

Funkcjonowanie platformy ODR, czyli rozwiązywanie sporów konsumenckich w praktyce

*Functioning of Online Dispute Resolution platform
– resolving consumer disputes in practice*

Joanna Szumańska, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Wydział Prawa i Administracji

Typ artykułu: oryginalny artykuł aukowy.

Źródło finansowania badań i artykułu: środki własne Autorki.

Cytowanie: Szumańska J., (2017) *Funkcjonowanie platformy ODR, czyli rozwiązywanie sporów konsumenckich w praktyce*, „Rynek-Społeczeństwo-Kultura” nr specjalny (26)/2017, s. 202-206, <https://kwartalnikrsk.pl/Artykuły/RSK-Specjalny-2017/RSK-Specjalny-2017-Szumanska-Funkcjonowanie-platformy-ODR.pdf>

STRESZCZENIE

Celem poniższego opracowania jest przedstawienie funkcjonowania platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (platformy ODR), która jest formą interaktywnej strony internetowej stanowiącej punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów powstałych na tle dokonania internetowej sprzedaży towarów i świadczenia usług. Platforma ODR daje możliwość prostego, skutecznego, szybkiego i taniego pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, co może zwiększyć zaufanie konsumentów i przedsiębiorców do cyfrowego rynku jednolitego. W artykule zostanie przedstawiona definicja platformy ODR ze wskazaniem jej cech szczególnych oraz przebieg procedury rozstrzygnięcia sporów z udziałem platformy ODR, w szczególności kwestia złożenia skargi za pomocą platformy ODR. Następnie zostaną omówione ramy prawne ustawodawstwa unijnego w oparciu o które funkcjonuje internetowy system rozstrzygnięcia sporów.

Słowa kluczowe: platforma ODR, podmiot ADR, transakcje internetowe, ochrona konsumenta.

The aim of this paper is to present the functioning of Online Dispute Resolution Platform (ODR Platform). ODR Platform is a single point of entry for consumers and traders seeking the out-of-court resolution of disputes. It shall be an interactive website which can be accessed electronically and free of charge in all the official languages of the institutions of the Union. ODR Platform is devoted to the subject of resolving consumer disputes which arise from the sale of goods or the supply of services online. The use of ODR platform enables consumers to resolve disputes efficient, fast and low-cost. It may boost consumer confidence and benefit from the digital dimension of the internal market. The first part explains the exact definition of ODR Platform and the procedure of resolving online disputes. Particularly, a submission of a complaint to the ODR platform. Next is the description of EU legislation which regulate the issue of ODR Platforms.

Keywords: ODR platform, ADR entity, internet transactions, consumer protection.

ABSTRACT

Wstęp

Jednym z nadrzędnych celów Unii Europejskiej jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Zgodnie z art. 169 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (dalej TFUE) Unia Europejska, dążąc do popierania interesów konsumentów i zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów, przyczynia się do wspierania prawa do informacji, edukacji oraz organizowania się w celu zachowania ich interesów gospodarczych. Rynek wewnętrzny ma obejmować obszar bez granic wewnętrznych, w którym jest zapewniony swobodny przepływ towarów i usług (art. 26 ust. 2 TFUE). Współczesny konsument dokonując zakupów wykorzystuje nie tylko tradycyjne możliwości, ale również dostępne cyfrowe rozwiązania technologiczne traktując je jako szybsze, łatwiejsze i ogólnodostępne. Powoduje to znaczny rozwój handlu transgranicznego. Coraz więcej przedsiębiorców decyduje się na prowadzenie sprzedaży za pomocą Internetu, aby udostępnić swój produkt jak największej rzeszy konsumentów. Zatem cyfrowy aspekt rynku wewnętrznego ma ogromne znaczenie zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców. Należy jednak nadmienić, że rozwój rynku internetowego jest nieodrodnym związany z powstawaniem sporów na tle transakcji internetowych. Dlatego tak istotną kwestią stanowi dostęp konsumentów do łatwych, szybkich i tanich metod alternatywnego roz-

