

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****(dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich)**

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,
uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,
uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,
po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,
uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego [\(1\)](#),
stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą [\(2\)](#),

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Art. 169 ust. 1 oraz art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) stanowią, że Unia ma się przyczyniać do zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów poprzez środki przyjmowane na podstawie art. 114 TFUE. Art. 38 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej stanowi, że w politykach Unii zapewnia się wysoki poziom ochrony konsumentów.
- (2) Zgodnie z art. 26 ust. 2 TFUE rynek wewnętrzny ma obejmować obszar bez granic wewnętrznych, w którym jest zapewniony swobodny przepływ towarów i usług. Rynek wewnętrzny powinien zapewniać konsumentom wartość dodaną w postaci lepszej jakości, większej różnorodności, przystępnych cen i wysokich standardów bezpieczeństwa towarów i usług, a te elementy powinny służyć wspieraniu wysokiego poziomu ochrony konsumentów.
- (3) Rozdrobnienie rynku wewnętrznego jest szkodliwe dla konkurencyjności, wzrostu gospodarczego i tworzenia miejsc pracy w Unii. Eliminowanie bezpośrednich i pośrednich przeszkód dla prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego i zwiększanie zaufania obywateli ma zasadnicze znaczenie dla pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego.
- (4) Zapewnienie dostępu do prostych, skutecznych, szybkich i tanich sposobów rozstrzygnięcia sporów krajowych i transgranicznych wynikających z umów sprzedaży lub umów świadczenia usług powinno dawać konsumentom korzyści, a tym samym zwiększyć ich zaufanie do rynku. Taki dostęp powinien być zapewniony zarówno w przypadku transakcji dokonywanych przy wykorzystaniu sieci Internet, jak i pozostałych transakcji, i ma on szczególnie ważne znaczenie, gdy konsumenci dokonują transgranicznych zakupów towarów lub usług.
- (5) Alternatywne metody rozstrzygnięcia sporów (ADR) to proste, szybkie i tanie rozwiązanie pozasądowe w przypadku sporów między konsumentami a przedsiębiorcami. ADR nie są jednak w wystarczającym stopniu i jednolicie rozwinięte w całej Unii. Niestety, mimo zaleceń Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad, jakie stosuje się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich [\(3\)](#) oraz zaleceń Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich [\(4\)](#), ADR nie zostały prawidłowo zorganizowane i nie działają zadowalająco we wszystkich obszarach geograficznych czy sektorach działalności gospodarczej w Unii. Konsumenci i przedsiębiorcy wciąż nie są świadomi istnienia alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń, a tylko niewielki procent obywateli wie, jak złożyć skargę do podmiotu ADR. W przypadku gdy dostępne są postępowania ADR, ich jakość znacząco różni się między państwami członkowskimi i spory transgraniczne często nie są rozstrzygane przez podmioty ADR w sposób efektywny.
- (6) Różnice w dostępności metod ADR, ich jakości i wiedzy o nich w poszczególnych państwach członkowskich stanowią barierę na rynku wewnętrznym i jedną z przyczyn, ze względu na które wielu konsumentów powstrzymuje się od transgranicznych zakupów, gdyż nie mają pewności, czy ewentualne spory z przedsiębiorcami mogą zostać rozwiązane w sposób łatwy, szybki i tani. Z tych samych powodów przedsiębiorcy mogą powstrzymać się od sprzedaży towarów i usług konsumentom z innych państw członkowskich, w których nie ma wystarczającego dostępu do postępowań ADR wysokiej jakości. Ponadto przedsiębiorcy mający siedzibę w państwie członkowskim, w którym postępowania ADR wysokiej jakości nie są wystarczająco dostępne, z punktu widzenia konkurencyjności znajdują się w niekorzystnej sytuacji w stosunku do przedsiębiorców, którzy mają dostęp do tych postępowań, a zatem mogą rozwiązywać spory z konsumentami szybciej i taniej.
- (7) Aby konsumenci mogli w pełni wykorzystywać potencjał rynku wewnętrznego, ADR powinny być dostępne w przypadku wszystkich rodzajów krajowych i transgranicznych sporów objętych zakresem stosowania niniejszej dyrektywy, postępowania ADR powinny spełniać jednolite wymogi jakościowe stosowane w całej Unii, a konsumenci i przedsiębiorcy powinni być świadomi istnienia takich postępowań. W związku ze wzrostem handlu transgranicznego i

przepływu osób ważne jest również, żeby podmioty ADR skutecznie rozpatrywały spory transgraniczne.

- (8) Zgodnie ze stanowiskiem Parlamentu Europejskiego wyrażonym w jego rezolucjach z dnia 25 października 2011 r. w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów w sprawach cywilnych, handlowych i rodzinnych oraz z dnia 20 maja 2010 r. w sprawie przybliżenia jednolitego rynku konsumentom i obywatelom, w każdym całościowym podejściu do jednolitego rynku, które sprawdza się z punktu widzenia jego obywateli, należy przede wszystkim stworzyć prosty, przystępny, wygodny i dostępny system dochodzenia roszczeń.
- (9) W komunikacie z dnia 13 kwietnia 2011 r. zatytułowanym „Akt o jednolitym rynku. Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania. »Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego« ” Komisja określiła przepisy o ADR obejmujące kwestię handlu elektronicznego jako jedną z dwunastu dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego, wzmocnienia zaufania, a także osiągnięcia postępów w procesie pełnego urzeczywistnienia jednolitego rynku.
- (10) W swoich konkluzjach z dni 24–25 marca i 23 października 2011 r. Rada Europejska zwróciła się do Parlamentu Europejskiego i Rady, aby do końca 2012 roku przyjęły pierwszy zestaw priorytetowych środków, które nadadzą nowy impuls jednolitemu rynkowi. Ponadto w konkluzjach z dnia 30 maja 2011 r. w sprawie działań priorytetowych na rzecz ożywienia jednolitego rynku Rada Unii Europejskiej podkreśliła znaczenie handlu elektronicznego i przyznała, że konsumenckie systemy ADR mogą zapewnić konsumentom i przedsiębiorcom przystępne, proste i szybkie dochodzenie roszczeń. Skuteczne wdrożenie tych systemów wymaga stałego zaangażowania politycznego i wsparcia ze strony wszystkich podmiotów, bez uszczerbku dla przystępności, przejrzystości, elastyczności, szybkości i jakości procesu podejmowania decyzji przez podmioty ADR objęte zakresem niniejszej dyrektywy.
- (11) Ze względu na rosnące znaczenie handlu elektronicznego, w szczególności handlu transgranicznego, który jest filarem aktywności gospodarczej w Unii, dobrze funkcjonująca infrastruktura ADR w zakresie rozstrzygania sporów konsumenckich i właściwie zintegrowane ramy internetowego systemu rozstrzygania sporów (ODR) konsumenckich są niezbędne dla osiągnięcia celów Aktu o jednolitym rynku, czyli zwiększania zaufania obywateli do rynku wewnętrznego.
- (12) Niniejsza dyrektywa oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich [\(5\)](#) są dwoma powiązаныmi i wzajemnie uzupełniającymi się instrumentami prawnymi. W rozporządzeniu (UE) nr 524/2013 przewidziano ustanowienie platformy ODR, która zapewnia konsumentom i przedsiębiorcom jeden punkt dostępu służący do pozasądowego rozstrzygania sporów internetowych przez podmioty ADR, które są skomunikowane z platformą i które zapewniają ADR w ramach wysokiej jakości postępowań ADR. Dostępność wysokiej jakości podmiotów ADR w całej Unii jest zatem warunkiem koniecznym właściwego funkcjonowania platformy ODR.
- (13) Niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania do usług niemających charakteru gospodarczego świadczonych w interesie ogólnym. Usługi niemające charakteru gospodarczego to usługi, które nie są świadczone za wynagrodzeniem o charakterze gospodarczym. W rezultacie, usługi niemające charakteru gospodarczego świadczone w interesie ogólnym przez państwo lub w jego imieniu i bez wynagrodzenia nie powinny być objęte zakresem stosowania niniejszej dyrektywy niezależnie od formy prawnej, za której pośrednictwem są świadczone.
- (14) Niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania do opieki zdrowotnej zdefiniowanej w art. 3 lit. a) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/24/UE z dnia 9 marca 2011 r. w sprawie stosowania praw pacjentów w transgranicznej opiece zdrowotnej [\(6\)](#).
- (15) Rozwój w ramach Unii dobrze funkcjonujących ADR jest niezbędny, aby zwiększyć zaufanie konsumentów do rynku wewnętrznego, w tym w dziedzinie handlu elektronicznego, oraz aby wykorzystać potencjał i możliwości handlu transgranicznego i handlu internetowego. Rozwój ten powinien opierać się na istniejących w państwach członkowskich procedurach regulujących postępowania ADR oraz z poszanowaniem ich tradycji prawnych. Zarówno istniejące, jak i nowo powstałe prawidłowo funkcjonujące podmioty zajmujące się rozstrzyganiem sporów, które spełniają wymogi jakościowe określone w niniejszej dyrektywie, powinny być uznawane za „podmioty ADR” w rozumieniu niniejszej dyrektywy. Upowszechnianie ADR może być ważne również w tych państwach członkowskich, które borykają się z problemem dużej ilości zaległych spraw sądowych, uniemożliwiającym obywatelom Unii korzystanie z przysługującego im prawa do sprawiedliwego procesu w rozsądnym czasie.
- (16) Niniejsza dyrektywa powinna mieć zastosowanie do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami dotyczących zobowiązań umownych wynikających z umów sprzedaży lub z umów o świadczenie usług zawartych we wszystkich sektorach gospodarki nieobjętych wyłączeniem, zarówno przez internet, jak i poza nim. Powinno to obejmować spory wynikające ze sprzedaży lub udostępniania treści cyfrowych za wynagrodzeniem. Niniejsza dyrektywa powinna mieć zastosowanie do skarg składanych przez konsumentów przeciwko przedsiębiorcom. Nie powinna mieć ona zastosowania do skarg składanych przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom ani do sporów między przedsiębiorcami. Nie powinna ona jednak uniemożliwiać państwom członkowskim przyjmowania lub utrzymywania w mocy przepisów dotyczących procedur pozasądowego rozstrzygania takich sporów.
- (17) Państwa członkowskie powinny mieć możliwość utrzymania lub wprowadzenia przepisów krajowych dotyczących postępowań nieobjętych niniejszą dyrektywą, takich jak wewnętrzne rozpatrywanie skarg przez przedsiębiorcę. Takie wewnętrzne rozpatrywanie skarg może stanowić skuteczny środek rozwiązywania sporów z konsumentami na wczesnym etapie.
- (18) Definicja „konsumenta” powinna obejmować osoby fizyczne, których działania nie mają związku z ich działalnością

handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu. Jeśli jednak umowa zostaje zawarta w celu częściowo związanym z działalnością gospodarczą danej osoby, a częściowo niemającym takiego związku (umowy o dwójakim celu), a cel związany z działalnością gospodarczą jest na tyle ograniczony, że nie ma charakteru przeważającego w ogólnym kontekście umowy, osobę taką należy również uznać za konsumenta.

