



C/2024/2482

23.4.2024

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego „Alternatywne metody rozwiązywania sporów”

a) Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie uchylecia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do zaprzestania funkcjonowania europejskiej platformy ODR

(COM(2023) 647 final – 2023/375 (COD))

b) Wniosek dotyczący dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektywy (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828”

(COM(2023) 649 final – 2023/376 (COD))

(C/2024/2482)

Sprawozdawca: **Wautier ROBYNS DE SCHNEIDAUER**

Wniosek o konsultację	a) Rada Unii Europejskiej, 13/11/2023 Parlament Europejski, 20/11/2023 b) Rada Unii Europejskiej, 15/11/2023 Parlament Europejski, 20/11/2023
Podstawa prawna	a) i b); Art. 114 ust. 1 i art. 169 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej
Sekcja odpowiedzialna	Sekcja Jednolitego Rynku, Produkcji i Konsumpcji
Data przyjęcia przez sekcję	29/1/2024
Data przyjęcia na sesji plenarnej	14/2/2024
Sesja plenarna nr	585
Wynik głosowania (za/przeciw/wstrzymało się)	162/0/0

1. Wnioski i zalecenia

1.1. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (EKES) popiera rozwój alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR) jako alternatywy dla postępowań sądowych, w przypadkach gdy konsumenci chcą dochodzić roszczeń za szkody wyrządzone przez przedsiębiorców. Powinno to uzupełniać dostępne postępowania sądowe i egzekwowanie praw konsumentów przez organy krajowe. Uważa, że egzekwowanie prawa przez organy krajowe ma zasadnicze znaczenie jako podstawa zaufania do ochrony konsumentów. Natomiast dochodzenie roszczeń, czy to w drodze postępowania sądowego, czy też ADR, oferuje sposób przywrócenia zaufania w przypadku incydentu między konsumentem a przedsiębiorcą.

1.2. EKES popiera wybór minimalnej harmonizacji, która pozostawia państwom członkowskim możliwość ustanowienia dalszych norm dla takich systemów, zwłaszcza na rynkach, na których dostępność tych systemów pomaga zwiększyć zaufanie konsumentów do produktów i usług nabywanych w ich państwie członkowskim, ponad granicami UE lub od firm spoza UE, które mogą przystąpić do istniejących unijnych systemów ADR. EKES zachęca państwa członkowskie, by bardzo ściśle wdrażały i monitorowały obecne wymogi z myślą o poprawie dostępu, sprawiedliwości, jakości, wiedzy fachowej, bezstronności, legalności, niezależności i zaufania konsumentów i przedsiębiorców do skuteczności procedur ADR.

1.3. EKES podkreśla, że ważne jest, by zachęcać państwa członkowskie i branże do tworzenia takich systemów, a przedsiębiorców, w tym MŚP – do dobrowolnego przystępowania do nich. EKES wzywa zatem do przyjęcia środków, które zwiększyłyby udział przedsiębiorców w systemach i procedurach ADR wszczynanych przez konsumentów. To dotyczyłoby zwłaszcza niektórych sektorów, w których występuje duża liczba roszczeń (np. podróże i turystyka, lotnictwo

i imprezy turystyczne, a także sektory krytyczne – takie jak energetyka, usługi finansowe i telekomunikacja). Dotyczyłoby to także innych sektorów, w których mamy do czynienia z długoterminowymi zobowiązaniami oraz znaczącymi wydatkami i transakcjami. EKES wzywa Komisję, by trzy lata po wdrożeniu proponowanej dyrektywy przeprowadziła przegląd postępów w zakresie systemów ADR.

1.4. EKES uważa, że informacje zwrotne od podmiotów ADR są niezwykle cenne zarówno dla specjalistek i specjalistów, jak i ustawodawców lub organów regulacyjnych. W związku z tym wzywa, aby systemy ADR – obok wypełniania wymogu publikowania co dwa lata sprawozdań z działalności – szybko informowały także o sytuacjach kryzysowych. Wzywa Komisję do uwzględnienia w ocenach przepisów sektorowych informacji zwrotnych od platform ADR.