wiązywania sporów. Wewnętrzny rynek cyfrowy powinien opierać się na zaufaniu konsumentów i przedsiębiorców do transakcji internetowych, do czego należy dążyć poprzez zniesienie istniejących barier oraz zapewnienie jednolitych i łatwych sposobów rozstrzygnięcia sporów powstających na tym tle. Kierując się takimi założeniami unijny ustawodawca postawił sobie za cel stworzenie europejskiej platformy ODR ułatwiającej niezależne i przejrzyste pozasądowe rozstrzygnięcie sporów między konsumentami i przedsiębiorcami za pomocą Internetu. Podstawowe założenia funkcjonowania tego mechanizmu zostały sformułowane w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE Nr 524/2013 w sprawie ODR w sporach konsumenckich z dnia 21 maja 2013 roku.

Platforma ODR

Platforma ODR jest platformą internetowego rozstrzygnięcia sporów. Zakres działania oraz funkcjonowanie platformy ODR zostało uregulowane w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich). Platforma ODR jest formą interaktywnej strony internetowej stanowiącej punkt

dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów powstałych na tle dokonanej transakcji internetowej (art. 5 ust. 2 Rozporządzenia UE NR 524/2013). Termin ODR (ang. *Online Dispute Resolution*) jest używany w celu określenia metody pozasądowego rozstrzygnięcia sporów *on-line*. Można zatem powiedzieć, że ODR stanowi pewną formę ADR (ang. *Alternative Dispute Resolution*) lub nawet nowoczesną odmianą ADR polegającą na powiązaniu metody ADR z nowoczesnymi rozwiązaniami technologicznymi (Pachuca-Smulska 2016). Platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów została uruchomiona w styczniu 2016 roku, zaś w dniu 15 lutego 2016 roku udostępniono ją publicznie (Komisja Europejska 2017: 2).

Platformę ODR należy utożsamiać z portalem dostępowym, dzięki któremu konsumenci mogą kontaktować się z działającym na rynku podmiotem ADR (Goździaszek 2018: 32). Platforma ODR opiera się na istniejących w państwach członkowskich podmiotach ADR i działa w oparciu o krajowe przepisy proceduralne (Motyw 22 Rozporządzenie UE nr 524/2013). Cechy poszczególnych krajowych platform ODR mogą się nieznacznie różnić, ale platformy funkcjonujące w poszczególnych państwach członkowskich współdziałają z platformą europejską (Connecting Europe Facility 2015: 34). Dzięki funkcjonowaniu platform ODR konsument dokonując transakcji w Internecie ma możliwość rozwiązania powstałego sporu za pomocą tego samego mechanizmu, którym uprzednie posługiwanie się doprowadziło do powstania sporu. Konsument ma zatem możliwość złożenia skargi dotyczącej towarów lub usług zakupionych przez Internet oraz znalezienia niezależnej strony trzeciej (podmiot ADR) uprawnionej do rozwiązania powstałego sporu (Kotwicka 2017: 46).

Ze względu na szczególną specyfikę funkcjonowania sporów *on-line* można wyróżnić kilka cech kluczowych funkcjonowania platformy ODR. Po pierwsze, system internetowego rozstrzygnięcia sporów pozwala zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom na wybór każdego z języków urzędowych Unii Europejskiej. Ponadto, strony mogą zażądać, aby rozstrzygnięcie wydane po zakończeniu postępowania ADR zostało przetłumaczone przez zawodowego tłumacza. Po drugie, platforma identyfikuje, które zgłoszone organy ADR są właściwe do rozpoznania danej sprawy, a następnie przydziela tę sprawę do rozstrzygnięcia organowi ADR, co do wyboru którego strony osiągnęły porozumienie (Komisja Europejska 2017: 2). Dodatkowo, platforma ODR narzuca z góry określone terminy celem realizacji postulatu szybkości postępowania.