- (19) Niektóre obowiązujące akty prawne Unii zawierają już przepisy dotyczące ADR. Aby zagwarantować pewność prawa, należy wprowadzić przepis stanowiący, iż w przypadku kolizji norm niniejsza dyrektywa ma charakter nadrzędny, chyba że w sposób wyraźny przewidziano inaczej. W szczególności niniejsza dyrektywa powinna pozostawać bez uszczerbku dla przepisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych [\(7\)](#), która ustanawia już ramy systemów mediacji na poziomie Unii, w przypadku sporów transgranicznych, a przy tym nie uniemożliwia stosowania jej w odniesieniu do wewnętrznych systemów mediacji. Niniejsza dyrektywa ma być horyzontalnie stosowana do wszystkich rodzajów postępowań ADR, w tym również postępowań ADR objętych dyrektywą 2008/52/WE.
- (20) Podmioty ADR mają wysoce zróżnicowany charakter, zarówno w skali całej Unii, jak i w poszczególnych państwach członkowskich. Niniejsza dyrektywa powinna obejmować wszystkie podmioty utworzone na stałe, oferujące rozstrzygnięcie sporów między konsumentami a przedsiębiorcami w ramach postępowania ADR i umieszczone w wykazie zgodnie z niniejszą dyrektywą. Niniejsza dyrektywa może również objąć, o ile państwa członkowskie tak zdecydują, podmioty zajmujące się rozstrzygnięciem sporów, które narzucają stronom sporu prawnie wiążące rozwiązanie. Nie należy jednak uznawać za postępowanie ADR postępowania pozasądowego na podstawie procedury utworzonej doraźnie dla pojedynczego sporu między konsumentem a przedsiębiorcą.
- (21) Postępowania ADR są w bardzo dużym stopniu zróżnicowane, zarówno w skali całej Unii, jak i w poszczególnych państwach członkowskich. Mogą przyjmować formę postępowania, w którym podmiot ADR doprowadza do spotkania stron, mając na celu ułatwienie znalezienia polubownego rozwiązania, formę postępowania, w którym podmiot ADR proponuje rozwiązanie lub formę postępowania, w którym podmiot ADR narzuca rozwiązanie. Mogą one również przyjmować formę połączenia dwóch lub większej liczby tego typu postępowań. Niniejsza dyrektywa powinna pozostać bez uszczerbku dla formy postępowań ADR w poszczególnych państwach członkowskich.
- (22) W postępowaniach przed podmiotami rozstrzygającymi spory w przypadkach, gdy osoby fizyczne odpowiadające za rozstrzygnięcie sporu są zatrudnione lub otrzymują jakąkolwiek formę wynagrodzenia wyłącznie od przedsiębiorcy, zachodzi ryzyko wystąpienia konfliktu interesów. Dlatego też takie postępowania powinny być, co do zasady, wyłączone z zakresu stosowania niniejszej dyrektywy, chyba że państwo członkowskie zdecyduje, że takie postępowania mogą być uznane za postępowania ADR na mocy niniejszej dyrektywy, i pod warunkiem że podmioty te spełniają wszystkie szczegółowe wymogi w zakresie niezależności i bezstronności określone w niniejszej dyrektywie. Podmioty ADR oferujące rozstrzygnięcie sporów w ramach takich postępowań powinny podlegać regularnej ocenie przestrzegania przez nie wymogów jakościowych zawartych w niniejszej dyrektywie, w tym szczegółowych dodatkowych wymogów zapewniających ich niezależność.
- (23) Niniejsza dyrektywa nie powinna mieć zastosowania do postępowań toczących się w ramach systemów rozpatrywania skarg konsumenckich prowadzonych przez przedsiębiorców ani bezpośrednich negocjacji pomiędzy stronami. Ponadto nie powinna ona mieć zastosowania do działań podejmowanych przez sędziów w celu rozwiązania sporu w toku postępowania sądowego dotyczącego tego sporu.
- (24) Państwa członkowskie powinny zapewnić możliwość przedstawienia sporów objętych niniejszą dyrektywą podmiotowi ADR, który spełnia wymogi określone w niniejszej dyrektywie i został zgodnie z nią wpisany do wykazu. Państwa członkowskie powinny móc spełnić ten obowiązek poprzez wykorzystanie istniejących prawidłowo funkcjonujących podmiotów ADR i, w razie potrzeby, dostosowanie ich zakresu kompetencji, lub przez przewidzenie utworzenia nowych podmiotów ADR. Niniejsza dyrektywa nie powinna uniemożliwiać funkcjonowania istniejących już podmiotów rozstrzygania sporów działających w państwach członkowskich w ramach krajowych organów ochrony konsumentów, w których rozstrzygnięciem sporów zajmują się urzędnicy państwowi. Urzędnicy państwowi powinni być uważani za przedstawicieli zarówno interesów konsumentów, jak i przedsiębiorców. Niniejsza dyrektywa nie powinna zobowiązywać państw członkowskich do utworzenia specjalnego podmiotu ADR w każdej branży detalicznej. W stosownych przypadkach, w celu zapewnienia pełnego pokrycia sektorowego i geograficznego oraz dostępu do ADR państwa członkowskie powinny mieć możliwość zapewnienia utworzenia uzupełniającego podmiotu ADR, który zajmuje się sporami, w odniesieniu do których nie jest właściwy żaden konkretny podmiot ADR. Dodatkowe podmioty ADR mają stanowić zabezpieczenie dla konsumentów i przedsiębiorców poprzez wyeliminowanie luk w dostępie do podmiotów ADR.
- (25) Niniejsza dyrektywa nie powinna uniemożliwiać państwom członkowskim utrzymania w mocy lub wprowadzenia ustawodawstwa dotyczącego pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich dotyczących zobowiązań umownych, jeżeli jest ono zgodne z wymogami zawartymi w niniejszej dyrektywie. Ponadto, aby zagwarantować podmiotom ADR możliwość sprawnego funkcjonowania, powinny one mieć możliwość utrzymania w mocy lub wprowadzenia – zgodnie z prawem państwa członkowskiego, w którym mają siedzibę – przepisów proceduralnych umożliwiających odmowę zajęcia się sporem w określonych sytuacjach, na przykład gdy spór jest zbyt złożony i celowe byłoby rozstrzygnięcie go przez sąd. Przepisy proceduralne umożliwiające podmiotom ADR odmowę zajęcia się sporem nie powinny jednak znacznie utrudniać konsumentom dostępu do postępowań ADR, w tym w przypadku sporów transgranicznych. Z tego względu podczas ustalania progu finansowego państwa członkowskie powinny zawsze brać pod uwagę, że rzeczywista wartość sporu może się różnić w zależności od państwa członkowskiego i, co za tym idzie, ustalenie nieproporcjonalnie wysokiego progu w jednym państwie członkowskim może uniemożliwić dostęp do postępowań ADR konsumentom z innych państw członkowskich. Nie można wymagać od państw członkowskich, by zapewniły konsumentowi możliwość

przedłożenia swojej skargi innemu podmiotowi ADR, w przypadkach gdy podmiot ADR, któremu w pierwszej kolejności została przedłożona skarga, odmówił rozpatrzenia jej ze względu na swoje przepisy proceduralne. W takich przypadkach należy uznać, że państwa członkowskie spełniły swój obowiązek zagwarantowania pełnego zasięgu podmiotów ADR.

