

## Rozdział 7

# ***Online Dispute Resolution. Powszechny instrument rozstrzygnięcia sporów konsumenckich?***

Marika Piwowarczyk  
Uniwersytet Wrocławski

### **I. Wprowadzenie**

Alternatywne metody rozwiązywania sporów wykorzystujące tzw. nowe technologie funkcjonują pod nazwą *Online Dispute Resolution*, inaczej ODR<sup>1</sup>. Są to rozwiązania informatyczne, np. internetowe platformy służące do rozwiązywania sporów. Pojęcie to obejmuje jednak również prowadzenie tradycyjnej mediacji poprzez wideokonferencję, czy też internetowe systemy negocjacyjne<sup>2</sup>. Przykładem takiego rozwiązania jest europejska platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR)<sup>3</sup>.

Istotnym problemem badawczym jest analiza uwarunkowań administracyjno-prawnych zastosowania europejskiej platformy ODR, a także kwestia, czy zaprojektowana została ona w sposób, który pozwala na to, by funkcjonowała jako powszechny środek ochrony prawnej konsumentów. W założeniu platforma ta miała ułatwiać dostęp do prostych, skutecznych, szybkich, łatwych i tanich metod rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a przedsiębiorcami wynikających z internetowej sprzedaży towarów i usług. Warto więc zbadać, czy założenia te są realizowane oraz czy platforma ODR wywiera jakikolwiek wpływ na system ochrony konsumentów w Unii Europejskiej.

Ochrona praw konsumentów oraz promowanie ich interesów należą do podstawowych wartości Unii Europejskiej (UE)<sup>4</sup>, dlatego prawodawca europejski zareagował na

---

<sup>1</sup> S. Kordasiewicz, *Przyszłość alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów: Online Dispute Resolution*, [w:] E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018, s. 516.

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Dalej: platforma ODR.

<sup>4</sup> Art. 12 i art. 169 ust. 1 oraz art. 169 ust. 2 lit. a) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (dalej: TFUE) oraz art. 38 Karty praw podstawowych.

rozwój tzw. nowych technologii w sferze obrotu towarami i usługami, w tym elektroniczne kanały sprzedaży, z których korzystają przedsiębiorcy i konsumenci.

Stworzenie europejskiej platformy ODR jest konsekwencją przyjęcia w 2013 r. pakietu legislacyjnego UE dotyczącego alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich. Pakiet ten zawiera dyrektywę 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<sup>5</sup>, a także 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<sup>6</sup>, będące przedmiotem tego opracowania<sup>7</sup>.

Celem przyjęcia wyżej wymienionych przepisów było przede wszystkim zapewnienie konsumentom możliwości składania wniosków o rozstrzygnięcie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów, które oferują niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie metody ich alternatywnego rozwiązywania<sup>8</sup>. Zgodnie z Dyrektywą ADR każdy konsument będący w sporze z przedsiębiorcą powinien mieć możliwość zwrócenia się o rozwiązanie tego sporu do podmiotu ADR, spełniającego wymagania szczegółowo wskazane w przepisach tej dyrektywy<sup>9</sup>. Rozporządzenie ODR stanowi uzupełnienie Dyrektywy ODR poprzez stworzenie platformy, na której konsumenci za pośrednictwem formularza dostępnego online mogą uzyskać kontakt z podmiotami uprawnionymi do polubownego rozwiązania sporu, w przypadku gdy spór dotyczy internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług<sup>10</sup>.

---

<sup>5</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21.05.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa ADR) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, s. 63), dalej: dyrektywa ADR.

<sup>6</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie ODR) (Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013, s. 1), dalej: rozporządzenie ODR.

<sup>7</sup> Implementacja na lokalnym poziomie ustawowym miała miejsce w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).

Rozporządzenie unijne zawiera normy prawne o charakterze ogólnym i abstrakcyjnym, wiążące państwa członkowskie w zakresie wszystkich określonych w nim elementów. Rozporządzenie w przeciwieństwie do dyrektywy unijnej nie wymaga implementacji w prawie krajowym, obowiązuje bezpośrednio, jego przepisy od dnia wejścia w życie stanowią część porządku państw członkowskich Unii Europejskiej.