1.5. Jednym z powodów, dla których ADR nie rozwinęło się w takim samym stopniu w całej Europie, jest brak dostępnych informacji dla przedsiębiorstw i klientów. Informacje na temat ADR będą ważne, by zachęcić przedsiębiorców do udziału w takich systemach oraz przekonać konsumentów, że są one łatwo dostępne i użyteczne. W związku z tym EKES oczekuje, że Komisja i państwa członkowskie skierują działania do odpowiednich grup osób oraz będą nadal wdrażać proste i skuteczne środki informowania i pomocy, takie jak udostępnianie danych kontaktowych podmiotów ADR, gdy przedsiębiorca początkowo odrzuca roszczenie konsumenta.

1.6. EKES wzywa ustawodawców, by dokładniej określili wymóg, zgodnie z którym konsumenci muszą najpierw skontaktować się z przedsiębiorcą, zanim skorzystają z systemu ADR, a także by doprecyzowali sankcje mające zastosowanie do przedsiębiorców, którzy nie przestrzegają wymogu udzielenia w ciągu wspomnianych we wnioskach 20 dni roboczych odpowiedzi o zaakceptowaniu procedury ADR.

2. Główne elementy wniosku ustawodawczego

2.1. W dniu 17 października 2023 r. Komisja opublikowała wnioski w sprawie unowocześnienia i uproszczenia ram regulacyjnych dotyczących alternatywnych metod rozstrzygania sporów zorientowanych na konsumenta, obejmujące zmiany w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/EU⁽¹⁾ (dyrektywa w sprawie ADR), uchylenie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013⁽²⁾ (rozporządzenie w sprawie internetowego rozstrzygania sporów (ODR)) oraz zalecenie skierowane do internetowych platform handlowych i unijnych stowarzyszeń handlowych.

2.2. Celem przeglądu oraz nowych środków jest aktualizacja przepisów dotyczących pozasądowego rozstrzygania sporów między dostawcami produktów i usług a konsumentami. Procedury ADR, o których mowa we wnioskach, powinny być sprawiedliwe, neutralne i skuteczne, tak aby służyły interesom zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców, w tym małych i średnich przedsiębiorców (MŚP).

2.3. Nowe ramy mają następujące cele:

2.3.1. Uwzględnienie przedsiębiorstw spoza UE oraz objęcie przepisami nieuczciwych praktyk, takich jak zwodnicze interfejsy i praktyki reklamowe lub blokowanie geograficzne, a także problemów związanych ze zmianą dostawcy lub kosztami roamingu.

2.3.2. Powierzenie wyznaczonym i dobrze znanym organom, takim jak Sieć Europejskich Centrów Konsumentkich (ECC), pomocy konsumentom w zrozumieniu i dostępie do procedur ADR w ramach zindywidualizowanego podejścia w celu ułatwienia komunikacji między zaangażowanymi stronami.

2.3.3. Przyznanie przedsiębiorcom 20-dniowego terminu na wyrażenie lub odmowę zgody na udział w rozpatrzeniu skargi w ramach procedury ADR.

⁽¹⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/EU z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63).

⁽²⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 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) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1).

2.3.4. Pozostawienie państwom członkowskim kwestii rozszerzenia obowiązku przystępowania przedsiębiorców do systemów ADR, przy jednoczesnym zachęcaniu przedsiębiorstw do udziału w takich systemach, jeżeli nie jest to obowiązkowe na mocy przepisów unijnych lub krajowych.

2.3.5. Uchylenie rzadko stosowanej procedury ODR, która ma zostać zastąpiona interaktywnymi cyfrowymi narzędziami kierującymi konsumentów do dostępnych rozwiązań w zakresie dochodzenia roszczeń.

