

# 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

KOMISJA EUROPEJSKA,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,  
uwzględniając 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>1</sup>, w szczególności jego art. 5 ust. 7, art. 7 ust. 7 oraz art. 8 ust. 4,  
po zasięgnięciu opinii Europejskiego Inspektora Ochrony Danych,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Rozporządzenie (UE) nr 524/2013 przewiduje utworzenie platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR powinna mieć formę interaktywnej i wielojęzycznej strony internetowej z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
- (2) Artykuł 8 ust. 1 rozporządzenia (UE) nr 524/2013 przewiduje, że elektroniczny formularz skargi powinien być przyjazny dla użytkownika. Skarżący powinien zatem móc wypełnić projekt elektronicznego formularza skargi przed jej złożeniem. Należy zapewnić, by projekty, które nie zostaną złożone przez skarżącego, były automatycznie usuwane z platformy ODR po upływie odpowiedniego okresu.
- (3) Aby zapewnić właściwe funkcjonowanie platformy ODR, konieczne jest ustalenie, w jaki sposób strona, przeciwko której wniesiono skargę, powinna być informowana, że na platformie ODR została złożona skarga, a także jakie informacje z elektronicznego formularza skargi powinny być wykorzystywane do tego, by ułatwić określenie właściwych podmiotów zajmujących się alternatywnymi metodami rozstrzygnięcia sporów (podmioty zajmujące się ADR).
- (4) Do tych samych celów i aby zapewnić spójne stosowanie rozporządzenia (UE) nr 524/2013, konieczne jest wyjaśnienie, w którym momencie podmioty zajmujące się ADR powinny przekazać informacje dotyczące rozstrzygnięcia sporu na platformę ODR.
- (5) Aby zagwarantować możliwość usunięcia danych osobowych odnoszących się do sporów najpóźniej po sześciu miesiącach od ich zakończenia, konieczne jest określenie daty zakończenia pewnych sporów, w których postępowanie w sprawie skargi nie może się dalej toczyć. Obejmuje to spory, w których strony nie mogą zgodnie wskazać podmiotu zajmującego się ADR ze względu na brak odpowiedzi od strony, przeciwko której wniesiono skargę, lub gdy podmiot zajmujący się ADR odmawia rozstrzygnięcia sporu.
- (6) Właściwe organy krajowe powinny przekazywać Komisji wykaz krajowych podmiotów zajmujących się ADR oraz go aktualizować w spójny sposób, aby ułatwić rejestrację tych podmiotów na platformie ODR, zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 524/2013.
- (7) Należy określić, w którym momencie strony sporu, który został rozstrzygnięty na platformie ODR, powinny móc przedstawić swoją opinię dotyczącą funkcjonowania platformy ODR i podmiotu zajmującego się ADR, który rozstrzygnął dany spór.
- (8) Rozporządzenie (UE) nr 524/2013 przewiduje wyznaczenie punktu kontaktowego ds. ODR w każdym państwie członkowskim w celu zapewnienia wsparcia stronom uczestniczącym w sporze i podmiotom zajmującym się ADR rozstrzygającym spór za pośrednictwem platformy ODR. Aby uprościć współpracę między punktami kontaktowymi ds. ODR, należy określić wspólne zasady, które ją regulują.
- (9) Środki przewidziane w niniejszym rozporządzeniu są zgodne z opinią Komitetu ds. Internetowego Systemu Rozstrzygnięcia Sporów powołanego na podstawie art. 16 ust. 1 rozporządzenia (UE) nr 524/2013,

PRZYJMUJE NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

### Artykuł 1. Zakres przedmiotowy

Niniejsze rozporządzenie określa rozwiązania dotyczące:

- a) elektronicznego formularza skargi;
- b) korzystania z funkcjonalności platformy ODR;
- c) współpracy między punktami kontaktowymi ds. ODR.

## **Artykuł 2. Elektroniczny formularz skargi**

Elektroniczny formularz skargi, który należy złożyć na platformie ODR, jest dostępny dla konsumentów i przedsiębiorców we wszystkich językach urzędowych instytucji unijnych. Strona skarżąca może zapisać na platformie ODR projekt elektronicznego formularza skargi. Strona skarżąca ma dostęp do projektu i może go edytować przed ostatecznym złożeniem wypełnionego w całości elektronicznego formularza skargi. Projekt elektronicznego formularza skargi, który nie został w całości wypełniony i złożony, zostaje automatycznie usunięty z platformy ODR sześć miesięcy po jego utworzeniu.

## **Artykuł 3. Informacja dla strony, przeciwko której wniesiono skargę**

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, informująca, że złożono przeciwko niej skargę i umożliwiającą uzyskanie dostępu do informacji określonych w art. 9 ust. 3 rozporządzenia (UE) nr 524/2013.

## **Artykuł 4. Określenie podmiotu zajmującego się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów (ODR)**

1. W przypadku gdy w elektronicznym formularzu skargi nie wskazano żadnego właściwego podmiotu zajmującego się ADR, na platformie ODR podaje się do wiadomości strony, przeciwko której wniesiono skargę, orientacyjny wykaz podmiotów zajmujących się ADR, tak aby ułatwić określenie tego podmiotu. Wykaz ten powstaje w oparciu o następujące kryteria:

- a) adres geograficzny stron sporu podany w elektronicznym formularzu skargi, zgodnie z załącznikiem do rozporządzenia (UE) nr 524/2013;
- b) dziedzinę, której dotyczy spór.