<sup>8</sup> Uzasadnienie do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, s. 1, <https://legislacja.rcl.gov.pl/docs//2/12283400/12342474/12342475/dokument213267.pdf> [dostęp 21.11.2021].

<sup>9</sup> M. Tulibacka, *Mediacja w sporach konsumenckich*, [w:] E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje...*, s. 315-316.

<sup>10</sup> *Ibidem*.

## II. Cel rozporządzenia ODR

Celem rozporządzenia ODR zgodnie z art. 1 jest przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego, w szczególności jego aspektu cyfrowego dzięki stworzeniu europejskiej platformy ODR ułatwiającej niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami na poziomie UE. Europejski ustawodawca wiąże ten cel z potrzebą zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Cel ten został wyrażony już w preambule rozporządzenia ODR, gdzie w motywie 2 prawodawca odwołuje się do art. 26 ust. 2 TFUE, zgodnie z którym rynek wewnętrzny ma obejmować obszar bez granic wewnętrznych, gdzie jest zapewniony swobodny przepływ towarów i usług. Brak granic powinien obejmować również cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego UE. Zgodnie z motywem 6 preambuły rozporządzenia ODR: „Rynek wewnętrzny jest stałym elementem życia codziennego konsumentów, gdy podróżują, dokonują zakupów i płatności. Konsumentami to najważniejsi uczestnicy rynku wewnętrznego, zatem powinni w nim zajmować kluczową pozycję. Cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego staje się niezwykle istotny zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorców. Konsumentami coraz częściej dokonują zakupów przez internet, a coraz więcej przedsiębiorców prowadzi w ten sposób sprzedaż [...]”.

Należy ocenić pozytywnie działania prawodawcy europejskiego zmierzające do usprawnienia funkcjonowania rynku wewnętrznego i redukcji zjawisk konfliktowych w jego obrębie, gdyż ryzyko ich wystąpienia może intensyfikować się wraz ze zmieniającą się rzeczywistością, co dotyczy m.in. intensyfikacji sprzedaży internetowej oraz wzrostu liczby usług internetowych. Wprowadzenie mechanizmów dotyczących zastosowania ADR – w tym ODR – należy ocenić jako działanie wspierające zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców na wspólnym rynku. Zgodnie z motywem 2 preambuły rozporządzenia ODR cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego powinien budzić zaufanie konsumentów i być dla nich korzystny. Aby tak się stało, konieczne jest zapewnienie konsumentom dostępu do prostych, skutecznych, szybkich, łatwych i tanich sposobów rozstrzygnięcia sporów powstających w związku z internetową sprzedażą towarów i świadczeniem usług, co jak zauważa europejski prawodawca, jest to szczególnie ważne, gdy konsumenci dokonują zakupów transgranicznie.

Prawodawca europejski uwzględnił rozwój rynków wewnętrznych, które dzisiaj wykraczają poza granice państwowe<sup>11</sup>. Nabywanie towarów i usług jest obecnie dostępne na „ponadpaństwowej arenie rynkowej”<sup>12</sup>, w tym oczywiście na obszarze UE,

---

<sup>11</sup> K. Lichoń, *Cyfrowy aspekt rozwoju rynku w ujęciu internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (ODR)*, „Wrocławskie Studia Sądowe” 2014, nr 4, s. 121-122.

<sup>12</sup> *Ibidem*.

dlatego dostęp do alternatywnego rozwiązywania sporów powinien uwzględniać aspekty transgraniczne. W literaturze w odniesieniu do cyfryzacji społeczeństwa prezentowany jest pogląd wskazujący, że alternatywne metody rozwiązywania sporów, w tym ODR, stanowią tzw. trzecią falę ruchu na rzecz łatwiejszego i bardziej kompleksowego dostępu do wymiaru sprawiedliwości<sup>13</sup>, co oczywiście znajduje zastosowanie także w perspektywie ponadgranicznych kontaktów handlowych.