Ramy prawne

Zwiększenie liczebności sporów powstających w związku z dokonywaniem transgranicznej sprzedaży towarów i świadczenia usług przez Internet spowodowały konieczność wprowadzenia konstrukcji wyznaczającej ramy i usprawniającej prowadzenia sporów wynikających z prowadzenia transakcji internetowych. W efekcie powstały unijne akty prawne regulujące prowadzenie sporów *on-line* na potrzeby krajowych oraz transgranicznych sporów z udziałem konsumenta. Kluczowe są tutaj akty prawa wtórnego unijnego Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) Nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie

ODR w sporach konsumenckich), Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 roku w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich). Unormowania te znalazły swoje odzwierciedlenie w krajowej Ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, która odnosi się również do sporów o charakterze transgranicznym (Kotwicka 2017: 44, 45).

Należy podkreślić, że celem Rozporządzenia 524/2013 jest przyczynienie 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 (art. 1 Rozporządzenie UE nr 524/2013). Oznacza to, że powyższe rozporządzenie stanowi unijną podstawę funkcjonowania platform ODR. Niezbędnym jest zatem szczegółowe wskazanie podmiotu uczestniczącego w sporze powstałym na tle transakcji *on-line*. Po pierwsze, Rozporządzenie UE nr 524/2013 ma 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 (Motyw 9 Rozporządzenie UE nr 524/2013). Po drugie, jednym z celów rynku unijnego jest stworzenie równych szans w dziedzinie handlu internetowego. Oznacza to, iż mimo tego, że platformy ODR będą znajdowały zastosowanie głównie w stosunku do przedsiębiorców i konsumentów zawierających transakcje transgraniczne, to przepisy niniejszego rozporządzenia znajdują również zastosowanie do krajowych transakcji internetowych (Motyw 11 Rozporządzenie UE nr 524/2013). Następnie należy zaznaczyć, iż platformy ODR nie powinny mieć zastosowania do sporów powstałych między konsumentami i przedsiębiorcami w związku z umowami sprzedaży bądź umowami o świadczenie usług nie zawartymi za pośrednictwem Internetu oraz zawartymi między przedsiębiorcami (Motyw 15 Rozporządzenie UE nr 524/2013). Rozstrzygnięcie sporu powstałego na tle transakcji internetowych odbywa się poprzez działanie podmiotu ADR wpisanego do wykazu prowadzonego przez właściwy krajowy organ przy jednoczesnym wykorzystaniu platformy ODR.

Przebieg procedury z udziałem platformy ODR

Procedura z udziałem platformy ODR oferuje uczestnikom sporu powstałego na tle internetowej sprzedaży towarów i świadczenia usług możliwość skorzystania z taniego i łatwego sposobu rozstrzygnięcia sporów. Jednakże, aby zwiększyć zaufanie konsumentów i przedsiębiorców do cyfrowego rynku jednolitego, procedury z udziałem platformy ODR powinny być klarowne i jednolite w państwach członkowskich Unii Europejskiej. Stosownie do preambuły Rozporządzenia UE nr 524/2013, podstawą prawną wszczęcia pozasądowego postępowania zmierzającego do rozwiązania sporu wynikłego z internetowej transakcji konsumenckiej jest wniesienie skargi przez zainteresowanego (Pachuca-Smulska 2016). Stronami sporu, a więc podmiotami legitymowanymi do złożenia skargi są konsumenci oraz przedsiębiorcy mieszkającymi lub mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Zgodnie z art. 8 ust. 1 Rozporządzenia UE nr