2.3.6. Dążenie – poprzez zalecenie – do włączenia systemów ADR oferowanych przez internetowe platformy handlowe i unijne stowarzyszenia handlowe, ze zwróceniem uwagi m.in. na niezależność, bezstronność i wiedzę fachową niezbędne do zagwarantowania sprawiedliwości i skuteczności tych systemów, co tym samym pozwoli odzwierciedlić normy mające ogólne zastosowanie do systemów ADR.

2.3.7. Umożliwienie zbiorowego dochodzenia roszczeń w ramach ADR (np. w przypadku, gdy pewna liczba podróżnych doświadczyła podobnych niedogodności lub szkód), z możliwością rezygnacji z takich roszczeń przez poszczególnych powodów.

3. Uwagi ogólne

3.1. Zaufanie do sprzedawców detalicznych i usługodawców rośnie wraz z ich zdolnością do skutecznego rozpatrywania skarg, jak pokazuje tablica wyników sytuacji konsumentów z 2023 r.^(?) EKES uważa, że ADR może mieć zastosowanie do wielu sporów, wśród których prawa konsumentów stanowią tylko jeden element. System ten pomaga również rozwiązać problemy, jakie obywatele mogą mieć z administracją publiczną i służbami socjalnymi, oraz spory między podmiotami gospodarczymi. Komitet sądzi, że rozstrzyganie sporów drogą pozasądową należy wspierać wraz z ułatwianiem dostępu do sądów w różnych dziedzinach, choć omawiany wniosek odnosi się konkretnie do kwestii dotyczących praw konsumentów. Popiera wymianę najlepszych praktyk między różnymi dziedzinami.

3.2. W ustawie dotyczącej praw konsumentów przedstawionej w 1962 r. przez prezydenta USA Johna F. Kennedy'ego uznano już prawo do bycia wysłuchanym za jeden z fundamentów nowoczesnej polityki konsumenckiej. Prawo dochodzenia roszczeń jest od tego czasu celem politycznym zarówno na szczeblu krajowym, jak i międzynarodowym. Pojawiają się inicjatywy mające na celu zapobieganie sporom, ułatwienie dostępu do sądów i opracowanie alternatywnych procedur rozstrzygania sporów dzięki wysiłkom podmiotów prywatnych i przepisom ustanawiającym coraz wyższe standardy.

3.3. W konkretnym przypadku praw konsumentów procedury ADR powinny co do zasady opierać się na istniejących przepisach dotyczących ochrony konsumentów, co powinno pozwolić uzyskać praktyczny, uczciwy i sprawiedliwy wynik. EKES uważa, że gotowość konsumenta do złożenia skargi jest wyrazem zaufania do tej metody dochodzenia roszczeń, a bardziej ogólnie do możliwości przywrócenia zaufania do przedsiębiorcy.

3.4. EKES jest zdania, że dochodzenie roszczeń jest częścią polityki ochrony konsumentów, podobnie jak kwestia jakości produktów i usług, w tym doradztwa dla konsumentów. Tu zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorstwa mogą postrzegać spory, tak indywidualne, jak i zbiorowe, jako długotrwały i kosztowny proces. Niemniej jednak spory sądowe nadal mają do odegrania pewną rolę, zwłaszcza gdy dostęp do postępowań w sprawie drobnych roszczeń jest przystępny cenowo, jak ma to miejsce w niektórych państwach członkowskich. Ponadto spory takie prowadzą do orzeczeń sądowych, które mogą być cytowane w przyszłych sprawach, co nie ma tak często miejsca w przypadku postępowania ADR.

3.5. Art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej gwarantuje każdemu prawo do skutecznego środka prawnego jako zasadę państwa prawnego. Oprócz postępowań sądowych i składania skarg do wyspecjalizowanych organów publicznych także ADR oferuje konsumentom środki dochodzenia ich praw. Podejście to jest szczególnie istotne w przypadku drobnych roszczeń, gdy może brakować motywacji do wystąpienia do sądu o rozstrzygnięcie sporu.