### III. Zakres zastosowania platformy ODR

Artykuł 2 rozporządzenia ODR wskazuje, że ma ono zastosowanie do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii. Podmiotem uprawnionym do rozstrzygnięcia sporu jest tzw. podmiot ADR<sup>14</sup>. Odnośnie do wyżej wymienionych pojęć rozporządzenie ODR w art. 4 ust. 1 odwołuje się do definicji zawartych w art. 4 ust. 1 dyrektywy ADR.

W zakresie podmiotowym platforma ODR ma zastosowanie do konsumenta, którym jest „każda osoba fizyczna działająca w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu”<sup>15</sup>, a także do przedsiębiorcy, przez którego należy rozumieć „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”.

Chociaż dyrektywa ADR i rozporządzenie ODR tożsamo traktują pojęcie konsumenta i przedsiębiorcy, to wskazują odmienne podmioty mające kompetencje do wniesienia skargi w ramach pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego. Dyrektywa ADR w art. 2 ust. 2 lit. g uprawnia do wniesienia skargi wynikającej z umowy

---

<sup>13</sup> *Ibidem*.

<sup>14</sup> Podmiotem ADR, czyli podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z art. 4 ust. 1 lit. h) dyrektywy ADR jest 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 podmiotów ADR prowadzonym przez właściwy organ.

<sup>15</sup> Zgodnie z motywem 18 dyrektywy ADR definicja „konsumenta” powinna obejmować także przypadki, w których umowa zostaje zawarta w celu tylko częściowo związanym z działalnością gospodarczą danej osoby, który jest na tyle ograniczony, że nie ma charakteru przeważającego w ogólnym kontekście umowy; definicja ta jest zgodna z definicją zawartą w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25.10.2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011).

konsumenckiej wyłącznie przez konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, nie uwzględniając zastosowania podobnego trybu względem postępowań wszczynanych przez przedsiębiorcę przeciwko konsumentowi. Tymczasem art. 2 ust. 2 rozporządzenia ODR rozszerza zakres podmiotowy, wskazując, że podmiotem mogącym wszcząć postępowanie jest również przedsiębiorca w zakresie, w jakim ustawodawstwo państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta pozwala na rozstrzygnięcie takich sporów poprzez podmiot ADR. Jest to niespójność, która stanowi przejaw braku pełnego zespolenia przepisów<sup>16</sup>. Niemniej w motywie 16 preambuły dyrektywy ADR wskazano, że chociaż jej przepisy nie powinny mieć zastosowania do postępowań wszczynanych przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom, to nie uniemożliwia to państwom członkowskim przyjmowania lub utrzymywania w mocy przepisów dotyczących procedur pozasądowego rozstrzygnięcia tego typu sporów. Jest to tożsame z postanowieniami art. 2 ust. 4 rozporządzenia ODR.

W zakresie przedmiotowym platforma ODR ma zastosowanie do zawieranej internetowo „umowy sprzedaży”, która „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”, oraz do zawieranej internetowo „umowy o świadczenie usług”, która „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”.

Samo rozporządzenie ODR precyzuje, co oznacza „internetowa umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług”. Zgodnie z art. 4 ust. 1 lit. e) jest to umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług, w przypadku której przedsiębiorca lub jego pośrednik oferuje towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie towary lub usługi, korzystając z tej strony internetowej lub innych środków elektronicznych.

#### **IV. Założenia funkcjonowania platformy ODR**

Podmiotem odpowiedzialnym za funkcjonowanie platformy ODR, w tym za zapewnienie do niej dostępu i jej utrzymanie, jest Komisja Europejska. Platforma ODR to, jak stanowi art. 5 ust. 2 rozporządzenia ODR, interaktywna strona internetowa, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych

---

<sup>16</sup> K. Mania, *Implementacja europejskiego pakietu legislacyjnego w sprawie ADR i ODR w sporach konsumenckich do polskiego porządku prawnego*, „Rocznik Administracji Publicznej” 2016, nr 2, s. 317, <https://www.cecil.com/search/viewpdf?id=611692> [dostęp: 21.11.2021].

instytucji Unii. Platforma ODR jest w szczególności dostępna dla wszystkich konsumentów dokonujących transakcji internetowych o charakterze transgranicznym na obszarze całej UE<sup>17</sup>.

