



# Alert DLA Piper

## Nowe obowiązki dla przedsiębiorców świadczących usługi online na terenie UE.

**Od dnia 9 stycznia 2016 roku wprowadzono nowy obowiązek dla przedsiębiorców świadczących usługi online na terytorium Unii Europejskiej.**

### Platforma ODR

W dniu 9 stycznia 2016 r. Komisja Europejska utworzyła Europejską Platformę Rozwiązywania Sporów Online („Platforma ODR”). Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii. Celem ODR jest rozwiązywanie, w sposób prostszy, szybszy, bardziej efektywny i tańszy, transgranicznych sporów pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami, którzy zawierają internetowe transakcje transgraniczne na terenie Unii Europejskiej. Możliwość skorzystania z łatwego i taniego sposobu rozstrzygnięcia sporów może zwiększyć zaufanie konsumentów i przedsiębiorców do cyfrowego rynku jednolitego.

### Obowiązek umieszczenia linku

Od dnia 9 stycznia 2016 roku sklepy internetowe obowiązane są umieścić na swoich stronach internetowych informację o możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pomocą platformy ODR ("Online Dispute Resolution"). Platforma ODR, dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/odr>.

Obowiązek ten wprowadziło 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 ODR w sporach konsumenckich"). Rozporządzenie ODR w sporach konsumenckich ma olbrzymie znaczenie w zakresie rozwoju alternatywnego rozwiązywania sporów online pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami w Unii Europejskiej.

Działanie nowych zasad w pełni wyjaśnia Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 roku w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmian rozporządzenia (WE) NR 2006/2004 i Dyrektywy 2009/22/WE ("Dyrektywa ADR w sporach konsumenckich") oraz Rozporządzenie ODR w sporach konsumenckich.

Na potrzeby tego opracowania, skupiamy się tylko na platformie ODR oraz tym co platforma ODR oznacza dla przedsiębiorców świadczących usługi drogą elektroniczną.

### Platforma ODR

Rozporządzenie ODR w sporach konsumenckich stosuje się od dnia 9 stycznia 2016 roku. Jednakże planowane uruchomienie platformy ODR ma nastąpić 15 lutego 2016 roku i wówczas będzie ona dostępna zarówno dla konsumentów jak i sprzedawców za pomocą linku <http://ec.europa.eu/odr>. Obecnie serwis jest testowany i dostępny wyłącznie w angielskiej wersji językowej.



Platforma ODR jest interaktywną i wielojęzyczną platformą, zaprojektowaną w celu wspomaganie konsumentów, którzy chcą zgłosić skargę dotyczącą towarów lub usług, które zakupili online.

Konsumenci albo sprzedawcy, którzy wyrażą zgodę na ODR, muszą wypełnić elektroniczny formularz skargi, dostępny na Platformie ODR. Instytucje ADR to jednostki, które działają zgodnie z wiążącymi wymogami jakości, ustanowionymi przez Dyrektywę ADR oraz które są uwzględnione na krajowej liście instytucji ADR.

Komisja Europejska prowadzi tzw. bazę ADR tj. rejestr pozasądowych ciał rozstrzygania sporów, które zachowują standardy i gwarantują przyjazne dla stron rozwiązanie konfliktu. Są one zgłaszane do Komisji Europejskiej przez państwa członkowskie. W Polsce instytucją właściwą do notyfikacji jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Aktualizacją danych zajmuje się z kolei Europejskie Centrum Konsumentów.

Do tej pory, do bazy ADR zgłoszone zostały następujące polskie systemy rozstrzygania sporów konsumenckich:

- Arbiter Bankowy,
- Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych,
- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- Stały Polubowny Sąd Konsumentów działający przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- Mediacje prowadzone przez Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej.

Trzy pierwsze instytucje należą również do sieci FIN-NET, która zrzesza ciała pozasądowego rozwiązywania sporów na rynku finansowym.

### **Co muszę zrobić jako sprzedawca online?**

Jako sprzedawca oferujący towar lub usługi online konsumentom, działający na terenie UE, musisz poinformować konsumentów o istnieniu Platformy ODR oraz możliwości używania Platformy ODR dla rozwiązywania sporów.

### **Ścisłej, następujące wymagania muszą być spełnione:**

Sprzedawca oferujący towar lub usługi online konsumentom, działający na terenie UE, musi spełnić następujące obowiązki:

1. podać na swoich stronach internetowych łącze elektroniczne do platformy ODR; łącze musi być łatwo dostępne dla konsumentów;
2. podać swój adres poczty elektronicznej;
3. podać łącze elektroniczne do platformy ODR oraz swój adres poczty elektronicznej w wiadomości email, jeśli oferta jest wysyłana konsumentom w wiadomości email;
4. podać łącze elektroniczne do platformy ODR oraz swój adres poczty elektronicznej w ogólnych warunkach sprzedaży mających zastosowanie do internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług.

### **Złożenie skargi**

W celu złożenia skargi w ramach platformy ODR strona skarżąca (konsument albo sprzedawca) wypełnia elektroniczny formularz. Formularz skargi



jest przyjazny dla użytkownika i łatwo dostępny na platformie ODR.

Informacje, które ma przedłożyć strona skarżąca (konsument albo sprzedawca), muszą być wystarczające do ustalenia właściwego podmiotu ADR. Strona skarżąca może dołączyć dokumenty na poparcie swojej skargi.

Wybrana instytucja ADR powinna rozstrzygnąć całość sprawy drogą online w ciągu 90 dni. Moc wiążąca decyzji ADR będzie zależna całkowicie od formy wybranego ADR (mediacja, arbitraż, etc.).

#### **Nadchodzące inicjatywy legislacyjne związane z eCommerce**

Jakkolwiek wspomniane zmiany są znaczące i wymagają szybkiego dostosowania swoich usług, powstają również inne inicjatywy legislacyjne. Komisja Europejska opublikowała ostatnio dwie propozycje Dyrektyw dotyczących zakupu treści cyfrowych i dóbr materialnych, które mają na celu harmonizację przepisów dotyczących zawierania umów na terenie UE. Dyrektywy będą regulować szereg aspektów, między innymi odpowiedzialność dostawcy za wady, ciężar dowodu, prawo wypowiedzenia umowy i obowiązek notyfikacji. Propozycje zmian są obecnie poddawane dyskusji, co daje szansę przedsiębiorcom na wzięcie udziału w procesie decyzyjnym poprzez wygłoszenie swoich opinii i uwag na temat problemów, które mogą mieć wpływ na ich sytuację.

#### **W razie pytań prosimy o kontakt:**



#### **Justyna Wilczyńska-Baraniak**

Counsel, adwokat

DLA Piper

+ 48 22 540 74 15

[justyna.wilczynska-baraniak@dlapiper.com](mailto:justyna.wilczynska-baraniak@dlapiper.com)



#### **Damian Karwala**

Radca prawny

DLA Piper

+ 48 22 540 74 16

[damian.karwala@dlapiper.com](mailto:damian.karwala@dlapiper.com)