2. Strony mają w każdym czasie dostęp do wykazu wszystkich podmiotów zajmujących się ADR zarejestrowanych na platformie ODR, zgodnie z art. 5 ust. 6 rozporządzenia (UE) nr 524/2013. Wyszukiwarka, dostępna na platformie ODR, ułatwia stronom wskazanie podmiotu zajmującego się ADR właściwego do rozstrzygnięcia sporu spośród podmiotów zajmujących się ADR zarejestrowanych na platformie ODR.

## **Artykuł 5. Informacje przekazywane przez podmioty zajmujące się ADR**

1. Podmioty zajmujące się ADR, którym przekazano skargę za pośrednictwem platformy ODR i które zgodziły się rozstrzygnąć spór, przesyłają bezzwłocznie na platformę ODR - z chwilą otrzymania kompletnych akt skargi dotyczących sporu - datę otrzymania kompletnych akt skargi i zakres przedmiotowy sporu.

2. Data otrzymania kompletnych akt skargi rozpoczyna bieg okresu 90 dni kalendarzowych, o którym mowa w art. 8 lit. e) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE<sup>2</sup>.

3. Podmioty zajmujące się ADR, którym przekazano skargę za pośrednictwem platformy ODR i które odmawiają rozstrzygnięcia sporu, przekazują odmowę na platformę ODR bezzwłocznie po podjęciu decyzji, zgodnie z art. 5 ust. 4 dyrektywy 2013/11/UE.

4. Podmioty zajmujące się ADR, którym przekazano skargę za pośrednictwem platformy ODR, przekazują na platformę ODR datę zakończenia postępowania ADR, jak również jego wynik, bezzwłocznie po zakończeniu sporu. Obejmuje to sytuację, w której obie lub jedna ze stron odstępuje od przeprowadzenia postępowania, zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. a) dyrektywy 2013/11/UE.

## **Artykuł 6. Zakończenie pewnych sporów i usunięcie danych osobowych**

1. Spór zgłoszony za pośrednictwem platformy ODR nie toczy się dalej, w szczególności gdy:

- a) strona, przeciwko której wniesiono skargę, oświadcza, że nie jest zainteresowana skorzystaniem z usług podmiotu zajmującego się ADR;
- b) strony nie były w stanie zgodnie wskazać podmiotu zajmującego się ADR, który ma rozstrzygnąć ich spór, w terminie 30 dni kalendarzowych od złożenia elektronicznego formularza skargi;
- c) podmiot zajmujący się ADR, wskazany zgodnie przez strony, odmawia rozstrzygnięcia sporu, oraz uznaje się go za zakończony.

Data wystąpienia zdarzeń, o których mowa w lit. a)-c), jest datą zakończenia danego sporu.

2. Dane osobowe odnoszące się do sporów, o których mowa w lit. a)-c) ustępu pierwszego, usuwa się z platformy najpóźniej w terminie sześciu miesięcy od zakończenia tych sporów.

#### **Artykuł 7. Elektroniczne zgłaszanie wykazu podmiotów zajmujących się ADR**

1. Właściwe organy określone w art. 4 ust. 1 lit. i) dyrektywy 2013/11/UE stosują standardowy formularz elektroniczny w celu zgłoszenia wykazu podmiotów zajmujących się ADR, o którym mowa w art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE.

2. Wypełniony standardowy formularz elektroniczny obejmuje informacje, o których mowa w art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE oraz informacje dotyczące przeciętnego okresu trwania postępowania ADR, o którym mowa w art. 9 ust. 5 lit. d) rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i art. 19 ust. 1 lit. e) dyrektywy 2013/11/UE.

#### **Artykuł 8. System przekazywania opinii**

Platforma ODR umożliwi stronom sporu przekazanie opinii zgodnie z art. 5 ust. 4 lit. g) rozporządzenia (UE) nr 524/2013 z chwilą zakończenia postępowania ADR i przez sześć miesięcy po tej dacie.

#### **Artykuł 9. Współpraca punktów kontaktowych ds. ODR**

1. Punkty kontaktowe ds. ODR w miarę swoich możliwości zapewniają wsparcie w przypadku sporów zgłoszonych za pośrednictwem platformy ODR na podstawie art. 7 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 524/2013.

2. Doradcy ds. ODR udzielają bezzwłocznie pomocy doradcom w innych punktach kontaktowych ds. ODR oraz wymieniają się z nimi informacjami, tak aby ułatwić wykonywanie zadań wymienionych w art. 7 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 524/2013.

3. Doradcy ds. ODR, którzy mają dostęp do informacji dotyczących sporu, w tym danych osobowych, udzielają dostępu do tych informacji innym punktom kontaktowym ds. ODR w zakresie, w jakim jest to niezbędne do celów wykonywania zadań, o których mowa w art. 7 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 524/2013.

#### **Artykuł 10. Wejście w życie**

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

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

Sporządzono w Brukseli dnia 1 lipca 2015 r.

*W imieniu Komisji*

Jean-Claude JUNCKER

*Przewodniczący*

[1](#) Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1.

[2](#) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE 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 (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63).