524/2013 w celu złożenia skargi za pośrednictwem platformy ODR strona skarżąca wypełnia elektroniczny formularz skargi. Formularz skargi powinien być przyjazny dla jego użytkowników, co wyraża się w szczególności w łatwym do niego dostępie. W tym celu sprzedawcy oraz pośrednicy internetowi¹ (art. 4 ust. 1 pkt. f Rozporządzenia UE nr 524/2013) są zobowiązani zawierać na swoich stronach internetowych, za pośrednictwem których następuje transakcja, łatwo dostępny link do platformy ODR. Sprzedawcy są ponadto zobowiązani do dostarczenia adresu e-mail w celu ułatwienia konsumentom koniecznego kontaktu (Cortez 2016: 31). Strony sporu wynikłego na tle transakcji internetowej są uprawnione do złożenia skargi *on-line* za pośrednictwem platformy ODR w wybranym przez siebie języku. W celu nadania biegu sprawie będącej przedmiotem skargi formularz skargi powinien zostać wypełniony w sposób kompletny i zrozumiały. W przypadku jakichkolwiek problemów powstałych przy wypełnianiu formularza ODR strony sporu powstałego na tle internetowej sprzedaży towarów i świadczenia usług mogą zwrócić się o pomoc do punktów kontaktowych ODR, które powinny skupiać przynajmniej dwóch doradców ODR w każdym z państw członkowskich UE (Motyw 25 Rozporządzenie UE nr 524/2013). Doradcy powinni wspierać uczestniczące strony w sporze, bez obowiązku tłumaczenia dokumentów stron. Rozporządzenie przewiduje także możliwość przekazania odpowiedzialności za punkty kontaktowe ODR Sieci Europejskich Centrów Konsumentekich (Polański 2014).

Należy tutaj jednoznacznie podkreślić, że rolą platformy ODR jest jedynie inicjowanie procedury zmierzającej do rozstrzygnięcia sporu przy zastosowaniu tej samej, internetowej formy zawiązania stosunku prawnego, z jakiej wyniknął powstały spór. Platforma ODR nie jest instytucją, która rozwiązuje spór konsumencki (Pachuca-Smulka 2016). Mimo tego, że podmioty legitymowane do złożenia skargi składają ją *on-line*, spór jest rozstrzygany przez wskazane podmioty ADR² (art. 4 ust. 1 pkt. i Rozporządzenia UE nr 524/2013). Warto zaznaczyć, że nie musi to w praktyce oznaczać, że spór zostanie w całości rozpatrzony *on-line*.

Niezwłocznie po otrzymaniu w całości wypełnionego formularza skargi platforma ODR w sposób zrozumiały przekazuje go stronie, przeciwko której wniesiono skargę, aby mogła zapoznać się z jej treścią. Skarga zostaje przekazana w dowolnym języku urzędowym Unii Europejskiej, który został wybrany przez tę stronę (art. 9 ust. 3 Rozporządzenie UE nr 524/2013). Następnie, w celu rozstrzygnięcia sporu, strony są zobowiązane do dokonania wyboru podmiotu ADR. Jeżeli stroną, przeciwko której została wniesiona skarga, jest przedsiębiorca, to przysługuje mu 10 dni na wybór podmiotu oferującego usługi ADR (jeżeli przedsiębiorca nie jest zobowiązany lub sam nie zobowiązał się do korzystania z konkretnego podmiotu ADR w celu rozstrzygania sporów z konsumentami) (art. 9 ust. 3

pkt. c Rozporządzenie UE nr 524/2013). Następnie konsumentowi przysługuje termin 10 dniowy na wyrażenie zgody. W wyborze właściwego podmiotu ADR stronom niewątpliwie może pomóc wiedza w przedmiocie kosztów procedury przeprowadzonej przez konkretną instytucję (Bazlińska-Nagler 2018: 230). Jednakże skarga nie będzie rozpatrywana, jeżeli strony nie porozumieją się co do wyboru odpowiedniego podmiotu ADR, przedsiębiorca będący stroną, przeciwko której została wniesiona skarga nie wskaże odpowiedniego podmiotu mające rozstrzygnąć spór do zaakceptowania przez drugą stronę oraz w przypadku, gdy w ciągu 30 dni kalendarzowych od przedłożenia formularza skargi strony nie osiągnęły porozumienia w sprawie wyboru podmiotu ADR (art. 9 ust. 8 Rozporządzenie UE Nr 524/2013). Organ, który podjął się rozwiązania sporu, ma 90 dni na jego rozstrzygnięcie i w tym terminie powinien powiadomić strony o swojej decyzji (Pachuca-Smulka 2016).