- (26) Niniejsza dyrektywa powinna pozwalać, by przedsiębiorcy mający siedzibę w państwie członkowskim podlegali podmiotowi ADR zlokalizowanemu w innym państwie członkowskim. Aby poprawić zasięg geograficzny ADR i dostęp konsumentów do ADR w całej Unii, państwa członkowskie powinny mieć możliwość zdecydowania się na korzystanie z podmiotów ADR mających siedzibę w innym państwie członkowskim lub z regionalnych, transgranicznych lub ogólnoeuropejskich podmiotów ADR, w przypadku których przedsiębiorcy z różnych państw członkowskich podlegają temu samemu podmiotowi ADR. Zwrócenie się do podmiotów ADR mających siedzibę w innym państwie członkowskim lub podmiotów transgranicznych lub ogólnoeuropejskich powinno jednak pozostawać bez uszczerbku dla odpowiedzialności państw członkowskich w zakresie zagwarantowania pełnego zasięgu geograficznego i dostępu do podmiotów ADR.
- (27) Niniejsza dyrektywa powinna pozostawać bez uszczerbku dla utrzymywania lub wprowadzania przez państwa członkowskie postępowań ADR dotyczących łącznego rozpatrywania identycznych lub podobnych sporów między przedsiębiorcą a kilkoma konsumentami. Przeprowadzona powinna zostać kompleksowa ocena skutków zbiorowych rozstrzygnięć zapadających w postępowaniach pozasądowych, przed ich zaproponowaniem na szczeblu Unii. Skuteczny system pozwów zbiorowych oraz system łatwego odwołania się do podmiotów ADR powinny być rozwiązaniami wzajemnie się uzupełniającymi, a nie wzajemnie się wykluczającymi.
- (28) Przetwarzanie informacji związanych ze sporami objętymi niniejszą dyrektywą powinno być zgodne z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w przepisach ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich przyjętych na podstawie dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych [\(8\)](#).
- (29) Przez cały czas trwania postępowania ADR należy przestrzegać zasady zachowania poufności i zasady poszanowania prywatności. Państwa członkowskie powinny być zachęcane do ochrony poufności postępowań ADR we wszelkich następujących po nich postępowaniach sądowych lub w postępowaniach arbitrażowych w sprawach cywilnych lub handlowych.
- (30) Państwa członkowskie powinny jednak zapewnić, by podmioty ADR podawały do publicznej wiadomości wszelkie powtarzające się lub istotne problemy, które występują często i prowadzą do sporów między konsumentami i przedsiębiorcami. Informacjom przekazany w tym względzie powinny towarzyszyć zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania podobnych problemów w przyszłości, tak aby podnieść standardy działania przedsiębiorców i ułatwić wymianę informacji i najlepszych praktyk.
- (31) Państwa członkowskie powinny zapewnić, by podmioty ADR rozstrzygały spory w sposób sprawiedliwy, racjonalny i proporcjonalny zarówno dla konsumenta, jak i przedsiębiorcy, na podstawie obiektywnej oceny okoliczności, w których wnoszona jest skarga, oraz z należyтым uwzględnieniem praw stron.
- (32) Niezależność i uczciwość podmiotów ADR mają podstawowe znaczenie dla wzbudzenia zaufania obywateli Unii do mechanizmów ADR i przekonania ich, że zapewniają one sprawiedliwy i niezależny wynik postępowania. Osoba fizyczna lub organ kolegialny odpowiedzialny za ADR powinny być niezależne od wszystkich osób i podmiotów mogących mieć interes w wyniku postępowania i nie powinny być uwikłane w żaden konflikt interesów mogący utrudnić podjęcie sprawiedliwej, bezstronnej i niezależnej decyzji.
- (33) Osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR powinny być uznawane za bezstronne jedynie wtedy, gdy nie mogą podlegać naciskom, które mogłyby wpłynąć na ich podejście do sporu. Aby zagwarantować niezależność ich działania, osoby takie powinny być również powoływane na odpowiedni okres i nie powinny otrzymywać wytycznych od żadnej ze stron ani ich przedstawicieli.
- (34) Aby zagwarantować, że nie wystąpi żaden konflikt interesów, osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR powinny ujawniać wszelkie okoliczności, które mogą wpłynąć na ich niezależność i bezstronność lub spowodować konflikt interesów w stosunku do którejkolwiek ze stron sporu, o którego rozstrzygnięcie zostały poproszone. Może być to jakikolwiek bezpośredni lub pośredni interes finansowy związany z wynikiem postępowania ADR lub jakakolwiek relacja osobista lub służbowa z jedną lub większą liczbą stron w ciągu trzech lat poprzedzających objęcie stanowiska; obejmuje to również wszelkie funkcje niezwiązane z ADR, jakie pełniła dana osoba na rzecz jednej ze stron lub większej ich liczby, organizacji zawodowej lub stowarzyszenia branżowego, których członkiem jest jedna ze stron, lub na rzecz dowolnego innego członka takiej organizacji lub stowarzyszenia.
- (35) Zachodzi szczególna potrzeba zapewnienia, by nie występowała tego typu presja, w przypadkach gdy osoby odpowiedzialne za ADR są zatrudnione przez danego przedsiębiorcę lub otrzymują od niego jakąkolwiek formę wynagrodzenia. Należy zatem wprowadzić szczegółowe wymogi, w przypadku gdy państwa członkowskie zdecydują się zezwolić, by w takich przypadkach postępowania w sprawie rozstrzygania sporów były uznawane za postępowania ADR zgodne z niniejszą dyrektywą. W przypadku gdy osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR są zatrudnione wyłącznie przez organizację zawodową lub stowarzyszenie branżowe, których członkiem jest przedsiębiorca, lub otrzymują jakąkolwiek formę wynagrodzenia wyłącznie od nich, osoby te powinny dysponować oddzielnym i celowym budżetem wystarczającym do wypełniania ich zadań.

- (36) Kluczowe znaczenie dla powodzenia ADR, w szczególności dla zagwarantowania koniecznego zaufania do postępowań ADR, ma fakt posiadania przez osobę fizyczną odpowiedzialną za ADR niezbędnej wiedzy specjalistycznej, w tym ogólnej znajomości prawa. Wspomniane osoby powinny w szczególności mieć wiedzę ogólną w kwestiach prawnych wystarczającą do zrozumienia implikacji prawnych sporu, bez obowiązku bycia osobą uprawnioną do wykonywania zawodu prawniczego.
- (37) Zastosowanie do postępowań ADR pewnych zasad dotyczących jakości umacnia zaufanie zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców do tych postępowań. Takie zasady dotyczące jakości zostały po raz pierwszy opracowane na poziomie Unii w zaleceniach Komisji 98/257/WE oraz 2001/310/WE. Przez nadanie charakteru wiążącego niektórym zasadom ustalonym w tych zaleceniach Komisji niniejsza dyrektywa ustanawia zestaw wymogów jakościowych mających zastosowanie do wszystkich postępowań ADR prowadzonych przez podmiot ADR zgłoszony Komisji.
- (38) Niniejsza dyrektywa powinna zawierać wymogi jakościowe dla podmiotów ADR zapewniające taki sam poziom ochrony i praw konsumentów zarówno w sporach krajowych, jak i transgranicznych. Niniejsza dyrektywa nie powinna jednak uniemożliwiać państwom członkowskim przyjmowania lub utrzymywania w mocy przepisów wykraczających poza zakres w niej przewidziany.
- (39) Podmioty ADR powinny być dostępne i przejrzyste. Aby zapewnić przejrzystość podmiotów i postępowań ADR, niezbędne jest udostępnianie stronom jasnych i przystępnych informacji potrzebnych im do podjęcia świadomej decyzji przed zaangażowaniem się w postępowanie ADR. Przekazywanie takich informacji przedsiębiorcom nie powinno być wymagane w przypadkach, gdy ich udział w postępowaniu ADR jest obowiązkowy na mocy przepisów krajowych.
- (40) Należycie funkcjonujący podmiot ADR powinien szybko kończyć postępowania sporne, zarówno internetowe, jak i nieinternetowe, w terminie 90 dni kalendarzowych od otrzymania przez podmiot ADR pełnej skargi zawierającej całą istotną dotyczącą jej dokumentację, do dnia, w którym udostępniono wynik postępowania ADR. Podmiot ADR, który otrzymał skargę, powinien powiadomić o tym strony po otrzymaniu wszystkich dokumentów koniecznych do przeprowadzenia postępowania ADR. W niektórych wyjątkowych przypadkach o bardzo złożonym charakterze, w tym w przypadkach, gdy jedna ze stron z uzasadnionych powodów nie może uczestniczyć w postępowaniu ADR, podmioty ADR powinny mieć możliwość przedłużenia tego okresu w celu przeprowadzenia analizy przedmiotowej sprawy. Strony powinny zostać poinformowane o takim przedłużeniu oraz o spodziewanym czasie, jaki będzie potrzebny do zakończenia sporu.
- (41) Postępowania ADR powinny być raczej nieodpłatne dla konsumenta. W przypadku wprowadzenia opłat postępowanie ADR powinno być dostępne, atrakcyjne i niedrogi dla konsumentów. W tym celu koszty nie powinny wykraczać poza opłatę o nieznaczonej wysokości.
- (42) Postępowania ADR powinny być uczciwe, aby strony sporu były w pełni informowane o swoich prawach i konsekwencjach podejmowanych przez siebie wyborów w toku postępowania ADR. Podmioty ADR powinny informować konsumentów o przysługujących im prawach, zanim zgodzą się oni na proponowane rozwiązanie lub się do niego zastosują. Obie strony powinny mieć również możliwość podawania informacji i przedstawiania dowodów bez potrzeby fizycznej obecności.
- (43) Porozumienie zawarte między konsumentem a przedsiębiorcą o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie podmiotu ADR nie powinno być wiążące dla konsumenta, jeżeli zostało zawarte przed powstaniem sporu i jeżeli w rezultacie pozbawia konsumenta prawa sądowego rozstrzygnięcia sporu. Ponadto w przypadku postępowań ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu poprzez narzucenie rozwiązania – narzucone rozwiązanie powinno być wiążące dla stron jedynie wtedy, gdy strony zostały uprzednio poinformowane o wiążącym charakterze rozwiązania i wyraźnie się na to zgodziły. Wyrażenie zgody przez przedsiębiorcę nie powinno być wymagane, jeżeli rozwiązania te są wiążące dla przedsiębiorców na mocy przepisów krajowych.
- (44) W postępowaniach ADR, których celem jest rozstrzygnięcie sporu poprzez narzucenie konsumentowi rozwiązania w sytuacji, gdy nie zachodzi kolizja praw, narzucone rozwiązanie nie powinno prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których – zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta i przedsiębiorcy – nie można wyłączyć w drodze umowy. W sytuacji gdy zachodzi kolizja praw, jeżeli prawo dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług jest określone zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) [\(9\)](#), rozwiązanie narzucone przez podmiot ADR nie powinno prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których – zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta i przedsiębiorcy – nie można wyłączyć w drodze umowy. W sytuacji gdy zachodzi kolizja praw, jeżeli prawo dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług jest określone zgodnie z art. 5 ust. 1 i 3 konwencji rzymskiej z dnia 19 czerwca 1980 r. o prawie właściwym dla zobowiązań umownych [\(10\)](#), rozwiązanie narzucone przez podmiot ADR nie powinno prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy państwa członkowskiego, które jest państwem zwykłego pobytu danego konsumenta.
- (45) Prawo do skutecznego środka prawnego i prawo dostępu do bezstronnego sądu są prawami podstawowymi określonymi w art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej. Dlatego też postępowania ADR nie powinny zmierzać do zastąpienia postępowań sądowych i nie powinny pozbawiać konsumentów ani przedsiębiorców ich praw do dochodzenia roszczeń przed sądami. Niniejsza dyrektywa nie powinna zatem uniemożliwiać stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego. W przypadku gdy spór nie może zostać rozstrzygnięty w ramach danego

postępowania ADR, którego wynik nie jest wiążący, stronom nie powinno się uniemożliwiać wszczęcia postępowania sądowego w odniesieniu do tego sporu. Państwa członkowskie powinny mieć swobodę wyboru odpowiednich środków do osiągnięcia tego celu. Powinny mieć one możliwość wprowadzenia przepisów przewidujących, między innymi, że podczas trwania postępowania ADR nie będzie upływał termin przedawnienia.

