej w celu rozwiązywania sporów. Przedsiębiorca jest zobowiązany umieścić na swojej stronie link do platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów, a także poinformować o istnieniu platformy w swoich standardowych warunkach dotyczących umów z konsumentami.
2. Wysyłając klientowi wiadomość e-mailową z sugestią skorzystania z usług podmiotu ADR, należy także załączyć link do unijnej platformy ODR.

## X. Powstaje spór online, którego nie możesz rozwiązać? Skorzystaj z unijnej Platformy ODR

- Klient składa skargę na unijnej Platformie ODR<sup>9</sup>.
- Za pośrednictwem poczty elektronicznej otrzymujesz zawiadomienie o wniesieniu skargi.
- Korzystając z linku, przechodzisz do platformy i rejestrujesz się (chyba że zrobiłeś to już wcześniej), by zobaczyć reklamację.
- Wybierasz podmiot ADR, z którego chcesz skorzystać (lub z którego masz obowiązek skorzystać zgodnie z zasadami panującymi w Twoim kraju/sektorze) oraz wysyłasz swoją propozycję klientowi.

- Klient może zaakceptować zaproponowany podmiot ADR lub zaproponować inny z listy dostępnej na platformie.
- Gdy obydwie strony dojdą uzgodnią podmiot ADR, reklamacja klienta jest przekazywana do wybranego podmiotu.
- Po przekazaniu reklamacji zastosowanie mają wprowadzone przez ten podmiot zasady i procedury.
- O postępach sprawy jesteś informowany pocztą elektroniczną. W razie potrzeby możesz uczestniczyć w procesie poprzez platformę ODR.
- W całym procesie możesz korzystać z narzędzia tłumaczeniowego w zakresie wszystkich wysyłanych i otrzymywanych dokumentów i komunikatów.
- Proces ODR zostanie zakończony w ciągu 90 dni
- Konsument może też zdecydować się na udostępnienie Ci projektu skargi i poprosić o rozwiązanie dwustronne zamiast zwracania się do organu ADR. Nazywa się to „prośbą o bezpośrednie rozmowy”.

Platforma posiada jasną i czytelną instrukcję użytkowania. Aby z niej skorzystać, należy wejść na platformę ODR <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.



<sup>9</sup> W Polsce, w przypadku niektórych ADR, zainicjowanie postępowania jest możliwe także przez przedsiębiorcę.

# Załączniki

## Dla WSZYSTKICH przedsiębiorców

W przypadku wystąpienia sporu z klientem

Lista kontrolna – obowiązki informacyjne dotyczące ADR

Zanim powstanie jakikolwiek spór z klientem

Lista kontrolna – obowiązki informacyjne ADR

- Czy poinformowano klienta o możliwości skorzystania z ADR?
- Czy przekazano taką informację w wiadomości e-mail, na papierze lub innym trwałym nośniku?
- Czy poinformowano klienta (w wiadomości e-mail, na papierze lub innym trwałym nośniku), że Twoje przedsiębiorstwo jest gotowe na udział w postępowaniu przed danym ADR w ewentualnym sporze?



## Dla przedsiębiorców INTERNETOWYCH

### Zanim powstanie jakikolwiek spór z klientem

#### Lista kontrolna – obowiązki informacyjne ADR

*Pamiętaj, że musisz również przestrzegać wcześniejszej listy kontrolnej.*

1. Czy przestrzegasz listy kontrolnej „dla wszystkich przedsiębiorców”?

*Uwaga: handlowcy online muszą przestrzegać wcześniejszej listy kontrolnej przeznaczonej „dla wszystkich przedsiębiorców”*

2. Czy na stronie internetowej lub w swojej aplikacji (jeśli ją posiadasz) podajesz swój adres e-mail (w sposób prosty do znalezienia)?

*Uwaga: formularz kontaktowy na stronie, bez wskazania adresu e-mail, nie spełnia tego wymagania*

3. Czy wyraźnie podajesz link do platformy ODR (<http://ec.europa.eu/odr>)?

## Dla przedsiębiorców INTERNETOWYCH

### Kiedy powstaje spór z klientem

#### Lista kontrolna – obowiązki informacyjne ADR

Jeśli proponujesz klientowi skorzystanie z organu ADR, czy informujesz go jednocześnie o unijnej Platformie ODR i zamieszczasz odpowiedni link w wiadomości e-mail?

