



Rada
Unii Europejskiej

Bruksela, 15 grudnia 2017 r.
(OR. en)

15836/17

CONSOM 399
MI 967
JUSTCIV 293

PISMO PRZEWODNIE

Od: Sekretarz Generalny Komisji Europejskiej,
podpisał dyrektor Jordi AYET PUIGARNAU

Data otrzymania: 13 grudnia 2017 r.

Do: Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Sekretarz Generalny Rady Unii
Europejskiej

Nr dok. Kom.: COM(2017) 744 final

Dotyczy: SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO
I RADY na temat funkcjonowania europejskiej platformy internetowego
rozstrzygania sporów utworzonej na podstawie rozporządzenia
(UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów
konsumenckich

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument COM(2017) 744 final.

Załącznik: COM(2017) 744 final



Bruksela, dnia 13.12.2017r.
COM(2017) 744 final

SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY
na temat funkcjonowania europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów
utworzonej
na podstawie rozporządzenia (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu
rozstrzygnięcia sporów konsumenckich

SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

na temat funkcjonowania europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów utworzonej na podstawie rozporządzenia (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich

Wprowadzenie

Ułatwianie prowadzenia działalności w zakresie transgranicznego handlu elektronicznego, w szczególności małym i średnim przedsiębiorstwom, oraz wzmacnianie zaufania konsumentów do kupowania w internecie stanowią istotną część strategii jednolitego rynku cyfrowego Komisji, która jest jednym z dziesięciu kluczowych priorytetów politycznych Komisji Europejskiej. Ułatwianie dostępu do skutecznych i efektywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń poprzez ustanowienie postępowania w zakresie alternatywnego rozstrzygnięcia sporów wskazano jako sposób osiągnięcia tego celu. Opublikowana w 2017 r. tablica wyników sytuacji konsumentów¹ pokazuje, że coraz więcej konsumentów w UE kupuje w internecie, a ich zaufanie do handlu elektronicznego rośnie. Po raz pierwszy zaobserwowano tak silny wzrost zaufania konsumentów do kupowania towarów i zamawiania usług w innych państwach UE. To znacząca zmiana, biorąc pod uwagę brak zaufania do transgranicznego handlu elektronicznego, który od wielu lat był główną barierą pełnego wykorzystania potencjału jednolitego rynku cyfrowego.

Aby dać konsumentom łatwo dostępne i skuteczne narzędzia pozasądowego dochodzenia roszczeń, w tym roszczeń ze sporów dotyczących transgranicznego handlu elektronicznego, w 2013 r. ustanowiono na poziomie UE kompleksowe ramy prawne w zakresie *alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów (ADR)*² oraz *internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (ODR)*³. Regulacje te obowiązują od 2016 r. Oba instrumenty prawne tworzące te ramy są ze sobą powiązane i wzajemnie się uzupełniają. Konsumentom mają dostęp do wielu uznanych i renomowanych organów ADR, dzięki czemu platforma ODR przyczynia się do wzmocnienia zaufania konsumentów oraz przedsiębiorców do kupowania i handlu przez internet zarówno w kraju, jak i za granicą: konsumenci łatwo, szybko i niedrogo mogą rozwiązywać spory z przedsiębiorcami wynikające z transakcji zawartych przez internet, a przedsiębiorcy – unikać kosztownych postępowań sądowych, zachowując jednocześnie dobre relacje z klientami. Za pomocą internetowej platformy rozstrzygnięcia sporów (dalej jako „platforma ODR”) można skierować skargę do danego organu ADR. Organy te zostały zgłoszone Komisji przez władze krajowe po uzyskaniu pozytywnej oceny zgodności z wymogami odpowiedzialności określonymi w ramach prawnych ADR/ODR. Konsumentom i przedsiębiorcom mogą zatem mieć do tych organów pełne zaufanie.

Niniejszy komunikat czyni zadość obowiązkowi przedstawienia sprawozdania o funkcjonowaniu platformy ODR, ustanowionemu w art. 21 rozporządzenia w sprawie ODR. Komunikat szczegółowo przedstawia poszczególne etapy tworzenia platformy ODR oraz

¹ Tablica wyników sytuacji konsumentów – edycja 2017.

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63–79).

³ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1–12).