- (46) Dla sprawnego funkcjonowania podmioty ADR powinny dysponować wystarczającymi zasobami ludzkimi, materialnymi i finansowymi. Państwa członkowskie powinny zdecydować o odpowiedniej formie finansowania podmiotów ADR na swoim terytorium bez ograniczania możliwości finansowania podmiotów, które już prowadzą działalność. Niniejsza dyrektywa powinna pozostawać bez uszczerbku dla kwestii, czy podmioty ADR są finansowane ze środków publicznych czy prywatnych, czy też finansowane w drodze połączenia finansowania publicznego i prywatnego. Podmioty ADR należy jednak zachęcać do korzystania głównie z prywatnych form finansowania; korzystanie z finansowania publicznego powinno być pozostawione uznaniu państw członkowskich. Niniejsza dyrektywa nie powinna wpływać na możliwość finansowania podmiotów ADR przez przedsiębiorstwa, organizacje zawodowe lub stowarzyszenia branżowe.
- (47) Gdy powstaje spór, ważne jest, by konsumenci mogli szybko zidentyfikować podmioty ADR właściwe do rozpatrzenia ich skargi i by wiedzieli, czy dany przedsiębiorca będzie uczestniczył w postępowaniu skierowanym do podmiotu ADR. Przedsiębiorcy, którzy zobowiązują się korzystać z podmiotów ADR przy rozstrzygnięciu sporów z konsumentami, powinni informować konsumentów o adresie lub stronie internetowej podmiotu lub podmiotów ADR, przez które są obsługiwani. Informacje te powinny być podane w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli ona istnieje, i, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą a konsumentem. Przedsiębiorcom należy zapewnić możliwość podawania na swoich stronach internetowych oraz w warunkach stosownych umów wszelkich dodatkowych informacji dotyczących ich wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg lub wszelkich innych sposobów bezpośredniego kontaktowania się z nimi w celu rozstrzygnięcia sporów z konsumentami bez konieczności przedstawiania tych sporów podmiotowi ADR. Jeśli spór nie może zostać rozstrzygnięty bezpośrednio, przedsiębiorca powinien konsumentowi udzielić – na papierze lub innym trwałym nośniku – informacji na temat odnośnych podmiotów ADR i określić, czy będzie z nich korzystał.
- (48) Spoczywający na przedsiębiorcach obowiązek informowania konsumentów o podmiotach ADR, przez które ci przedsiębiorcy są obsługiwani, powinien pozostawać bez uszczerbku dla zawartych w innych aktach prawnych Unii przepisów dotyczących informowania konsumentów o procedurach pozasądowego dochodzenia roszczeń, które to przepisy powinny mieć zastosowanie niezależnie od przewidzianego w niniejszej dyrektywie odpowiedniego obowiązku w zakresie informowania.
- (49) Niniejsza dyrektywa nie powinna wymagać, aby udział przedsiębiorców w postępowaniach ADR był obowiązkowy ani by wynik takich postępowań był wiążący dla przedsiębiorców, gdy konsument wniósł przeciwko nim skargę. Aby jednak zapewnić konsumentom możliwość dochodzenia roszczeń oraz aby nie musieli oni rezygnować ze swoich roszczeń, przedsiębiorców należy zachęcać, by w miarę możliwości uczestniczyli w postępowaniach ADR. Niniejsza dyrektywa powinna zatem pozostawać bez uszczerbku dla wszelkich przepisów krajowych przewidujących obowiązek udziału przedsiębiorców w takich postępowaniach, przewidujących zachęty lub kary z tym związane lub też stanowiących, iż wynik postępowania jest wiążący dla przedsiębiorców, pod warunkiem że przepisy takie nie utrudniają stronom dostępu do wymiaru sprawiedliwości, przewidzianego w art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej.
- (50) Aby uniknąć niepotrzebnych obciążeń dla podmiotów ADR, państwa członkowskie powinny zachęcać konsumentów, by przed wniesieniem skargi do podmiotu ADR skontaktowali się z przedsiębiorcą i próbowali rozwiązać problem dwustronnie. W wielu przypadkach takie działanie pozwoliłoby rozwiązać spór szybko i na wczesnym etapie.
- (51) Państwa członkowskie powinny włączyć przedstawicieli organizacji zawodowych i stowarzyszeń przedsiębiorców oraz organizacji konsumenckich w proces tworzenia systemów ADR, w szczególności w odniesieniu do zasad bezstronności i niezależności.
- (52) Państwa członkowskie powinny zapewnić współpracę podmiotów ADR w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych.
- (53) Należy wzmocnić w ramach Unii sieci podmiotów ADR, takie jak sieć rozwiązywania sporów finansowych „FIN-NET” w obszarze usług finansowych. Państwa członkowskie powinny zachęcać podmioty ADR do uczestnictwa w takich sieciach.
- (54) Bliska współpraca między podmiotami ADR a organami krajowymi powinna wzmocniać skuteczne stosowanie aktów prawnych Unii w zakresie ochrony konsumentów. Komisja i państwa członkowskie powinny ułatwiać współpracę między podmiotami ADR, aby zachęcać do wymiany najlepszych praktyk i fachowej wiedzy technicznej oraz omawiać wszelkie problemy związane z przeprowadzaniem postępowań ADR. Współpracę taką należy wspierać między innymi poprzez przyszły program Unii na rzecz ochrony konsumentów.
- (55) Aby zapewnić prawidłowe i skuteczne funkcjonowanie podmiotów ADR, należy je ściśle monitorować. W tym celu każde państwo członkowskie powinno wyznaczyć właściwy organ lub właściwe organy, które powinny pełnić tę funkcję. Komisja i organy właściwe na podstawie niniejszej dyrektywy powinny publikować i uaktualniać wykaz podmiotów ADR, które spełniają wymogi niniejszej dyrektywy. Państwa członkowskie powinny zapewnić, by podmioty ADR, Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich oraz – w odpowiednich przypadkach – organy wyznaczone zgodnie z niniejszą dyrektywą zamieszczały ten wykaz na swoich stronach internetowych poprzez odesłanie do strony Komisji, a także – jeżeli jest to możliwe – udostępniały go na trwałym nośniku w swoich lokalach. Ponadto państwa członkowskie powinny

także zachęcać stosowne organizacje konsumenckie i stowarzyszenia przedsiębiorców do publikacji tego wykazu. Państwa członkowskie powinny również zapewnić odpowiednie upowszechnianie informacji o tym, co powinni zrobić konsumenci w przypadku sporu z przedsiębiorcą. Właściwe organy powinny również publikować regularne sprawozdania o rozwoju i funkcjonowaniu podmiotów ADR w swoich państwach członkowskich. Podmioty ADR powinny przekazywać właściwym organom konkretne informacje, na których powinny się opierać te sprawozdania. Państwa członkowskie powinny zachęcać podmioty ADR do dostarczania takich informacji zgodnie z zaleceniem Komisji 2010/304/UE z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów [\(11\)](#).

- (56) Konieczne jest, by państwa członkowskie przyjęły przepisy dotyczące sankcji w przypadku naruszenia krajowych przepisów przyjętych w celu wykonania niniejszej dyrektywy oraz by zapewniły wdrożenie tych przepisów. Sankcje te powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.
- (57) Należy zmienić rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”) [\(12\)](#), w celu dodania w załączniku do tego rozporządzenia odesłania do niniejszej dyrektywy, tak by wzmocnić współpracę transgraniczną w zakresie egzekwowania niniejszej dyrektywy.
- (58) Należy zmienić dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/22/WE z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów [\(13\)](#) (dyrektywa w sprawie nakazów) w celu dodania w załączniku do tej dyrektywy odesłania do niniejszej dyrektywy, tak by zapewnić ochronę zbiorowych interesów konsumentów określonych w niniejszej dyrektywie.
- (59) Zgodnie ze wspólną deklaracją polityczną państw członkowskich i Komisji z dnia 28 września 2011 r. dotyczącą dokumentów wyjaśniających [\(14\)](#) państwa członkowskie zobowiązały się do dołączania, w uzasadnionych przypadkach, do powiadomienia o środkach transpozycji co najmniej jednego dokumentu wyjaśniającego związku między elementami dyrektywy a odpowiadającymi im częściami krajowych instrumentów służących transpozycji. W odniesieniu do niniejszej dyrektywy ustawodawca uznaje, że przekazanie takich dokumentów jest uzasadnione.
- (60) Ponieważ cel niniejszej dyrektywy, a mianowicie przyczynianie się – poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów bez ograniczania ich dostępu do sądów – do prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego, nie może być w wystarczającym stopniu osiągnięty przez państwa członkowskie i tym samym może zostać lepiej osiągnięty na poziomie Unii, Unia może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule niniejsza dyrektywa nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (61) Niniejsza dyrektywa nie narusza praw podstawowych i jest zgodna z zasadami uznanymi w szczególności w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, zwłaszcza w jej art. 7, 8, 38 i 47.
- (62) Zgodnie z art. 28 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2000 r. o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych [\(15\)](#) zasięgnięto opinii Europejskiego Inspektora Ochrony Danych, który wydał ją dnia 12 stycznia 2012 r. [\(16\)](#),

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

Artykuł 1. Przedmiot

Celem niniejszej dyrektywy jest – poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów – przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego dzięki zapewnieniu konsumentom możliwości dobrowolnego składania skarg na działania przedsiębiorców do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i uczciwe alternatywne metody rozstrzygania sporów. Niniejsza dyrektywa pozostaje bez uszczerbku dla ustawodawstwa krajowego nakładającego obowiązek uczestnictwa w takich postępowaniach, pod warunkiem że ustawodawstwo to nie uniemożliwia stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego.

Artykuł 2. Zakres zastosowania

1. Niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do postępowań mających 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.

2. Niniejsza dyrektywa nie ma zastosowania do:

a) postępowań toczących się przed podmiotami rozstrzygającymi spory, w przypadku gdy osoby fizyczne odpowiadające za

rozstrzygnięcie sporu są zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez indywidualnego przedsiębiorcę, chyba że państwa członkowskie zdecydują o dopuszczeniu takich postępowań jako postępowań ADR na mocy niniejszej dyrektywy i spełnione są wymogi zawarte w rozdziale II, w tym szczegółowe wymogi dotyczące niezależności i przejrzystości określone w art. 6 ust. 3;

- b) postępowań toczących się w ramach systemów rozpatrywania skarg konsumenckich przez przedsiębiorcę;
- c) usług niemających charakteru gospodarczego świadczonych w interesie ogólnym;
- d) sporów między przedsiębiorcami;
- e) bezpośrednich negocjacji między konsumentem a przedsiębiorcą;
- f) działań podejmowanych przez sędziów w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego dotyczącego tego sporu;
- g) postępowań wszczynanych przez przedsiębiorcę przeciwko konsumentowi;
- h) usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników ochrony zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych;
- i) publicznych instytucji świadczących usługi w zakresie kształcenia ustawicznego lub szkolnictwa wyższego.

3. W niniejszej dyrektywie ustanawia się zharmonizowane wymogi jakościowe w odniesieniu do podmiotów ADR i postępowań ADR w celu zapewnienia konsumentom, po wdrożeniu niniejszej dyrektywy, dostępu do wysokiej jakości, przejrzystych, skutecznych i sprawiedliwych pozasądowych mechanizmów dochodzenia roszczeń bez względu na ich miejsce zamieszkania w Unii. Państwa członkowskie mogą utrzymać w mocy lub wprowadzić przepisy wykraczające poza przepisy określone w niniejszej dyrektywie, aby zagwarantować wyższy poziom ochrony konsumentów.