W świetle art. 5 ust. 4 rozporządzenia ODR platforma ODR pełni określone funkcje, które można podzielić na: 1) funkcję informacyjną, dotyczącą m.in.: informacji o ADR, podmiotach ADR i punktach kontaktowych ODR, sposobie składania skargi za pośrednictwem platformy; 2) funkcję wnioskowania, która sprowadza się do udostępnienia elektronicznego formularza skargi, informowania o skardze stronie, przeciwko której ją wniesiono, oraz przekazania skargi właściwemu podmiotowi ADR; 3) funkcję postępowania, która dotyczy udostępniania stronom i podmiotowi ADR: elektronicznego narzędzia rozpatrywania spraw, umożliwiającego prowadzenie postępowań, tłumaczenia informacji, które są niezbędne dla rozstrzygnięcia sporu i które są wymieniane za pośrednictwem platformy ODR oraz elektronicznego formularza służącego przesyłaniu informacji dotyczących właściwego sporu, w tym informacji o wynikach postępowania ADR.

Jak stanowi art. 7 rozporządzenia ODR, Komisja Europejska jest wspierana przez lokalne punkty kontaktowe ds. ODR<sup>18</sup>. Zadaniem lokalnych punktów kontaktowych ds. ODR jest pomoc przy rozstrzyganiu sporów dotyczących skarg złożonych za pośrednictwem platformy ODR poprzez ułatwianie komunikacji między stronami sporu a właściwym podmiotem ADR i spełnianie funkcji informacyjnej oraz na składaniu Komisji Europejskiej i państwom członkowskim cyklicznych sprawozdań ze swojej działalności. Należy zauważyć, że zgodnie z art. 7 ust. 3 rozporządzenia ODR punkty kontaktowe ds. ODR nie są zobowiązane do wykonywania wyżej wymienionych zadań w przypadku sporów, których strony mają miejsce zwykłego pobytu w tym samym państwie członkowskim.

Mimo że zarówno platforma ODR, jak i punkty kontaktowe ds. ODR spełniają funkcję informacyjną, to prawodawca europejski w art. 14 rozporządzenia ODR nałożył na przedsiębiorców zawierających internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług obowiązki informacyjne: 1) obowiązek podawania na swoich stronach internetowych łącza elektronicznego do platformy ODR, które powinno być łatwo dostępne dla konsumentów; 2) jeżeli oferta jest składana przez przedsiębiorcę za pośrednictwem wiadomości elektronicznej, to przedsiębiorca powinien zamieścić łącze do platformy ODR w wiadomości elektronicznej; 3) przedsiębiorcy, którzy są zobowiązani lub którzy zobowiązali się do wykorzystywania jednego lub większej liczby podmiotów ADR do

<sup>17</sup> K. Lichoń, *Cyfrowy aspekt rozwoju rynku...*, s. 130.

<sup>18</sup> W Polsce lokalny punkt kontaktowy ds. ODR działa przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który jest organem uprawnionym do prowadzenia rejestru podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie art. 20 ustawy z dnia 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1823) w związku art. 20 dyrektywy ADR.

rozstrzygnięcia sporów z konsumentami, powinni informować konsumentów o istnieniu platformy ODR oraz o możliwości wykorzystania platformy ODR w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych zobowiązań umownych. Wyżej wymienione obowiązki świadczą o tym, że intencją prawodawcy europejskiego było dostarczenie konsumentom informacji w zakresie przysługujących im praw, ale też przede wszystkim zapewnienie im ochrony w związku z internetową sprzedażą towarów i usług.

Nie wszyscy uczestnicy sporu mają odpowiednią motywację, wiedzę i umiejętności, by zakończyć spór w sposób polubowny, dlatego mają prawo do ochrony swoich interesów przez organy o statusie publicznoprawnym, czego warunkiem jest popularyzacja i szerzenie świadomości na temat dostępnych postępowań ADR<sup>19</sup>.