Szczegółowa definicja podmiotu ADR została zawarta w Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 roku 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). Zgodnie z art. 4 ust. 1, pkt. h, termin „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. Każdy podmiot ADR powinien zostać umieszczony w wykazie podmiotów ADR, które zostaną zakwalifikowane jako podmioty ADR spełniające określone w dyrektywie wymogi (art. 20 ust. 1 i 2 dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich nr 2013/11/UE). Podmioty ADR powinny zatem spełniać jednolite wymogi jakościowe stosowane w całej Unii. Powyższa Dyrektywa obejmuje swoim zasięgiem wszystkie podmioty utworzone na stałe, które zajmują się rozstrzygnięciem sporów między konsumentami, a przedsiębiorcami w ramach postępowania ADR i umieszczone są w odpowiednim wykazie (Maleczyńska-Biały 2016: 90). Dostępność wysokiej jakości podmiotów ADR w całej Unii jest zatem warunkiem koniecznym właściwego funkcjonowania platformy ODR (Motyw 12 dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich nr 2013/11/UE).

Zalety systemu elektronicznego rozstrzygnięcia sporów

Unia Europejska w trosce o wzmocnienie poziomu ochrony konsumentów zapewnia coraz więcej możliwości skutecznego dochodzenia swoich roszczeń w przypadkach, gdy prawa konsumenta są naruszane. Konsument, traktowany zazwyczaj jako słabsza, nieprofesjonalna strona sporu, niekiedy nie decyduje się na wstąpienie na drogę sądową z powodu przekonania, że postępowania sądowe bywają skomplikowane, czasochłonne, kosztowne i uciążliwe. Dodatkowo, konsumenci często posiadają niedostateczną wiedzę na temat przysługujących im uprawnień i możliwości. Możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń przez konsumenta staje się prawdziwym wyzwaniem w sytuacjach transakcji transgranicznych. W takim przypadku konsument odczuwa jeszcze więcej obaw związanych z nowym środowiskiem gospodarczym, innym językiem oraz problematyką prawa właściwego. Zawieranie umów transgranicznych staje się szczególnie powszechne w przypadku dokonywania sprzedaży towarów oraz świadczenia usług przez Internet. Jest to

¹ „pośrednik internetowy” oznacza usługodawcę zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. b) dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 roku w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym), który umożliwia konsumentom i przedsiębiorcom zawieranie online, poprzez stronę rynku internetowego, umów sprzedaży i umów o świadczeniu usług (art. 4 ust. 1 pkt. f Rozporządzenia UE nr 524/2013).

² „podmiot zajmujący się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów” („podmiot ADR”) oznacza podmiot ADR zgodny z definicją zawartą w art. 4 ust. 1 lit. h) dyrektywy 2013/11/UE (art. 4 ust. 1 pkt. i Rozporządzenia UE nr 524/2013).

spowodowane tym, że nowoczesna technologia znacznie upraszcza proces nabywania produktów oraz skraca czas ich dokonywania. Zakupy na odległość mogą sprzyjać powstawaniu późniejszych problemów z rozwiązaniem zawartych uprzednio umów konsumenckich oraz ułatwiają stosowanie przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych w postaci praktyk agresywnych i wprowadzających w błąd (Maleczyńska-Biało 2016: 88-89).

Możliwość rozwiązania sporu powstałego na tle dokonania internetowej sprzedaży towarów i świadczenia usług pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą za pośrednictwem platformy internetowej rozstrzygnięcia sporów posiada wiele zalet.