4. Niniejsza dyrektywa uznaje kompetencje państw członkowskich do ustalania, czy podmioty ADR mające siedzibę na ich terytorium mają mieć możliwość narzucania rozwiązania.

Artykuł 3. Związek z innymi aktami prawnymi Unii

1. O ile niniejsza dyrektywa nie stanowi inaczej, jeżeli jakikolwiek przepis niniejszej dyrektywy koliduje z przepisem innego unijnego aktu prawnego dotyczącym pozasądowych postępowań w sprawie dochodzenia roszczeń wszczynanych przez konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, przepis niniejszej dyrektywy jest nadrzędny.

2. Niniejsza dyrektywa pozostaje bez uszczerbku dla dyrektywy 2008/52/WE.

3. Art. 13 niniejszej dyrektywy pozostaje bez uszczerbku dla zawartych w innych aktach prawnych Unii przepisów dotyczących informowania konsumentów o procedurach pozasądowego dochodzenia roszczeń, które stosuje się niezależnie od niniejszego artykułu.

Artykuł 4. Definicje

1. Na użytek niniejszej dyrektywy:

- a) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną działającą w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu;
- b) „przedsiębiorca” oznacza każdą osobę fizyczną lub 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;
- c) „umowa sprzedaży” oznacza każdą umowę, na mocy której przedsiębiorca przenosi lub zobowiązuje się do przeniesienia własności towarów na konsumenta, a konsument płaci lub zobowiązuje się do zapłacenia ich ceny, w tym również każdą umowę, której przedmiotem są równocześnie towary oraz usługi;
- d) „umowa o świadczenie usług” oznacza każdą umowę inną niż umowa sprzedaży, na mocy której przedsiębiorca świadczy lub zobowiązuje się do świadczenia usługi na rzecz konsumenta, a konsument płaci lub zobowiązuje się do zapłacenia jej ceny;
- e) „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;
- f) „spór transgraniczny” 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 państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym przedsiębiorca ma siedzibę;

- g) „postępowanie ADR” oznacza postępowanie, o którym mowa w art. 2, spełniające wymogi niniejszej dyrektywy i prowadzone przez podmiot ADR;
- h) „podmiot ADR” oznacza każdy podmiot, bez względu na nadaną mu lub używaną w stosunku do niego nazwę, utworzony na stałe i oferujący rozstrzygnięcie sporu w ramach postępowania ADR, umieszczony w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2;
- i) „właściwy organ” oznacza każdy organ publiczny ustanowiony na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym wyznaczony przez państwo członkowskie do celów niniejszej dyrektywy.

2. Przedsiębiorca „ma siedzibę”:

- jeśli przedsiębiorca jest osobą fizyczną – tam, gdzie znajduje się jego miejsce prowadzenia działalności,
- jeśli przedsiębiorca jest spółką lub inną osobą prawną lub stowarzyszeniem osób fizycznych lub prawnych – tam, gdzie znajduje się jego siedziba statutowa, główny organ zarządzający lub miejsce prowadzenia działalności, w tym oddział, agencja lub inny zakład.

3. Podmiot ADR „ma siedzibę”:

- jeśli jest on prowadzony przez osobę fizyczną – w miejscu, w którym prowadzi działalność ADR,
- jeśli jest on prowadzony przez osobę prawną lub stowarzyszenie osób fizycznych lub prawnych – w miejscu, w którym ta osoba prawna lub stowarzyszenie osób fizycznych lub prawnych prowadzi działalność ADR,
- jeśli jest on prowadzony przez organ lub inny podmiot publiczny – w miejscu, gdzie znajduje się siedziba tego organu administracyjnego lub innego podmiotu publicznego.

ROZDZIAŁ II

DOŚTĘPNOŚĆ PODMIOTÓW ADR I POSTĘPOWAŃ ADR I WYMOGI MAJĄCE DO NICH ZASTOSOWANIE

Artykuł 5. Dostępność podmiotów ADR i postępowań ADR

1. Państwa członkowskie ułatwiają konsumentom dostęp do postępowań ADR i zapewniają możliwość poddania sporów objętych niniejszą dyrektywą i dotyczących przedsiębiorcy mającego siedzibę na ich terytoriach pod rozstrzygnięcie podmiotu ADR, który spełnia wymogi określone w niniejszej dyrektywie.

2. Państwa członkowskie zapewniają, aby podmioty ADR:

- a) prowadziły aktualną stronę internetową umożliwiającą stronom łatwy dostęp do informacji dotyczących postępowań ADR i pozwalającą konsumentom na wniesienie skargi i przekazanie wymaganych dokumentów towarzyszących w formie elektronicznej;
- b) udostępniały stronom, na ich wniosek, informacje określone w lit. a) na trwałym nośniku;
- c) w stosownych przypadkach, umożliwiały konsumentom wnoszenie skarg w formie nieelektronicznej;
- d) umożliwiały wymianę informacji między stronami za pomocą środków elektronicznych lub – w stosownych przypadkach – pocztą;
- e) umożliwiały rozpatrzenie zarówno sporów krajowych, jak i transgranicznych, w tym sporów objętych rozporządzeniem (UE) nr 524/2013; oraz
- f) przy rozstrzyganiu sporów objętych niniejszą dyrektywą podejmowały środki niezbędne do tego, by przetwarzanie danych osobowych było zgodne z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w przepisach krajowych w sprawie wdrożenia dyrektywy 95/46/WE w państwie członkowskim, w którym dany podmiot ADR ma siedzibę.

3. Państwa członkowskie mogą wypełnić obowiązek nałożony w ust. 1 poprzez zapewnienie istnienia dodatkowego podmiotu ADR właściwego do rozstrzygania sporów określonych w tym ustępie, do których rozstrzygnięcia żaden istniejący podmiot ADR nie jest właściwy. Państwa członkowskie mogą również wypełnić ten obowiązek, korzystając z podmiotów ADR mających siedzibę w innym państwie członkowskim lub regionalnych, transgranicznych lub ogólnoeuropejskich podmiotów rozstrzygania sporów, w przypadku gdy przedsiębiorcy z różnych państw członkowskich są objęci zakresem działania tego samego podmiotu ADR, bez uszczerbku dla ich odpowiedzialności w zakresie zagwarantowania pełnego zasięgu i dostępu do podmiotów ADR.

4. Państwa członkowskie mogą według swego uznania zezwolić podmiotom ADR na utrzymanie w mocy lub wprowadzenie przepisów proceduralnych, które umożliwią im odmowę rozpatrzenia danego sporu ze względu na to, że:

- a) konsument nie podjął próby skontaktowania się z danym przedsiębiorcą, aby omówić swoją skargę i rozwiązać problem bezpośrednio z przedsiębiorcą;
- b) spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony;
- c) spór jest lub był uprzednio rozpatrywany przez inny podmiot ADR lub przez sąd;
- d) wartość przedmiotu sporu jest wyższa lub niższa od pewnego ustalonego z góry progu finansowego;
- e) 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;
- f) rozpatrzenie tego typu sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu ADR.

W przypadku gdy zgodnie ze swoimi przepisami proceduralnymi podmiot ADR nie jest w stanie rozpatrzyć skargi, która została mu przedłożona, podmiot ten w terminie trzech tygodni od otrzymania skargi przedstawia obu stronom uzasadnienie przyczyn niemożności rozpatrzenia danego sporu.

Takie przepisy proceduralne nie mogą znacząco utrudniać konsumentom dostępu do postępowań ADR, w tym w przypadku sporów transgranicznych.

5. Państwa członkowskie zapewniają, by w przypadku gdy podmioty ADR mają możliwość ustalania z góry progów finansowych ograniczających dostęp do postępowań ADR, progi te nie były ustalane na poziomie, który w znaczący sposób ograniczyłby konsumentom dostęp do rozpatrywania skarg przez podmioty ADR.

6. W przypadkach, w których zgodnie z przepisami proceduralnymi, o których mowa w ust. 4, podmiot ADR nie jest w stanie rozpatrzyć skargi, która została mu przedłożona, od państwa członkowskiego nie wymaga się zagwarantowania konsumentowi możliwości złożenia skargi do innego podmiotu ADR.

7. W przypadkach, w których podmiot ADR zajmujący się sporami w konkretnym sektorze gospodarki jest właściwy do rozpatrywania sporów dotyczących prowadzącego działalność w tym sektorze przedsiębiorcy, który nie jest członkiem organizacji lub zrzeszenia prowadzącego lub finansującego podmiot ADR, uznaje się, że państwo członkowskie wypełniło swój obowiązek wynikający z ust. 1 również w odniesieniu do sporów odnoszących się do tego przedsiębiorcy.

Artykuł 6. Wiedza fachowa, niezależność i bezstronność

1. Państwa członkowskie zapewniają, by osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR posiadały niezbędną wiedzę fachową i były niezależne oraz bezstronne. Zapewnia się to poprzez dopilnowanie, by takie osoby:

- a) miały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa;
- b) były powoływane na wystarczający czas gwarantujący niezależność ich działania i nie mogły zostać zwolnione z ich obowiązków bez wyraźnej przyczyny;
- c) nie otrzymywały żadnych wytycznych od którejkolwiek ze stron lub od ich przedstawicieli;
- d) otrzymywały wynagrodzenie niepowiązane z wynikiem danego postępowania;
- e) bez zbędnej zwłoki ujawniły podmiotowi ADR wszelkie okoliczności, które mogą wpłynąć lub być postrzegane jako wpływające na ich niezależność lub bezstronność lub powodować konflikt interesów z jedną ze stron sporu, o którego rozstrzygnięcie są proszone. Obowiązek ujawniania takich okoliczności obowiązuje przez cały czas trwania procedury ADR. Nie ma on zastosowania w przypadku, gdy podmiotem ADR jest pojedyncza osoba fizyczna.

2. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR miały procedury zapewniające, by w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 lit. e):

- a) dana osoba fizyczna została zastąpiona inną osobą fizyczną, której zostanie powierzone prowadzenie postępowania ADR; lub – w przypadku braku takiej możliwości –
- b) dana osoba fizyczna powstrzymała się od prowadzenia danego postępowania ADR, a podmiot ADR – tam, gdzie jest to możliwe – zaproponował stronom przekazanie sporu innemu podmiotowi ADR właściwemu do rozpatrzenia tego sporu; lub – w przypadku braku takiej możliwości –
- c) okoliczności zostały ujawnione stronom, a dana osoba fizyczna została dopuszczona do dalszego prowadzenia danego postępowania ADR tylko wtedy, gdy strony nie wyraziły sprzeciwu po otrzymaniu informacji o zachodzących

okolicznościach i o swoim prawie do sprzeciwu.