## Checklist (to-do list) for the lead trainers in adapting the module

### When you are adapting the content of this module to your national circumstances:

1. Find your national list of the ADR bodies<sup>10</sup>. There should be a competent body (a ministry or an authority that is responsible for consumer affairs) that has published such a list. If you cannot find it, a list of notified ADR bodies by country can be obtained on the ODR Platform on the EU portal, or if you still have difficulties you could get in contact with your ODR contact point<sup>11</sup>. Please include the link to the relevant national bodies in the information given to SMEs.
2. Check all ADR bodies to see if any of them are mandatory for traders to participate (in the sense that if consumer complains to that body, the trader in question is obliged to respond and to follow the procedure). If it is the case, it is crucial that you include this example to your national version of this handbook.
3. Also check the procedure for traders to 'commit' to the ADR bodies that are not mandatory – can they have an agreement (a contract?) with that ADR body that they will use it on a regular basis, every time they have a dispute? Do they have to pay any fees?
4. Check if any of the national ADR entities allow the trader to start a complaint against the consumer (for instance, it could be helpful in case of a late payments). Note that traders can only complain against consumers if they reside in Belgium, Germany, Luxembourg or Poland.
5. A lot of ADR bodies will publish examples of cases they can solve – whenever possible, include those examples in this material.

<sup>10</sup> See the list of ADR bodies on the ODR platform <http://ec.europa.eu/odr>

<sup>11</sup> Most of the ODR contact points are in the European Consumer Centres. The full list of ODR contact points available here <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

## To Do List for the Lead Trainers

Once the training has been tested and the document is finalised, it will have a working life of its own with trainers making it their own. At that stage, it is vital that information is passed back centrally to ensure that this wealth of information can enrich the training material.

### *Examples databases*

Examples are absolutely critical to ensure training and trainers' credibility. Examples have to reflect the key dispute problems and come from as many sectors as possible. The first examples may well have to be changed/updated over time.

### **Database of examples: (store, online)**

An online bookstore, specialised in old valuable books receives an order from a customer from another country. After a while, the customer complains that he did not receive the book, even if the bookstore dispatched it.

A customer subscribes to a weekly box for fresh vegetables and fruit from a nearby farm, but after a couple of weeks the delivery of boxes is interrupted and they do not arrive for the next 3 weeks, even if paid in advance.

### **Understand how the ADR process works (III - Specific national)**

This knowledge is very useful at country level and can change over time. It is very important to keep track of these changes.

### **Q&As database**

In any training, the Q&As are essential and they may change over time.

## Definicje użyte w przepisach dotyczących ADR

**'konsument'** oznacza każdą osobę fizyczną działającą w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;

**'przedsiębiorca'** oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, niezależnie od tego, czy jest to podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem jakiegokolwiek innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;

**'spór krajowy'** oznacza spór powstały w związku z umową sprzedaży towarów lub umową o świadczenie usług w sytuacji, w której w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ma miejsce zamieszkania w tym samym państwie członkowskim, w którym przedsiębiorca ma siedzibę;

**'postępowanie ADR'** - postępowanie mające na celu pozasądowe rozstrzygnięcie krajowych i transgranicznych sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą mającym siedzibę w Unii a konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii, poprzez interwencję podmiotu ADR, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź doprowadza do spotkania stron w celu ułatwienia polubownego rozstrzygnięcia;

**'internetowa umowa sprzedaży lub internetowa umowa o świadczenie usług'** oznacza umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, w przypadku której przedsiębiorca lub jego pośrednik oferuje towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie towary lub usługi, korzystając z tej strony internetowej lub innych środków elektronicznych;

**'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 (np. wiadomość e-mail lub video).

## Linki do stron z przepisami prawa europejskiego:

[Dyrektywa 2013/11/EU](#) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dostępna we wszystkich językach UE)

[Rozporządzenie 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 (dostępne we wszystkich językach UE)

# Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022