## V. Postępowanie w ramach platformy ODR

Zasady złożenia skargi, jej rozpatrywania oraz rozstrzygnięcia regulują przepisy art. 8-10 rozporządzenia ODR. W celu złożenia skargi poprzez platformę ODR należy wypełnić elektroniczny formularz skargi. Informacje, które podaje strona skarżąca, muszą być wystarczające do ustalenia właściwego podmiotu ADR. Zakres tych informacji szczegółowo wskazuje załącznik do rozporządzenia ODR. Możliwe jest też dołączenie dokumentów na poparcie swojej skargi. Złożenie formularza poprzez platformę ODR nie wymaga opłaty. Jest to zgodne z zasadami postępowania ADR. Zgodnie z motywem 41 i art. 8 lit. c) dyrektywy ADR zasadą dostępu do postępowań w sprawie alternatywnego rozwiązywania sporów dla konsumentów jest ich nieodpłatność lub opłata, która nie utrudnia dostępu.

Rozporządzenie ODR wymaga elektronicznej formy postępowania, stąd podmiot ADR musi mieć techniczne możliwości przyjęcia wniosku oraz wymiany informacji między stronami za pomocą środków elektronicznych, zaś strony powinny móc informować i przedstawiać dowody bez potrzeby fizycznej obecności, co jest zgodne z art. 5 ust. 2 dyrektywy ADR<sup>20</sup>.

Po otrzymaniu w całości wypełnionego formularza skargi platforma ODR przekazuje stronie, przeciwko której wniesiono skargę:

- 1) informację, że strony muszą uzgodnić podmiot ADR, aby skarga mogła mu zostać przekazana, oraz że w przypadku braku porozumienia skarga nie będzie dalej rozpatrywana,

---

<sup>19</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Warszawa 2013, s. 772-773, 777.

<sup>20</sup> K. Mania, *Implementacja europejskiego...*, s. 322.

- 2) informację o podmiocie lub podmiotach ADR, które są właściwe do rozpatrzenia skargi,
- 3) wezwanie przedsiębiorcy do określenia w terminie 10 dni kalendarzowych, czy jest on zobowiązany lub sam zobowiązał się do korzystania z konkretnego podmiotu ADR w celu rozstrzygania sporów z konsumentami, oraz jeżeli nie jest zobowiązany do korzystania z konkretnego podmiotu ADR – czy jest skłonny skorzystać z niego,
- 4) nazwę i dane kontaktowe punktu kontaktowego ds. ODR w państwie członkowskim miejsca zwykłego pobytu strony skarżącej lub miejsca, w którym ma ona siedzibę.

Podmiot ADR, któremu skarga została przekazana, niezwłocznie informuje strony o tym, czy zgadza się rozpatrywać spór, a jeżeli tak, to informuje również strony postępowania o właściwych przepisach proceduralnych oraz, w stosownych przypadkach, o kosztach danego postępowania. Jeżeli w ciągu 30 dni kalendarzowych od przedłożenia formularza skargi strony nie osiągnęły porozumienia w sprawie podmiotu ADR lub gdy podmiot ADR odmawia rozpatrywania danego sporu, skarga nie jest dalej rozpatrywana. Strona skarżąca jest informowana o możliwości skontaktowania się z punktem kontaktowym ds. ODR w sprawie uzyskania ogólnych informacji o innych środkach dochodzenia roszczeń.

Należy zauważyć, że w zakresie czasu trwania postępowania ADR wszczętego poprzez platformę ODR zastosowanie mają przepisy dyrektywy ADR. Zgodnie z art. 8 lit. e) postępowanie powinno być zakończone w terminie nie dłuższym niż 90 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez podmiot uprawniony kompletnego wniosku. W wyjątkowych przypadkach, jeżeli spór jest szczególnie skomplikowany, czas ten może być wydłużony<sup>21</sup>.