Niniejszy ustęp pozostaje bez uszczerbku dla art. 9 ust. 2 lit. a).

W przypadku gdy podmiotem ADR jest pojedyncza osoba fizyczna, stosuje się wyłącznie lit. b) i c) akapitu pierwszego niniejszego ustępu.

3. Jeżeli państwa członkowskie zezwolą na uznanie postępowań, o których mowa w art. 2 ust. 2 lit. a), za postępowania ADR w rozumieniu niniejszej dyrektywy, zapewniają one, by oprócz ogólnych wymogów zawartych w ust. 1 i 5 postępowania te spełniały następujące wymogi szczególne:

- a) osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów są mianowane przez ciało kolegialne złożone z równej liczby przedstawicieli organizacji konsumentów i przedstawicieli przedsiębiorcy lub są członkami tego ciała kolegialnego; mianowanie następuje po przeprowadzeniu przejrzystego postępowania;
- b) okres kadencji osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów wynosi co najmniej trzy lata, by zagwarantować niezawisłość ich działań;
- c) osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów zobowiązują się nie pracować na rzecz przedsiębiorcy, organizacji zawodowej lub stowarzyszenia branżowego, do których należy dany przedsiębiorca, przez okres trzech lat od zakończenia ich funkcji w podmiocie zajmującym się rozstrzyganiem sporów;
- d) podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów nie ma żadnego powiązania hierarchicznego ani funkcjonalnego z przedsiębiorcą, jest wyraźnie oddzielony od podmiotów operacyjnych należących do przedsiębiorcy i dysponuje wystarczającym budżetem, by realizować swe zadania, oddzielnym w stosunku do budżetu ogólnego przedsiębiorcy.

4. W przypadku gdy osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR są zatrudnione wyłącznie przez stowarzyszenie branżowe lub organizację zawodową, do których należy dany przedsiębiorca, lub też otrzymują wynagrodzenie wyłącznie od nich, państwa członkowskie zapewniają, by oprócz ogólnych wymogów zawartych w ust. 1 i 5 dysponowały one oddzielnym i celowym budżetem wystarczającym do wypełniania przez nie swych zadań.

Niniejszy ustęp nie dotyczy przypadków, gdy dane osoby fizyczne wchodzi w skład organu kolegialnego składającego się z równej liczby przedstawicieli danego stowarzyszenia branżowego lub organizacji zawodowej, przez które są zatrudnieniu lub od których otrzymują wynagrodzenie, oraz organizacji konsumentów.

5. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR, w których osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów stanowią część organu kolegialnego, zapewniały w tym organie równą liczbę przedstawicieli interesów konsumentów i przedstawicieli interesów przedsiębiorców.

6. Do celów ust. 1 lit. a) państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR do prowadzenia szkoleń dla osób fizycznych odpowiadających za ADR. Jeżeli prowadzone są takie szkolenia, właściwe organy, na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 19 ust. 3 lit. g), monitorują programy szkoleniowe tworzone przez podmioty ADR.

Artykuł 7. Przejrzystość

1. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR udostępniały publicznie na swoich stronach internetowych, na wniosek – na trwałym nośniku oraz za pomocą wszelkich innych środków, które uznają za stosowne, jasne i zrozumiałe, informacje na temat:

- a) swych danych kontaktowych, w tym adresu pocztowego i adresu poczty elektronicznej;
- b) faktu, że podmioty ADR znajdują się w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2;
- c) osób fizycznych odpowiedzialnych za ADR, sposobów ich wyznaczania oraz długości ich mandatu;
- d) wiedzy specjalistycznej, bezstronności i niezawisłości osób fizycznych odpowiedzialnych za ADR, w przypadku gdy są one zatrudnione wyłącznie przez przedsiębiorcę lub otrzymują wynagrodzenie wyłącznie od tego przedsiębiorcy;
- e) swojego członkostwa w sieciach podmiotów ADR ułatwiających rozstrzyganie sporów transgranicznych, o ile ma zastosowanie;
- f) rodzajów sporów, do których rozpatrywania są właściwe, w tym wszelkich progów, o ile mają zastosowanie;
- g) przepisów proceduralnych regulujących rozstrzyganie sporu oraz podstaw, zgodnie z którymi podmiot ADR może odmówić rozpatrzenia danego sporu zgodnie z art. 5 ust. 4;
- h) języków, w jakich można składać skargi do podmiotu ADR i w jakich prowadzone jest postępowanie ADR;
- i) rodzajów norm, na których podmiot ADR może się opierać przy rozstrzygnięciu sporów (np. przepisy prawne, zasada

sprawiedliwości, kodeksy postępowania);

- j) wszelkich wstępnych wymogów, które strony muszą spełnić, zanim postępowanie ADR będzie mogło zostać wszczęte, w tym wymogu podjęcia przez konsumenta próby rozwiązania problemu bezpośrednio z przedsiębiorcą;
- k) możliwości wycofania się przez strony z danego postępowania;
- l) ewentualnych kosztów, które mają ponieść strony, łącznie z wszelkimi przepisami dotyczącymi orzekania o kosztach na zakończenie postępowania;
- m) średniego czasu trwania postępowania ADR;
- n) skutków prawnych wyniku postępowania ADR, w tym – jeżeli ma to zastosowanie – kar za nieprzebranie w przypadku decyzji o skutkach wiążących dla stron;
- o) wykonalności decyzji ADR, jeżeli jest to właściwe.

2. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR udostępniały publicznie na swoich stronach internetowych, na wniosek – na trwałym nośniku oraz za pomocą wszelkich innych środków, które uznają za stosowne, roczne sprawozdania z działalności. Sprawozdania te powinny zawierać następujące informacje związane ze sporami zarówno krajowymi, jak i transgranicznymi:

- a) liczbę otrzymanych sporów oraz rodzajów skarg, z którymi były one związane;
- b) wszelkich powtarzalnych lub istotnych problemów, które występują często i prowadzą do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami; do takich informacji dołączone mogą zostać zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania podobnych problemów w przyszłości, aby poprawiać standardy przedsiębiorców i ułatwiać wymianę informacji i najlepszych praktyk;
- c) odsetek sporów, których rozpatrzenia podmiot ADR odmówił, oraz udział procentowy poszczególnych rodzajów uzasadnień takiej odmowy, o których mowa w art. 5 ust. 4;
- d) w przypadku postępowań, o których mowa w art. 2 ust. 2 lit. a), odsetek zaproponowanych lub narzuconych rozstrzygnięć na korzyść konsumenta, na korzyść przedsiębiorcy oraz sporów rozstrzygniętych polubownie;
- e) odsetek postępowań ADR, które przerwano, a także – o ile są znane – powody ich przerwania;
- f) średni czas rozstrzygania sporów;
- g) odsetek przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania, o ile jest on znany;
- h) informacje o współpracy podmiotów ADR w ramach sieci podmiotów ADR, która ułatwia rozstrzygnięcie sporów transgranicznych, jeżeli dotyczy.

Artykuł 8. Skuteczność

Państwa członkowskie zapewniają, by postępowania ADR były skuteczne i spełniały następujące wymogi:

- a) postępowanie ADR jest łatwo dostępne dla obu stron w formie internetowej i nieinternetowej bez względu na ich siedzibę lub miejsce zamieszkania;
- b) strony mogą uczestniczyć w postępowaniu bez obowiązku korzystania z pomocy prawnika lub doradcy prawnego, jednakże w ramach postępowania strony nie mogą być pozbawione prawa do zasięgnięcia niezależnej porady ani do bycia reprezentowanym lub wspieranym przez stronę trzecią na dowolnym jego etapie;
- c) postępowanie ADR jest dla konsumentów nieodpłatne lub dostępne za opłatą o nieznaczej wysokości;
- d) podmiot ADR, do którego wniesiono skargę, powiadamia o tym strony sporu natychmiast po otrzymaniu wszystkich dokumentów zawierających odpowiednie informacje dotyczące skargi;
- e) wynik postępowania ADR jest udostępniany w terminie 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez podmiot ADR kompletnej skargi. W przypadku wysoce zawyżonych sporów podmiot ADR odpowiedzialny za rozstrzygnięcie może według własnego uznania przedłużyć ten termin 90 dni kalendarzowych. Strony powinny zostać poinformowane o każdym tego typu przedłużeniu oraz o spodziewanym czasie, jaki będzie potrzebny do zakończenia sporu.

Artykuł 9. Sprawiedliwe traktowanie

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby w postępowaniach ADR:

- a) strony miały możliwość, w rozsądnym czasie, przedstawienia swojego punktu widzenia, oraz otrzymania od podmiotu ADR 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 ADR na piśmie lub na trwałym nośniku, z podaniem uzasadnienia podstaw, na których wynik ten się opiera.

2. W postępowaniach ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu poprzez zaproponowanie rozwiązania państwa członkowskie zapewniają, aby:

- a) strony miały możliwość wycofania się z postępowania na dowolnym etapie, jeżeli nie będą zadowolone ze skuteczności lub z przebiegu postępowania. Są informowane o tym prawie przed rozpoczęciem postępowania. W przypadku gdy przepisy krajowe przewidują obowiązkowy udział przedsiębiorcy w postępowaniach ADR, niniejsza litera ma zastosowanie wyłącznie do konsumenta;
- b) strony, zanim zgodzą się one 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 na podstawie zastosowania przepisów prawa;
- c) strony, zanim zgodzą się one 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.

3. W przypadku gdy zgodnie z prawem krajowym postępowania ADR przewidują, że ich wynik jest wiążący dla przedsiębiorcy, jeżeli konsument przyjął zaproponowane rozwiązanie, art. 9 ust. 2 traktuje się jako mający zastosowanie wyłącznie do konsumenta.

Artykuł 10. Dobrowolność

1. Państwa członkowskie zapewniają, by zawarte przez konsumenta i przedsiębiorcę porozumienie o złożeniu skarg do podmiotu ADR nie było wiążące dla konsumenta, jeżeli zostało zawarte przed powstaniem sporu i skutkuje pozbawieniem konsumenta prawa do wniesienia do sądu sprawy o rozstrzygnięcie sporu.