^(?) https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_1891.

3.6. EKES z zadowoleniem przyjmuje ogólny cel Komisji, jakim jest przegląd i odnowienie ram prawnych dotyczących systemów dostępnych dla konsumentów w celu uzyskania roszczeń za pośrednictwem ustrukturyzowanych systemów pozasądowych, które powinny być łatwo dostępne, przystępne cenowo dla wszystkich zainteresowanych stron i szybsze niż procedury sądowe. Badania pokazały, że niektóre kategorie osób, zazwyczaj osoby o niższych dochodach, mniej zintegrowane społecznie i mniej zaawansowane technologicznie, mają większe trudności ze składaniem skarg. W związku z tym usprawnienie procedur składania skarg w celu zwiększenia ich dostępności jest nie tylko koniecznością proceduralną, lecz też imperatywem społecznym⁽⁴⁾.

3.7. EKES z aprobatą odnosi się do możliwości korzystania przez przedsiębiorców spoza rynku europejskiego z ADR w celu rozstrzygnięcia sporów z konsumentami z UE, ale uważa, że przedsiębiorcy ci powinni wносить sprawiedliwy wkład finansowy w te systemy, a nie tylko z nich korzystać.

4. Wkład w dobrze opracowane ramy regulacyjne

4.1. EKES popiera zobowiązanie się Komisji do działania z myślą o długoterminowej konkurencyjności gospodarki UE oraz realizacji programu REFIT.

4.2. EKES pozytywnie ocenia wkład, jaki wnioski wnoszą w poprawę konkurencyjności przedsiębiorstw, gdy akceptują one podejście pojednawcze zamiast procedur sądowych, często postrzeganych jako długotrwałe i kosztowne. Przedsiębiorstwa akceptujące procedury ADR mają przewagę konkurencyjną, a także możliwość uzyskania przynajmniej w tym względzie reputacji „zaufanego przedsiębiorcy”.

4.3. EKES zwraca uwagę na potrzebę poprawy egzekwowania praw konsumentów w przypadku handlu transgranicznego poprzez zmianę rozporządzenia w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów⁽⁵⁾, tak by poprawić współpracę między właściwymi organami krajowymi.

4.4. EKES uznaje, że wzrost liczby transakcji internetowych podczas pandemii COVID-19, jednocześnie rozszerzenie modelu internetowej platformy handlowej oraz priorytetowe traktowanie transformacji cyfrowej uzasadniają uwzględnienie tych istotnych nowych cech handlu z konsumentami. Jednocześnie wyraża uznanie dla wysiłków i propozycji na rzecz włączenia dostępu offline do systemów ADR w przypadku konsumentów, którzy preferują takie procedury, na rzecz zapewnienia kontroli decyzji przez człowieka oraz zwrócenia należytej uwagi na potrzeby słabszych grup społecznych, w tym osób starszych i młodszych, także studentów (które to osoby, jak się wydaje, często mają problemy z dostawami usług telekomunikacyjnych i internetowych). O ochronie tych grup należy wspomnieć wyraźnie w samej dyrektywie, a nie tylko w motywach, aby uniknąć braku ewentualnych skarg ze strony tych grup.

4.5. Z tego powodu należy promować sprawiedliwe, neutralne i skuteczne systemy ADR zarówno w wymiarze ogólnym, jak i konkretniej w odniesieniu do produktów i usług, w tym doradztwa dla konsumentów, które wiążą się z znaczną liczbą skarg konsumentów i w których przypadku zaufanie jest niezbędne z uwagi na znaczenie przystosowania do środowiska cyfrowego lub z uwagi na kwoty wydatków i/lub okres obowiązywania zobowiązań umownych.