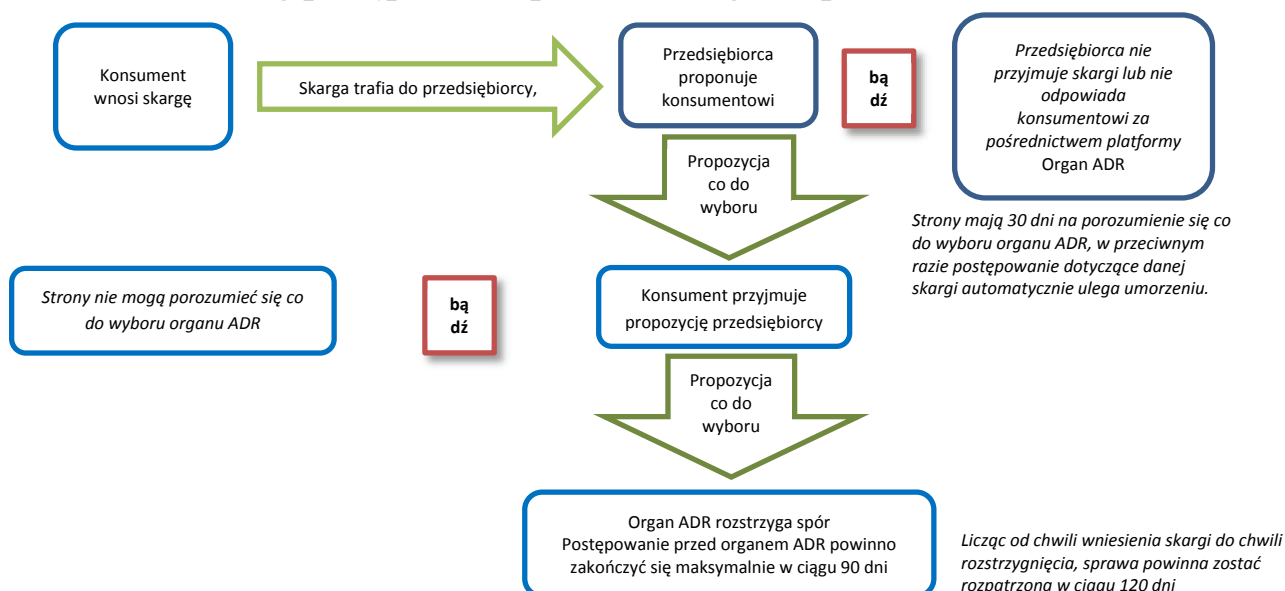
w ujęciu przeglądowym dostarcza Parlamentowi Europejskiemu i Radzie informacji na temat pierwszych dwunastu miesięcy jej funkcjonowania. W komunikacie znalazł się również opis planowanych przez Komisję działań zapewniających dalsze właściwe funkcjonowanie platformy i służących zwiększeniu jej wpływu na rozwój jednolitego rynku cyfrowego.

Platforma ODR

Platforma ODR została uruchomiona w styczniu 2016 r., zaś w dniu 15 lutego 2016 r. udostępniono ją publicznie. Platforma ODR powstała, by ułatwiać rozwiązywanie przez internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami wynikających z transgranicznych transakcji internetowych. Platforma ta posiada następujące kluczowe cechy:

- konsumenci i przedsiębiorcy mają możliwość wyboru każdego z języków urzędowych UE do celów interakcji z platformą (złożenie skargi, otrzymywanie powiadomień). Mogą oni również skorzystać z funkcji tłumaczenia automatycznego, wpisując dowolny tekst.
- 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.
- Aby przeprowadzić postępowanie od początku do końca przez internet, organy ADR mogą wykorzystywać system zarządzania sprawami udostępniony przez platformę.
- Strony mogą zażądać, aby rozstrzygnięcia wydane po zakończeniu postępowania ADR zostało przetłumaczone przez zawodowego tłumacza.
- Platforma narzuca użytkownikom jasno określone terminy, aby zapewnić szybki przebieg postępowania.