Jako pierwszą z powyższych zalet można wymienić łatwość w dostępie do wymiaru sprawiedliwości. Dostępność do platformy ODR za pomocą Internetu pozwala na rozwiązywanie konfliktów z użyciem tego samego mechanizmu, którym uprzednio posługiwała się strona dokonując sprzedaży internetowej. Dodatkowo, łatwość w dostępie do wymiaru sprawiedliwości zapewniają również liczne obowiązki informacyjne nałożone na przedsiębiorców Rozporządzeniem UE nr 524/2013. Należą do nich m.in. obowiązek poinformowania konsumentów o istnieniu platformy ODR i możliwości wykorzystania tej platformy w celu rozstrzygnięcia sporów powstających na tle transakcji dokonanej *online*, zamieszczenia na swoich stronach internetowych linku do tej platformy (UOKiK) oraz konieczność podania na swoich stronach internetowych adresu poczty elektronicznej.

Do zalet funkcjonowania platformy ODR należy w szczególności redukcja kosztów jaką niesie na sobą postępowanie wytoczone poprzez złożenie skargi za pośrednictwem platformy ODR. Należy mieć świadomość, że stworzenie oraz utrzymanie narzędzia stosownego do rozstrzygnięcia sporów wymaga pewnych nakładów finansowych. Wskazuje się, że postępowania ADR prowadzone za pośrednictwem Internetu zawsze będą tańsze niż tradycyjne postępowania sądowe. Zgodnie z założeniami prawodawcy unijnego utrzymanie platformy ODR działającej na rzecz rynku wewnętrznego obciąża wyłącznie budżet unijny, samo postępowanie natomiast powinno być dla konsumenta bezpłatne lub niedrogie (Bazylińska-Nagler 2018: 221).

Następną zaletą znacznie ułatwiającą prowadzenie postępowania w sprawie sprzedaży internetowej jest brak potrzeby bezpośredniego spotkania się przez strony sporu w celu jego rozwiązania. Konsument oraz przedsiębiorca kontaktują się tylko za pomocą internetowych środków umożliwiających kontaktowanie się na odległość. Wirtualne spotkania pozytywnie wpływają na proces rozwiązywania sporu, gdyż zarówno miejsce jak i czas nie ograniczają stron (Mania 2010). Strony, mając dostęp do nowoczesnych narzędzi technologicznych, nie są ograniczone koniecznością przebywania w konkretnym miejscu ani czasem wymiany wiadomości.

Niekwestionowaną zaletą rozwiązywania sporów powstających na tle internetowej sprzedaży towarów i usług jest szybkość uzyskania rozstrzygnięcia. Zgodnie z art. 10 Rozporządzenia UE nr 524/2013, który wskazuje termin zakończenia postępowania ADR poprzez odesłanie do dyrektywy 2013/11/UE w sprawie ADR w sporach konsumenckich. Z art. 8 pkt. e dyrektywy wynika, że wynik postępowania ADR jest udostępniany w terminie 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez podmiot ADR kompletnej skargi. Podmiot ADR może wydłużyć powyższy termin jedynie w przypadku wysoce zawiłych sporów. Biorąc pod uwagę czas potrzebny stronom

do zgodnego wyboru podmiotu ADR, który nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych (art. 9 ust. 8 Rozporządzenia UE nr 524/2013) rozstrzygnięcie powinno zostać wydane zazwyczaj do 120 dni od momentu złożenia skargi za pośrednictwem platformy ODR.

Ponadto, system internetowego rozstrzygnięcia sporów prowadzi do podniesienia świadomości konsumentów. Ma to ogromny wpływ na zwiększenie zaufania konsumentów do instytucji unijnych, co daje pozytywne rezultaty w kierunku rozwoju handlu transgranicznego. Konsoliduje to bez wątpienia rynek wewnętrzny Unii Europejskiej powodując zwiększenie konkurencyjności.