2. Państwa członkowskie zapewniają, by – w odniesieniu do postępowań ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu przez narzucenie rozwiązania – narzucenie wiążącego rozwiązania stronom było możliwe jedynie w przypadku, w którym strony zostały uprzednio poinformowane o wiążącym charakterze rozwiązania i wyraziły na to zgodę. Wyrażenie zgody przez przedsiębiorcę nie jest wymagane, jeżeli rozwiązania te są wiążące dla przedsiębiorców zgodnie z przepisami krajowymi.

Artykuł 11. Legalność

1. Państwa członkowskie zapewniają w postępowaniach ADR mających na celu rozstrzygnięcie sporu poprzez narzucenie rozwiązania konsumentowi, by:

- a) w sytuacji gdy nie zachodzi kolizja praw, narzucone rozwiązanie nie mogło prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których – zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta i przedsiębiorcy – nie można wyłączyć w drodze umowy;
- b) w sytuacji gdy zachodzi kolizja praw, jeżeli prawo dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług jest określone zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2 rozporządzenia (WE) nr 593/2008, rozwiązanie narzucane przez podmiot ADR nie prowadziło do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których stosowania – zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta – nie można wyłączyć w drodze umowy;
- c) w sytuacji gdy zachodzi kolizja praw, jeżeli prawo dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług jest określone zgodnie z art. 5 ust. 1–3 konwencji rzymskiej z dnia 19 czerwca 1980 r. o prawie właściwym dla zobowiązań umownych, rozwiązanie narzucane przez podmiot ADR nie prowadziło do pozbawienia konsumenta ochrony przyznawanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa państwa członkowskiego, które jest państwem zwykłego pobytu danego konsumenta.

2. Do celów niniejszego artykułu „miejsce zwykłego pobytu” ustala się zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 593/2008.

Artykuł 12. Wpływ postępowań ADR na termin przedawnienia

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby upływ terminu przedawnienia w trakcie postępowania ADR, którego wynik nie jest wiążący, nie pozbawiał stron, które próbują rozwiązać spór, możliwości wszczęcia w późniejszym czasie postępowania sądowego dotyczącego tego sporu.
2. Ust. 1 pozostaje bez uszczerbku dla przepisów dotyczących okresu zawartych w umowach międzynarodowych, których stroną są państwa członkowskie.

ROZDZIAŁ III

INFORMACJE I WSPÓLPRACA

Artykuł 13. Informowanie konsumentów przez przedsiębiorców

1. Państwa członkowskie zapewniają, by przedsiębiorcy mający siedziby na ich terytorium informowali konsumentów o podmiocie ADR lub podmiotach ADR, które są dla właściwe dla tych przedsiębiorców, w przypadkach gdy zobowiązują się oni lub są zobowiązani do korzystania z tych podmiotów, do celów rozstrzygania sporów z konsumentami. Informacje te powinny obejmować adres strony internetowej stosownego podmiotu ADR lub podmiotów ADR.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, należy udostępniać w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli taka strona istnieje, i, w stosownych przypadkach, w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub umów świadczenia usług między przedsiębiorcą a konsumentem.
3. Państwa członkowskie zapewniają, by w przypadkach, gdy spór między konsumentem a przedsiębiorcą mającymi siedzibę na ich terytorium nie może zostać rozstrzygnięty w następstwie skargi złożonej przez konsumenta bezpośrednio przedsiębiorcy, przedsiębiorca przedstawił konsumentowi informacje, o których mowa w ust. 1, określając, czy zamierza skorzystać z odpowiednich podmiotów ADR do rozstrzygnięcia danego sporu. Informacji tych udziela się na papierze lub innym trwałym nośniku.

Artykuł 14. Pomoc konsumentom

1. Państwa członkowskie zapewniają, by – w odniesieniu do sporów powstałych w związku z transgranicznymi umowami sprzedaży towarów lub umów o świadczenie usług – konsumenci mogli uzyskać pomoc w dostępie do podmiotu ADR działającego w innym państwie członkowskim, który jest właściwy do rozpatrzenia ich sporu transgranicznego.
2. Państwa członkowskie powierzają odpowiedzialność za zadanie, o którym mowa w ust. 1, swym centrom należącym do Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich, organizacjom konsumenckim lub dowolnemu innemu podmiotowi.

Artykuł 15. Ogólne informacje

1. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR, centra należące do Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich oraz, w stosownych przypadkach, podmioty wyznaczone zgodnie z art. 14 ust. 2 udostępniały do publicznej wiadomości na swoich stronach internetowych poprzez dodanie linku do strony internetowej Komisji oraz – o ile to tylko możliwe – na trwałym nośniku dostępnym w ich siedzibie, wykaz podmiotów ADR, o których mowa w art. 20 ust. 4.
2. Państwa członkowskie zachęcają stosowne organizacje konsumenckie i stowarzyszenia przedsiębiorców do udostępniania do publicznej wiadomości na swoich stronach internetowych oraz za pomocą wszelkich innych metod, które uznają za stosowne, wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w art. 20 ust. 4.
3. Komisja i państwa członkowskie zapewniają odpowiednie rozpowszechnienie informacji na temat dostępu konsumentów do postępowań ADR w rozstrzyganiu sporów objętych niniejszą dyrektywą.
4. Komisja i państwa członkowskie podejmują dodatkowe środki, aby zachęcać organizacje konsumenckie i organizacje przedsiębiorców na szczeblu Unii i na szczeblu krajowym do rozpowszechniania wiedzy o podmiotach ADR i prowadzonych przez nie postępowaniach oraz do promowania korzystania z ADR przez przedsiębiorców i konsumentów. Organizacje te są również zachęcane do przekazywania konsumentom informacji na temat właściwych podmiotów ADR, kiedy otrzymują skargi od konsumentów.

Artykuł 16. Współpraca i wymiana doświadczeń między podmiotami ADR

1. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR współpracowały w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych i prowadziły regularną wymianę najlepszych praktyk, zarówno w zakresie rozstrzygania sporów transgranicznych, jak i krajowych.

2. Komisja wspiera i ułatwia tworzenie sieci krajowych podmiotów ADR oraz wymianę i rozpowszechnianie ich najlepszych praktyk i doświadczeń.
3. Jeśli w Unii istnieje sieć podmiotów ADR ułatwiających rozstrzyganie sporów transgranicznych w danej branży, państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR zajmujące się rozpatrywaniem sporów w tej branży do zostania członkami tej sieci.
4. Komisja publikuje wykaz zawierający nazwy i dane kontaktowe sieci, o których mowa w ust. 3. Komisja aktualizuje ten wykaz, kiedy zachodzi taka konieczność.

Artykuł 17. Współpraca między podmiotami ADR a organami krajowymi egzekwującymi akty prawne Unii w zakresie ochrony konsumentów

1. Państwa członkowskie zapewniają współpracę między podmiotami ADR a organami krajowymi, którym powierzono egzekwowanie aktów prawnych Unii w zakresie ochrony konsumentów.
2. Współpraca ta obejmuje w szczególności wymianę informacji o praktykach w konkretnych sektorach gospodarki, na które konsumenci wielokrotnie składali skargi. Obejmuje ona także dokonywanie oceny merytorycznej oraz przekazywanie informacji przez takie organy krajowe podmiotom ADR, jeśli taka ocena lub informacje są niezbędne do rozpatrywania poszczególnych sporów i są już dostępne.
3. Państwa członkowskie zapewniają zgodność współpracy i wymiany informacji, o których mowa w ust. 1 i 2, z zasadami ochrony danych osobowych określonymi w dyrektywie 95/46/WE.
4. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla przepisów dotyczących tajemnicy zawodowej i handlowej mających zastosowanie do organów krajowych wdrażających akty prawne Unii w zakresie ochrony konsumentów. Podmiotów ADR dotyczą zasady zachowania tajemnicy służbowej lub inne równoważne obowiązki w zakresie poufności określone w przepisach państwa członkowskiego, w którym mają siedzibę.

ROZDZIAŁ IV

ROLA WŁAŚCIWYCH ORGANÓW I KOMISJI

Artykuł 18. Wyznaczenie właściwych organów

1. Każde państwo członkowskie wyznacza właściwy organ, który będzie pełnił funkcje określone w art. 19 i 20. Każde państwo członkowskie może wyznaczyć więcej niż jeden właściwy organ. Jeżeli państwo członkowskie wyznacza więcej niż jeden organ, określa również, który z właściwych organów będzie punktem kontaktowym z Komisją. Każde państwo członkowskie przekazuje Komisji informacje o właściwym organie lub – w stosownych przypadkach – właściwych organach, w tym o punkcie kontaktowym.
2. Komisja ustanawia wykaz właściwych organów, obejmujący – w stosownych przypadkach – punkt kontaktowy, o których otrzymała informacje zgodnie z ust. 1, i publikuje go w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

Artykuł 19. Informacje, które mają być przekazywane właściwym organom przez podmioty zajmujące się rozstrzyganiem sporów

1. Państwa członkowskie zapewniają, by mające siedzibę na ich terytorium podmioty zajmujące się rozstrzyganiem sporów, które mają zamiar zakwalifikować się jako podmioty ADR na mocy niniejszej dyrektywy i uzyskać wpis do wykazu zgodnie z art. 20 ust. 2, przekazywały właściwemu organowi następujące dane:
 - a) ich nazwy, dane kontaktowe oraz adres strony internetowej;
 - b) informacje na temat ich struktury i finansowania, w tym osób fizycznych odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów, ich wynagradzania, długości kadencji oraz tego, przez kogo są zatrudnione;
 - c) swoje zasady proceduralne;
 - d) w stosownych przypadkach, pobierane przez nie opłaty;
 - e) średni czas trwania postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporu;
 - f) język lub języki, w jakich można składać skargi i w jakich prowadzone jest postępowanie w sprawie rozstrzygnięcia sporu;
 - g) oświadczenie w sprawie rodzajów sporów objętych postępowaniem w sprawie rozstrzygnięcia sporu;
 - h) podstaw, na jakich podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów może odmówić rozpatrywania danego sporu zgodnie z art. 5 ust. 4;

- i) uzasadnionego oświadczenia na temat tego, czy dany podmiot kwalifikuje się jako podmiot ADR objęty zakresem stosowania niniejszej dyrektywy i spełnia wymogi jakościowe określone w rozdziale II.

W przypadku zmian w informacjach, o których mowa w lit. a)–h), podmioty ADR bez zbędnej zwłoki informują o nich właściwy organ.