4.6. Ochrona konsumentów wymaga również właściwego egzekwowania i reakcji regulacyjnej na problemy, gdy skargi uzasadniają takie działania, zwłaszcza w odniesieniu do skutecznego egzekwowania ochrony konsumentów. EKES popiera proporcjonalne stosowanie grzywien pobieranych przez organy publiczne w przypadku naruszeń w celu finansowania systemów ADR, które spełniają standardy sprawiedliwości i skuteczności.

4.7. EKES rozumie, że dążenie do uwzględnienia w uregulowaniach wszystkich relacji między konsumentami a przedsiębiorcami w dowolnym miejscu może wykraczać poza kompetencje prawa UE. Niemniej zdecydowanie zaleca, by podążać w tym kierunku w ramach ogólnej polityki ochrony konsumenta oraz w odnośnych przepisach sektorowych, zarówno na szczeblu UE, jak i państw członkowskich, w celu zwiększenia zaufania do systemów ADR. EKES wzywa do

⁽⁴⁾ Naomi Creutzfeldt, Chris Gill, Marine Cornelis i Rachel McPherson, *Access to justice for vulnerable and energy-poor consumers. Just energy?* (Oxford: Hart 2021).

⁽⁵⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 345 z 27.12.2017, s. 1).

przyjęcia środków, które zwiększyłyby udział przedsiębiorców w systemach i procedurach ADR wszczynanych przez konsumentów. To dotyczyłoby zwłaszcza niektórych sektorów, w których występuje duża liczba roszczeń (np. podróże i turystyka, lotnictwo i imprezy turystyczne, a także sektory krytyczne – takie jak energetyka, usługi finansowe i telekomunikacja). Dotyczyłoby to także innych sektorów, w których mamy do czynienia z długoterminowymi zobowiązaniami oraz znaczącymi wydatkami i transakcjami. Komisja powinna zobowiązać się, że oceni postępy po trzech latach od wdrożenia proponowanej dyrektywy.

4.8. EKES odnotowuje brak skuteczności obecnego systemu ODR, w ramach którego wskaźnik powodzenia w składaniu skarg wydaje się być zbyt niski mimo przeznaczonego na ten system finansowania. Popiera cele uproszczenia i wyraża nadzieję, że narzędzia, o których mowa w art. 20 ust. 8, nie zastąpią formalnego systemu innym poziomem administracyjnym oraz że uda się uniknąć dodatkowych kosztów. Zaleca, by Komisja Europejska rozwinęła cel, projekt i funkcje proponowanego narzędzia cyfrowego zastępującego platformę ODR, a przy tym zapewniła koordynację z istniejącymi narzędziami państw członkowskich i zaangażowała zainteresowane strony w to działanie.

4.9. Chociaż wnioski rozszerzyłyby obecny zakres dyrektywy w sprawie ADR poprzez uwzględnienie stosunków przedumownych między konsumentami a przedsiębiorcami, nie jest jasne, w jakim stopniu proponowane rozszerzenie zwiększy obciążenie pracą podmiotów ADR oraz ponoszone przez nie koszty. EKES ubolewa, że aspekt ten nie został w wystarczającym stopniu uwzględniony w ocenie skutków i może mieć negatywny wpływ na prywatne i publiczne finansowanie tych podmiotów. Konieczne są środki, które pomogą ten wpływ łagodzić.

4.10. EKES zwraca uwagę, że stosowne byłoby uwzględnienie – poza rozszerzeniem zakresu dyrektywy, które zostało już ujęte we wniosku – ewentualnych naruszeń praw obywateli, którzy nie są kontrahentami przedsiębiorcy, takich jak obywatele uprawnieni do odszkodowania na podstawie zasad odpowiedzialności cywilnej (na przykład w ramach odpowiedzialności za produkt lub odpowiedzialności cywilnej właściciela pojazdu) lub uprawnieni do świadczeń wynikających z umów, których są beneficjentami, a nie stroną.