Podsumowanie

Stworzenie europejskiej platformy ODR stanowiącej internetowej system rozstrzygnięcia sporów powstałych pomiędzy konsumentem i przedsiębiorcą na tle dokonanej internetowej sprzedaży towarów i świadczenia usług jest poważnym krokiem w kierunku zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz zwiększenia skali handlu transgranicznego. Świadomi konsumenci mając do dyspozycji łatwy, efektywny, tani oraz przejrzysty system internetowego rozstrzygnięcia sporów będą dokonywali transakcji internetowych ze znacznie większym zaufaniem. Sprzyja to w dużej mierze unijnej strategii jednolitego rynku cyfrowego (Komisja Europejska 2017: 1). Popularność platformy ODR wśród konsumentów należy ocenić bardzo pozytywnie. Dane zebrane przez Komisję Europejską pokazują, że wykorzystywanie platformy ODR przez konsumentów i przedsiębiorców ulega systematycznemu wzrostowi. Konsumenti świadomie wybierają platformę ODR celem rozwiązania sporów powstałych na tle zakupów internetowych. Oznacza to, że wiedzą o jej istnieniu i wykazują coraz większe zainteresowanie jej funkcjonowaniem. Tylko w pierwszym roku po uruchomieniu platformy za jej pośrednictwem złożono ponad 24 000 skarg (Komisja Europejska 2017: 5). Jednakże, jeżeli powstanie systemu internetowego rozstrzygnięcia sporów sprawdza się w praktyce jako mechanizm rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentem i przedsiębiorcą, to należałoby zastanowić się nad ekspansją powyższej metody na inne formy sporów z udziałem konsumentów.

Bibliografia

1. Bazylińska-Nagler J., (2018) *Internetowy system rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w prawie Unii Europejskiej*, <http://www.repozytorium.uni.wroc.pl/Content/43844/018.pdf> [12.08.2018].
2. Connecting Europe Facility, (2015) *Trans-European Telecommunications Networks*, Work Programme.
3. Cortez P., (2016) *The New Landscape of Consumer Redress, the European Directive on Consumer Alternative Dispute Resolution and the Regulation on Online Dispute Resolution* [w:] *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Oxford.
4. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21.5.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (EUR-Lex-0904_3-EN-EUR-Lex).
5. Goździaszek Ł., (2017) *Internetowy system pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w Unii Europejskiej*, komentarz, Warszawa: Wydawnictwo Difin.

6. Komisja Europejska, (2017) *Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady na temat funkcjonowania europejskiej platformy internetowej rozstrzygania sporów utworzonej na podstawie rozporządzenia (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich*, Bruksela, dnia 13.12.2017 r., COM(2017) 744 final.
7. Kotwicka W., (2017) *E-mediacja jako pozasądowa metoda rozwiązywania sporów konsumenckich*, PME nr 3.
8. Maleczyńska-Biały M., (2016) *Alternatywne sposoby pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich w Polsce wobec digitalizacji rynku*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” nr 45(1).
9. Mania K., (2010) *ODR (Online Dispute Resolution) – podstawowe zagadnienia*, ADR nr 1.
10. Pachuca-Smulska B., (2016) [w:] Królikowska-Olczak M., Pachuca-Smulska B., (red.), *Ochrona prawna konsumenta na rynku mediów elektronicznych, Monografie Prawnicze*, Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
11. Polański P., (2014) *Europejskie prawo handlu elektronicznego. Mechanizm regulacji usług społeczeństwa informacyjnego*, Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
12. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z 21.5.2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) Nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (524/2013-EUR-Lex-Europa EU).
13. Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (Dz.U.2004.90.864/2).
14. UOKiK, (2018) *Internetowe rozstrzyganie sporów. Platforma ODR*, https://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php#faq2977 [12.08.2018].
15. Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823).