2. W przypadku gdy państwa członkowskie postanowią zezwolić na postępowania, o których mowa w art. 2 ust. 2 lit. a), zapewniają, by podmioty ADR prowadzące takie postępowania przekazywały właściwemu organowi – oprócz informacji i oświadczeń, o których mowa w ust. 1 – informacje niezbędne do oceny przestrzegania przez nie szczegółowych dodatkowych wymogów w zakresie niezależności i przejrzystości określonych w art. 6 ust. 3.

3. Państwa członkowskie zapewniają, by podmioty ADR co dwa lata przekazywały właściwym organom informacje dotyczące:

- a) liczby otrzymanych sporów oraz rodzajów skarg, z którymi były one związane;
- b) odsetka postępowań ADR, które przerwano przed osiągnięciem wyniku;
- c) średniego czasu rozstrzygnięcia przedłożonych sporów;
- d) odsetek przypadków zastosowania się do rezultatu postępowań ADR, jeśli jest on znany;
- e) wszelkich powtarzających się lub istotnych problemów, które występują często i prowadzą do sporów między konsumentami a przedsiębiorcami; Informacjom przekazywanym w tym względzie mogą towarzyszyć zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów w przyszłości;
- f) w stosownych przypadkach, oceny skuteczności ich współpracy w ramach sieci podmiotów ADR ułatwiających rozstrzygnięcie sporów transgranicznych;
- g) w stosownych przypadkach – szkoleń odbytych przez osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR zgodnie z art. 6 ust. 6;
- h) oceny skuteczności postępowania ADR oferowanego przez dany podmiot i możliwych sposobów poprawy osiągniętych przez niego wyników.

Artykuł 20. Rola właściwych organów oraz Komisji

1. Każdy właściwy organ ocenia, w szczególności na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 19 ust. 1, czy zgłoszone mu podmioty zajmujące się rozstrzygnianiem sporów kwalifikują się jako podmioty ADR objęte zakresem stosowania niniejszej dyrektywy i czy spełniają wymogi określone w rozdziale II oraz w krajowych przepisach wdrażających ją, w tym w krajowych przepisach wykraczających poza wymogi niniejszej dyrektywy, zgodnie z prawem Unii.

2. Każdy właściwy organ, na podstawie oceny, o której mowa w ust. 1, sporządza wykaz wszystkich podmiotów ADR, o których został powiadomiony i które spełniają warunki określone w ust. 1.

Wykaz ten obejmuje:

- a) nazwę, dane kontaktowe oraz adresy stron internetowych podmiotów ADR, o których mowa w akapicie pierwszym;
- b) w stosownych przypadkach, pobierane przez nie opłaty;
- c) język lub języki, w jakich można składać skargi i w jakich prowadzone jest postępowanie ADR;
- d) rodzaje sporów objętych postępowaniem ADR;
- e) sektory i kategorie sporów objęte zakresem działania poszczególnych podmiotów ADR;
- f) w stosownych przypadkach, informację o konieczności fizycznej obecności stron lub ich przedstawicieli, w tym oświadczenie dotyczące tego, czy postępowanie ADR jest lub może być prowadzone jako postępowanie ustne lub pisemne;
- g) wiążący lub niewiążący charakter wyniku postępowania; oraz
- h) podstaw, na jakich podmiot ADR może odmówić rozpatrywania danego sporu zgodnie z art. 5 ust. 4.

Każdy właściwy organ przekazuje Komisji wykaz, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego ustępu. Jeżeli powiadomiono właściwy organ o zmianach informacji zgodnie z art. 19 ust. 1 akapit drugi, wykaz jest uaktualniany bez zbędnej zwłoki, a odpowiednie informacje przekazywane Komisji.

Jeśli podmiot zajmujący się rozstrzygnianiem sporów wymieniony w wykazie jako podmiot ADR na mocy niniejszej dyrektywy przestaje spełniać wymogi, o których mowa w ust. 1, zainteresowany właściwy organ kontaktuje się z danym

podmiotem zajmującym się rozstrzyganiem sporów, przedstawiając mu wymogi, które ten podmiot przestał spełniać, i zwraca się do niego o niezwłoczne zagwarantowanie spełnienia wymogów. Jeżeli po upływie okresu trzech miesięcy dany podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów nadal nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 1, właściwy organ usuwa ten podmiot zajmujący się rozstrzyganiem sporów z wykazu, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego ustępu. Wykaz ten jest aktualizowany bez zbędnej zwłoki, a stosowne informacje przekazuje się Komisji.

3. Jeżeli państwo członkowskie wyznaczyło więcej niż jeden właściwy organ, o wykazie i jego aktualizacjach, o których mowa w ust. 2, Komisja jest powiadamiana za pośrednictwem punktu kontaktowego, o którym mowa w art. 18 ust. 1. Wykaz i jego aktualizacje dotyczą wszystkich podmiotów ADR mających siedzibę w tym państwie członkowskim.

4. Komisja ustanawia wykaz podmiotów ADR, o których została powiadomiona zgodnie z ust. 2, i uaktualnia ten wykaz, gdy zostanie poinformowana o zmianach. Komisja udostępnia do wiadomości publicznej wykaz i jego aktualizacje na swojej stronie internetowej i na trwałym nośniku. Komisja przekazuje ten wykaz i jego aktualizacje właściwym organom. Jeżeli państwo członkowskie wyznaczyło pojedynczy punkt kontaktowy zgodnie z art. 18 ust. 1, Komisja przekazuje mu ten wykaz i jego aktualizacje.

5. Każdy właściwy organ udostępnia do wiadomości publicznej skonsolidowany wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w ust. 4, na swojej stronie internetowej, zamieszczając łącze do stosownej strony internetowej Komisji. Ponadto każdy właściwy organ udostępnia do wiadomości publicznej ten skonsolidowany wykaz na trwałym nośniku.

6. Do dnia 9 lipca 2018 r., a następnie co cztery lata, każdy właściwy organ publikuje i przesyła Komisji sprawozdanie o rozwoju i funkcjonowaniu podmiotów ADR. W sprawozdaniu tym w szczególności:

- a) wskazuje się najlepsze praktyki podmiotów ADR;
- b) w stosownych przypadkach, w oparciu o dane statystyczne, wskazuje się niedociągnięcia, które utrudniają funkcjonowanie podmiotów ADR zarówno w sporach krajowych, jak i transgranicznych;
- c) w stosownych przypadkach przedstawia się zalecenia dotyczące sposobów poprawy efektywnego i skutecznego funkcjonowania podmiotów ADR.

7. Jeżeli państwo członkowskie wyznaczyło więcej niż jeden właściwy organ zgodnie z art. 18 ust. 1 akapit drugi, sprawozdanie, o którym mowa w ust. 6 niniejszego artykułu, jest publikowane przez punkt kontaktowy, o którym mowa w art. 18 ust. 1. Sprawozdanie to dotyczy wszystkich podmiotów ADR mających siedzibę w tym państwie członkowskim.

ROZDZIAŁ V

PRZEPISY KOŃCOWE

Artykuł 21. Sankcje

Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia przepisów krajowych przyjętych w szczególności zgodnie z art. 13 i podejmują wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wdrożenia. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające.

Artykuł 22. Zmiana w rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004

W załączniku do rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 dodaje się punkt w brzmieniu:

„20. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) ([Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63](#)): art. 13.”.

Artykuł 23. Zmiana w dyrektywie 2009/22/WE

W załączniku I do dyrektywy 2009/22/WE dodaje się punkt w brzmieniu:

„14. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) ([Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63](#)): art. 13.”.

Artykuł 24. Komunikacja

1. Do dnia 9 lipca 2015 r. państwa członkowskie przekazują Komisji informacje dotyczące:

- a) w stosownych przypadkach, nazw i danych kontaktowych podmiotów wyznaczonych zgodnie z art. 14 ust. 2; oraz

b) właściwych organów, w tym – w stosownych przypadkach – punktu kontaktowego, które zostały wyznaczone zgodnie z art. 18 ust. 1.

Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o wszelkich późniejszych zmianach w tych informacjach.

2. Do dnia 9 stycznia 2016 r. państwa członkowskie przekazują Komisji pierwszy wykaz, o którym mowa w art. 20 ust. 2.
3. Komisja przekazuje państwom członkowskim informacje, o których mowa w ust. 1 lit. a).

Artykuł 25. Transpozycja

1. Państwa członkowskie wprowadzą w życie przepisy ustawowe, wykonawcze lub administracyjne niezbędne do wykonania niniejszej dyrektywy najpóźniej do dnia 9 lipca 2015 r.. Niezwłocznie przekazują Komisji tekst tych przepisów.

Przepisy przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Metody dokonywania takiego odniesienia określane są przez państwa członkowskie.

2. Państwa członkowskie przekazują Komisji tekst najważniejszych przepisów prawa krajowego przyjętych w dziedzinie objętej niniejszą dyrektywą.

Artykuł 26. Sprawozdanie

Do dnia 9 lipca 2019 r., a następnie co cztery lata, Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskiemu, Radzie i Europejskiemu Komitetowi Ekonomiczno-Społecznemu sprawozdanie dotyczące stosowania niniejszej dyrektywy. Sprawozdanie to uwzględnia rozwój i wykorzystanie podmiotów ADR oraz skutki realizacji niniejszej dyrektywy dla konsumentów i przedsiębiorców, w szczególności w odniesieniu świadomości konsumentów i poziomu akceptacji przez przedsiębiorców. W stosownych przypadkach Komisja może załączyć do tego sprawozdania także wnioski dotyczące zmiany niniejszej dyrektywy.

Artykuł 27. Wejście w życie

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

Artykuł 28. Adresaci

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu dnia 21 maja 2013 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

M. SCHULZ

Przewodniczący

W imieniu Rady

L. CREIGHTON

Przewodniczący

(1) [Dz.U. C 181 z 21.6.2012, s. 93.](#)

(2) Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 12 marca 2013 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym) i decyzja Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r.

(3) [Dz.U. L 115 z 17.4.1998, s. 31.](#)

(4) [Dz.U. L 109 z 19.4.2001, s. 56.](#)

(5) Zob. s. 1 niniejszego Dziennika Urzędowego.

(6) [Dz.U. L 88 z 4.4.2011, s. 45.](#)

(7) [Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3.](#)

(8) [Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.](#)

(9) [Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6.](#)

(10) [Dz.U. L 266 z 9.10.1980, s. 1.](#)

(11) [Dz.U. L 136 z 2.6.2010, s. 1.](#)

(12) [Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.](#)

(13) [Dz.U. L 110 z 1.5.2009, s. 30.](#)

(14) [Dz.U. C 369 z 17.12.2011, s. 14.](#)

(15) [Dz.U. L 8 z 12.1.2001, s. 1.](#)

(16) [Dz.U. C 136 z 11.5.2012, s. 1.](#)