## VI. Dane statystyczne

Zgodnie z ostatnim corocznym sprawozdaniem o funkcjonowaniu platformy ODR, które Komisja Europejska na podstawie art. 21 rozporządzenia, ODR jest zobowiązana przedstawić Parlamentowi Europejskiemu i Radzie w 2019 r. poprzez

---

<sup>21</sup> Zgodnie z danymi statystycznymi dostępnymi za lata 2017–2018 w przypadku aż ok. 80% sporów wniesionych poprzez platformę ODR sprawę zamknięto automatycznie po 30 dniach, ponieważ przedsiębiorca nie zareagował na platformie na powiadomienie o sporze oraz zaproszenie do zaproponowania konsumentowi podmiotu ADR, zob.: *Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego, Rady i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego dotyczące stosowania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich*, s. 17, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425&from=EN> [dostęp 21.11.2021].

platformę ODR dostępnych jest 468 podmiotów ADR<sup>22</sup>. W 2019 r. platformę ODR odwiedziło 2,8 mln osób.

Od lipca 2019 r. odwiedzającym platformę ODR oferuje się tzw. auto-test, aby określić, jakie rozwiązanie ich problemu byłoby najbardziej adekwatne, oraz możliwość udostępnienia projektu skargi przedsiębiorcy przed złożeniem jej oficjalnie, aby spróbować rozwiązać spór bezpośrednio. Zgodnie z przywołanym Raportem pod koniec 2019 r. prawie 20 000 konsumentów co miesiąc przeprowadzało auto-test, co stanowi czterokrotny wzrost poziomu interakcji z platformą ODR w porównaniu do tego, kiedy konsumenci mogli jedynie złożyć skargę. W rezultacie liczba skarg formalnie przekazanych do podmiotu ADR za pośrednictwem platformy znacznie spadła. Raport wskazuje, że konsumenci zdecydowali, iż wybierają inny sposób rozwiązania sporu. Trudno ocenić ten fragment Raportu. Z jednej strony pokazuje on odejście konsumenta od formalnego ADR przed uprawnionym podmiotem, z drugiej strony nowo zaimplementowane rozwiązania mogą prowadzić do realizacji idei polubownego rozwiązania sporu za pośrednictwem platformy ODR, tyle że bez udziału podmiotu ADR.

W zakresie formalnie złożonych skarg aż 50% skarg wniesionych poprzez platformę ODR ma charakter transgraniczny. 83% skarg zostało automatycznie zamkniętych z uwagi na to, że w ciągu 30 dni kalendarzowych od przedłożenia formularza skargi strony nie osiągnęły porozumienia w sprawie podmiotu ADR lub gdy podmiot ADR odmówił rozpatrywania danego sporu. 11% skarg zostało odrzuconych przez przedsiębiorcę, a 4% wycofane przez jedną ze stron. W rezultacie tylko 2% skarg dotarło do podmiotu ADR. Dane te pokazują, że platforma ODR nie spełnia swojego założenia, nie można jej uznać za powszechny instrument rozwiązywania sporów konsumenckich. W raporcie Komisji Europejskiej wskazywane jest jednak, że na podstawie ankiet przeprowadzonych wśród osób, które złożyły skargę, 20% ankietowanych wskazało, że ich spór został rozwiązany na platformie ODR lub poza nią, a kolejne 18% odpowiedziało, że kontynuuje dyskusję z przedsiębiorcą. Być może więc sama platforma ODR, chociaż nie prowadzi do postępowania ADR, to umożliwia zbliżenie stanowisk stron sporu.

## VII. Konkluzje

Powody niezadowolających statystyk dotyczących wykorzystania platformy ODR i metod ADR mogą być różne. Może być to brak zaufania konsumentów do pozasądowych metod rozstrzygania sporów konsumenckich, ale też brak dostatecznej wiedzy co do możliwości skorzystania z takiej formy rozwiązywania sporu i informacji na temat praw

---

<sup>22</sup> *Functioning of the European ODR Platform, Statistical report, December 2020*, [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/odr\\_report\\_2020\\_clean\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/odr_report_2020_clean_final.pdf) [dostęp 21.11.2021], dalej: Raport.

konsumenta wynikających z dyrektywy ADR oraz brak obowiązku przystąpienia do postępowania przedsiębiorcy, przeciwko któremu wniesiono skargę.