5. Znaczenie informacji zwrotnych od podmiotów ADR

5.1. EKES podkreśla znaczenie wkładu, jaki wnioski wnoszą w zwiększenie świadomości na temat potrzeby poprawy jakości produktów i usług dzięki publicznie dostępnym sprawozdaniom, które są użyteczne dla organów krajowych, ustawodawców na szczeblu państw członkowskich i UE, a także kierownictwa i zarządu przedsiębiorców.

5.2. EKES wzywa Komisję do systematycznego i wyraźnego uwzględniania informacji zwrotnych od podmiotów i sieci ADR podczas oceny zagadnień polityki konsumenckiej, zarówno w wymiarze ogólnym, jak i w konkretnych sektorowych wnioskach ustawodawczych.

5.3. Z tych powodów EKES wyraża wątpliwości co do kształtu wymogów w zakresie sprawozdawczości, ponieważ szybkie i usprawnione informacje zwrotne od podmiotów ADR mają kluczowe znaczenie dla dostosowania zachowania przedsiębiorców oraz, w uzasadnionych przypadkach, dla wprowadzenia środków politycznych przez organy nadzorcze i ustawodawcze na szczeblu państw członkowskich i UE. Takie informacje zwrotne powinny być dostępne każdego roku w sektorach, w których uzasadnia to liczba skarg i waga wchodzących w grę interesów. Chociaż można uprościć sprawozdawczość, jeżeli doświadczenie z okresu jednego roku nie przynosi znacznej wartości dodanej, podmioty ADR powinny stosować przyspieszone procedury rozpatrywania skarg w przypadku sytuacji kryzysowych, a w odniesieniu do nich nie można składać sprawozdań co dwa lata, jak zaproponowano.

5.4. EKES uznaje wkład wnoszony w zwiększenie zaufania konsumentów, w tym poprzez aspekty transgraniczne i dotyczące jednolitego rynku, oraz dostrzega potrzebę zajęcia się współpracą transgraniczną w UE w zakresie rozpatrywania roszczeń o niskiej wartości za pomocą tanich procedur.

5.5. EKES zdaje sobie sprawę ze skomplikowanych przypadków, w których język, mające zastosowanie prawo, progi administracyjne i/lub finansowe utrudniają przeciętnym konsumentom zgłaszanie roszczeń do właściwych podmiotów ADR, zwłaszcza gdy w łańcuchu dostaw uczestniczą przedsiębiorcy mający siedzibę w kilku krajach, z których każdy ponosi odpowiedzialność za część dostawy i za część rezultatu dla konsumenta. Popiera zawarte we wnioskach zobowiązanie dotyczące określenia działań, jakie konsumenci powinni podjąć z pomocą odpowiednich organów, takich jak Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich.

5.6. Ponieważ systemy ADR ustanowione w jednym państwie członkowskim mogą nie znać praw konsumentów mających zastosowanie w kraju, w którym dostarczane są produkty lub usługi, EKES zachęca Komisję do utworzenia, monitorowania i rozwijania sieci współpracy transgranicznej między systemami ADR w określonych sektorach, jak ma to już miejsce w niektórych dziedzinach, takich jak FIN-NET w przypadku usług finansowych i TRAVEL-NET w zakresie podróży i transportu publicznego.

6. Warunki dostępu do procedur ADR

6.1. Propozycja łączenia skarg w ramach procedur ADR, mająca na celu opłacalność i spójność, powinna być stosowana w wybranych przypadkach i przy spełnieniu określonych warunków, takich jak odpowiednia wiedza fachowa w zakresie ADR, świadoma zgoda konsumentów i koordynacja z organami ds. praw konsumentów oraz potencjalnymi powództwami przedstawicielskimi na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828⁽⁶⁾ w sprawie powództw przedstawicielskich. EKES rozumie, że art. 5 ust. 2 lit. d) daje konsumentom możliwość rezygnacji z postępowania zbiorowego i indywidualnego ubiegania się o odszkodowanie stosownie do specyfiki własnej sprawy.