Przebieg postępowania prowadzonego na platformie ODR



Platforma ODR posiada pełną funkcjonalność. Powstała jako interaktywny interfejs internetowy z pojedynczym punktem kontaktowym, wspólnym dla konsumentów i przedsiębiorców gotowych pozasądowo rozstrzygać spory wynikające z transakcji zawartych przez nich w internecie. W ujęciu szczegółowym funkcje platformy zostały zaprojektowane i opracowane zgodnie z wymogami określonymi w art. 5 ust. 4 rozporządzenia w sprawie ODR, tak aby umożliwić stronom przeprowadzenie postępowania spornego przez internet, za pośrednictwem elektronicznego narzędzia rozpatrywania spraw. Platforma ODR umożliwia konsumentowi wszczęcie postępowania poprzez przekazanie przedsiębiorcy skargi drogą elektroniczną, zaś przedsiębiorcy – wskazanie właściwego podmiotu ADR oraz, w razie osiągnięcia przez strony porozumienia co do wyboru organu ADR, przekazanie skargi temu organowi. Oprócz tego platforma zapewnia wszystkim zainteresowanym w sprawie podmiotom bezpłatne tłumaczenie informacji w zakresie niezbędnym do rozstrzygnięcia sporu.

W tworzeniu platformy ODR Komisję wspierała grupa ekspertów składająca się ze specjalistów w zakresie ODR wyznaczonych przez państwa członkowskie. Ponadto Komisja na podstawie rzeczywistych scenariuszy przeprowadziła trzy kompleksowe operacje testujące różne interfejsy funkcjonujące w ramach platformy. Operacje te przeprowadziło 120 ekspertów ODR wyznaczonych przez państwa członkowskie, organizacje konsumenckie, zrzeszenia handlowców oraz Europejskie Forum Osób Niepełnosprawnych. Otrzymane wyniki testowe uwzględniono bezpośrednio w procesie tworzenia platformy. Były one istotne dla zapewnienia łatwości obsługi i dostępności platformy. Przebieg procesów pracy na platformie określa rozporządzenie w sprawie ODR. W związku z tym w pełnej zgodności z tam określonymi wymogami prawnymi Komisja opracowała szereg interfejsów dla platformy ODR.

Ramy prawne dla konsumenckich ADR i ODR

Rozporządzenie w sprawie ODR opiera się na dyrektywie w sprawie ADR w sporach konsumenckich. Dlatego też ramy prawne funkcjonowania platformy uwzględniają oba te akty prawne. Dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich zapewnia konsumentom w UE możliwość zwracania się do certyfikowanych organów ADR z problemami związanymi z nabywaniem produktów lub usług od przedsiębiorców działających praktycznie we wszystkich sektorach detalicznych. Dotyczy to zarówno transakcji krajowych, jak i transgranicznych, zrealizowanych przez internet lub tradycyjnie. Każdy certyfikowany organ ADR obowiązkowo spełnia wiążące wymogi jakościowe, tj. realizację zasad bezstronności, sprawiedliwości, przejrzystości oraz efektywności. Państwa członkowskie powinny sporządzić krajowe wykazy certyfikowanych organów ADR i przekazać te wykazy Komisji. Szczegółowe dane dotyczące organów ADR (nazwę, zasięg sektorowy oraz informacje o opłatach) tłumaczy się na wszystkie języki urzędowe Unii, a następnie rejestruje elektronicznie i publikuje na platformie ODR.

Ramy prawne dotyczące ADR/ODR stosuje się w sprawach spornych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami z siedzibą w państwach UE i EOG. Platforma ODR przyjmuje zgłoszenia dotyczące sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami z państw UE i EOG/z siedzibą w państwach UE i EOG, wynikających z umów sprzedaży

towarów lub usług zawartych przez internet.⁴ Platforma nie przyjmuje natomiast zgłoszeń dotyczących sporów pomiędzy samymi konsumentami (C2C) lub samymi przedsiębiorcami (B2B), ani nie zapewnia ram technicznych dla prowadzenia bezpośrednich negocjacji przez strony, nakłaniania stron przez sąd do ugody w toku postępowania sądowego czy rozstrzygania sporów dotyczących usług medycznych lub publicznych instytucji świadczących usługi w zakresie kształcenia ustawicznego i szkolnictwa wyższego.

Rozporządzenie w sprawie ODR stanowi, że państwa członkowskie powinny wyznaczyć punkty kontaktowe ODR, które udzielać mają użytkownikom platformy ODR niezbędnego wsparcia. Przedsiębiorcy prowadzący działalność handlową przez internet mają obowiązek podawać na swoich stronach internetowych link do platformy ODR oraz swój adres e-mail, za pośrednictwem którego można się z nimi kontaktować przez tę platformę.