Mimo że rozporządzenie ODR nakłada na przedsiębiorców obowiązki informacyjne w zakresie funkcjonowania platformy ODR i podmiotów ADR, to ich respektowanie może budzić wątpliwości. Na przykładzie Polski może być to wynikiem braku uregulowania w lokalnych przepisach prawa i braku konsekwencji w przypadku ich nieprzestrzegania. Również Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przy którym funkcjonuje punkt kontaktowy ds. ODR, nie apeluje w swoich komunikatach o przejrzyste i rzetelne informowanie konsumentów o platformie ODR i metodach ADR.

Obowiązki informacyjne mają na celu ochronę konsumenta. Tak jest np. w sferze usług finansowych, gdzie szczególną doniosłość ma ochrona konsumenta poprzez obowiązkowe informacje, zarówno te przedkontraktowe, jak i te, które należy przekazać w trakcie nawiązanej relacji z przedsiębiorcą<sup>23</sup>. Ma to na celu nie tylko dostarczenie klientom wiedzy i świadomości w zakresie warunków umowy i przysługujących im praw, ale też przede wszystkim poinformowanie ich o formach ochrony ich interesów. Biorąc choćby pod lupę jedną z największych, lokalnych platform sprzedaży, trudno doszukać się realizacji obowiązków informacyjnych wynikających z rozporządzenia ODR, są one umieszczone w treści obszernego regulaminu serwisu<sup>24</sup>. J. Bazylińska-Nagler wskazała, że brak szczegółowych regulacji w przedmiocie obowiązków informacyjnych będzie stanowił dla nieuczciwych przedsiębiorców zachętę do podawania wymaganych informacji w sposób mało widoczny bądź niezrozumiały, wywołujący zjawisko tzw. szumu informacyjnego<sup>25</sup>.

Aspektem, który w szczególności stawia pod znakiem zapytania skuteczność i powszechność ODR, jest przede wszystkim brak obowiązku przystąpienia do postępowania przedsiębiorcy, przeciwko któremu wniesiono skargę. Obowiązkowy udział przedsiębiorcy w postępowaniu ADR można by uznać za sprzeczny z ideą polubownego rozwiązywania sporów, skoro jedna ze stron nie działa dobrowolnie, a niejako pod przymusem. Niemniej dyrektywa ADR dopuszcza w tym zakresie pewną swobodę ustawodawcy

---

<sup>23</sup> Zob. M. Dziedzic, *Rola obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy wobec konsumenta w sferze usług finansowych*, [w:] J. Monkiewicz, E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona konsumenta na polskim i międzynarodowym rynku finansowym*, Warszawa 2019, s. 86-100.

<sup>24</sup> Regulamin Allegro, <https://allegro.pl/regulamin> [dostęp 21.11.2021].

<sup>25</sup> J. Bazylińska-Nagler, *Internetowy system rozstrzygania transgranicznych sporów konsumenckich w prawie Unii Europejskiej*, [w:] A. Bator, M. Jabłoński, M. Maciejewski, K. Wójtowicz (red.), *Współczesne koncepcje ochrony wolności i praw podstawowych*, Wrocław 2013, s. 230, <https://www.bibliotekacyfrowa.pl/dlibra/doccontent?id=43844> [dostęp 21.11.2021].

Zgodnie z art. 13 dyrektywy ADR informacje 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.

krajowego. W przypadku postępowania przed niektórymi podmiotami ADR została przewidziana obligatoryjność postępowania, np. w zakresie sporów pomiędzy podmiotami rynku finansowego a ich klientami i pozasądowego rozwiązywania tego rodzaju sporów przed Rzecznikiem Finansowym w Polsce<sup>26</sup>. Mimo że udział przedsiębiorcy w postępowaniu jest obowiązkowy, co zdaje się zaprzeczać idei polubownego rozwiązania sporu, to Rzecznik Finansowy nie posiada instrumentów wymuszających na stronach postępowania określone rozstrzygnięcie sporu, a przedstawia jedynie propozycje jego zakończenia<sup>27</sup>.