6.2. Komitet apeluje o jasność co do progu uzyskania dostępu do postępowań ADR. Jest zdania, że możliwość odrzucenia sprawy przez podmiot ADR, ponieważ konsument nie skontaktował się uprzednio z przedsiębiorcą, powinna podlegać precyzyjnym warunkom, a nie być uregulowana odniesieniem do potencjalnie nieproporcjonalnych przepisów dotyczących formatu takiego kontaktu. Kontakty między konsumentami a przedsiębiorcami są zazwyczaj nawiązywane za pośrednictwem chatbotów, rozmów z centrami obsługi telefonicznej, wiadomości elektronicznych oraz pisemnych, ewentualnie poleconych, listów, których zapisy nie zawsze są dostępne do późniejszego wglądu.

6.3. EKES jest świadomy faktu, że wymaganie od konsumentów wkładu finansowego może zniechęcić konsumentów znajdujących się w niekorzystnej sytuacji lub tych, których spór jest niskiej wartości, do korzystania z systemów ADR – ale przy tym w kilku państwach członkowskich i sektorach dostęp do ADR jest bezpłatny i nie prowadzi do nadużywania tej możliwości zgłaszania roszczeń.

6.4. EKES uważa, że we wnioskach nie uwzględniono w wystarczającym stopniu kwestii czasu potrzebnego podmiotom ADR na uznanie skargi za kompletną, co może prowadzić do niespójności dotyczących czasu rozpatrywania skarg, ze szkodą dla zaufania konsumentów. Kwestie te uzasadniają monitorowanie przez właściwe organy krajowe pracy certyfikowanych podmiotów ADR.

6.5. EKES pozytywnie przyjąłby również konkretne uregulowanie we wnioskach konsekwencji braku odpowiedzi ze strony przedsiębiorcy w ustalonym terminie. Monitorowanie przestrzegania tego obowiązku, który ma kluczowe znaczenie dla utrzymania zaufania do szybkiego rozpatrywania skarg konsumentów, nie powinno być nadmiernym obciążeniem dla podmiotów ADR. Nie jest jasne, czy intencją było pozostawienie tej kwestii potencjalnie rozbieżnym regulacjom na szczeblu państw członkowskich, czy taki brak odpowiedzi będzie wiązał się z jakąkolwiek odpowiedzialnością bądź też czy brak odpowiedzi należy uznać za zgodę na udział w proponowanej procedurze.

6.6. Wreszcie, EKES podkreśla potrzebę monitorowania, w jakim stopniu decyzje podejmowane przez podmioty ADR są faktycznie wykonywane przez przedsiębiorców, ponieważ dążenie do szerszego stosowania systemów ADR nie ma sensu, jeżeli ostateczna wartość tej możliwości dochodzenia roszczeń jest wątpliwa.

6.7. W związku z tym, aby zwiększyć znaczenie takiego sposobu rozwiązywania konfliktów, przegląd powinien koncentrować się na sposobach skłonienia stron do dobrowolnego przestrzegania decyzji organów ADR. To oznacza, że na początku procedury ADR strony powinny mieć możliwość ustalenia, czy rozstrzygnięcie przyjmie formę niewiążącego zalecenia czy też prawnie wiążącej decyzji. W związku z tym EKES zachęca Komisję do zanalizowania i określenia skutecznych strategii na rzecz zwiększenia udziału w systemach ADR. Ponadto współprawodawcy powinni rozważyć możliwość wprowadzenia dodatkowych środków ustawodawczych w celu wzmocnienia zobowiązania stron do udziału w procesie ADR i do przestrzegania go.

Bruksela, dnia 14 lutego 2024 r.

Przewodniczący
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego
Oliver RÖPKE

⁽⁶⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylająca dyrektywę 2009/22/WE (Dz.U. L 409 z 4.12.2020, s. 1).