Chociaż w swym założeniu platforma ODR ma zapewnić dostęp do prostych, skutecznych, szybkich, łatwych i tanich metod rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a przedsiębiorcami wynikających z internetowej sprzedaży towarów i usług, to w przeważającej mierze dobrowolność postępowania i brak obowiązku podjęcia działania po stronie przedsiębiorcy czyni, z punktu widzenia konsumenta, niemożliwym spełnienie tych postulatów. Korzyści, które mają nieść konsumentom postępowania ADR, przemawiają za obligatoryjnością udziału strony, przeciwko której wnoszona jest skarga, niemniej w literaturze pojawiają się głosy przeciwne takiemu rozwiązaniu, np. wskazując na nieprecyzyjność przyjętych rozwiązań<sup>28</sup>. Z drugiej strony wskazuje się na korzyści ze stosowania procedur ADR dla obu stron sporu<sup>29</sup>.

Obecne rozwiązania administracyjno-prawne nie są bez wad, ale sama idea platformy ODR jest słuszna. Być może lokalni ustawodawcy w przyszłości będą podejmować działania w celu stworzenia sektorowych podmiotów ADR, w przypadku których wystąpienie do postępowania będzie obowiązkowe, korzystając przy tym z już istniejących, podobnych rozwiązań prawnych. Może być to nieuniknione w związku z oczywistym wzrostem cyfrowego rynku sprzedaży towarów i usług, a w konsekwencji wzrostem liczby sporów w tym zakresie.

---

<sup>26</sup> Co reguluje ustawa z dnia 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 2279). Podobnie sytuacja kształtowała się jeszcze przed wyjściem Wielkiej Brytanii ze struktur Unii Europejskiej. Postępowanie przed Financial Ombudsman Service, który jest wiodącą instytucją pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku finansowym w Wielkiej Brytanii, zakłada obowiązkowy udział przedsiębiorcy, zob. P. Zagaj, P. Rokosz, *Instytucje pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku finansowym w Polsce w kontekście doświadczeń Financial Ombudsman Service w Wielkiej Brytanii*, [w:] J. Monkiewicz, E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona konsumenta...*

<sup>27</sup> A. Bogusławski, *Pozasądowe rozwiązywanie sporów z podmiotem rynku finansowego jako element ochrony konsumenta*, „Finanse i Prawo Finansowe” 2016, t. III (1), s. 33, [http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ojs-doi-10\\_18778\\_2391-6478\\_3\\_1\\_03](http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ojs-doi-10_18778_2391-6478_3_1_03) [dostęp 21.11.2021]. Porównanie tych instytucji w Polsce i w Wielkiej Brytanii wskazuje jednak na pewne różnice: brytyjski Financial Ombudsman Service jest uprawniony do zażądania od przedsiębiorcy np. rekompensaty finansowej; zob. Financial Ombudsman Service/ For consumers/ what to expect /Compensation, <https://www.financial-ombudsman.org.uk/consumers/expect/compensation> [dostęp 21.11.2021].

<sup>28</sup> K. Lichoń, *Cyfrowy aspekt rozwoju rynku...*, s. 132.

<sup>29</sup> *Ibidem*, np. nowe możliwości dla przedsiębiorców, szybkość postępowania, niskie koszty.

## **Abstract**

### ***Online Dispute Resolution. A common instrument for resolving consumer disputes?***

The study concerns the European electronic platform for resolving consumer disputes, so-called ODR platform. The aim of the study is to analyse the conditions for the use of the ODR platform and to verify whether it is a common legal remedy in the scope of consumer protection. The aim of the European ODR platform was to facilitate access to simple, effective, quick, easy and cheap methods of resolving disputes between consumers and entrepreneurs arising from the online sale of goods and services. This study analyses whether the above assumptions are completed and whether the ODR platform has any impact on the consumer protection system in the European Union.