Wdrożenie dyrektywy w sprawie ADR

Należy podkreślić, że przestrzeganie przez państwa członkowskie wymogów określonych w ramach prawnych regulujących ADR/ODR jest zasadniczym warunkiem funkcjonowania i prawidłowego użytkowania platformy ODR. Dotychczas wszystkie państwa członkowskie, z wyjątkiem Hiszpanii⁵, powiadomiły Komisję o pełnym wdrożeniu dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich. Jak dotąd na platformie zarejestrowano znaczną liczbę organów ADR. Potwierdza to, że system osiągnął pełną operacyjność: obecnie za pośrednictwem platformy można zwracać się do ponad 300 organów ADR w 26 państwach członkowskich⁶. Ponadto wszystkie 28 państw członkowskich wyznaczyło swoje krajowe punkty kontaktowe, które mają udzielać użytkownikom platformy wsparcia i informacji o możliwościach dochodzenia roszczeń. Od dnia 1 lipca 2017 r. regulacje prawne dotyczące ADR/ODR stosuje się w państwach EOG/EFTA (tj. w Norwegii, na Islandii i w Liechtensteinie). Aby ułatwić podmiotom pochodzącym z tych państw wnoszenie skarg za pomocą platformy, jej interfejsy udostępniono w języku norweskim i islandzkim. Na platformie ODR istnieje również możliwość zarejestrowania organów ADR z tych państw. Właściwe organy krajowe przeprowadziły ocenę organów ADR zarejestrowanych na platformie ODR (i na bieżąco je monitorują) pod kątem spełniania wymogów jakościowych określonych w dyrektywie w sprawie ADR. Należy podkreślić, że przedsiębiorcy nie są zobligowani do korzystania z ADR w indywidualnych sporach z konsumentami. Natomiast jeżeli chodzi o przedsiębiorców prowadzących działalność handlową przez internet, mają oni obowiązek podawania linku do platformy ODR na swoich stronach internetowych. Aby sprawdzić, czy przedsiębiorcy przestrzegają tego obowiązku, Komisja skontrolowała ponad 20 000 sklepów internetowych w całej UE. Analiza wyników kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców obowiązku zamieszczania na swoich stronach internetowych łatwo dostępnych linków do platformy ODR dostarcza powodów do optymizmu. Można jednak sporo jeszcze w tym względzie poprawić. Wśród wszystkich skontrolowanych sklepów internetowych prowadzonych przez przedsiębiorców z UE w 30 % z nich można było

⁴ Za pośrednictwem platformy składać można skargi konsumenckie przeciwko przedsiębiorcom we wszystkich państwach członkowskich. Przedsiębiorcy mogą skarżyć również konsumentów, pod warunkiem że prawodawstwo danego państwa członkowskiego, z którego pochodzi konsument, przewiduje rozstrzygnięcie takich sporów. Przedsiębiorcy mogą występować ze skargami przeciwko konsumentom w Belgii, Polsce, Luksemburgu i Niemczech.

⁵ Jeżeli chodzi o Hiszpanię, w chwili gdy finalizowano niniejsze sprawozdanie dobiegały końca prace legislacyjne w parlamencie dotyczące transpozycji dyrektywy ADR do tamtejszego porządku prawnego.

⁶ Drugim obok Hiszpanii krajem, w którym nie ustanowiono jak dotąd organów ADR, jest Rumunia.

odnaleźć link do platformy ODR. Obecność na stronach internetowych sklepów linków do platformy ODR była zróżnicowana, tak co do poszczególnych państw, jak i sektorów handlu czy wielkości tych sklepów. W najbliższych miesiącach Komisja zintensyfikuje współpracę z państwami członkowskimi, aby wspólnie poprawić wyniki przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów w tym zakresie.

Skargi złożone na platformie ODR w pierwszym roku wdrażania dyrektywy

W okresie od 15 lutego 2016 r. do 15 lutego 2017 r. Komisja przeprowadziła analizę pełnego zbioru danych dotyczących wszystkich skarg złożonych za pośrednictwem platformy ODR. Analiza dotyczyła wyłącznie skarg wygenerowanych przez platformę ODR i nie uwzględniła skarg, które złożono bezpośrednio u podmiotów ADR, tj. poza platformą. Platforma ODR stanowi część szerszych ram, które ustanowiono, aby ułatwić zainteresowanym stronom dostęp do uznanych i renomowanych organów ADR.

W okresie 12 miesięcy objętych niniejszym sprawozdaniem platformę ODR odwiedziło około 1,9 mln osób. Daje to średnio ponad 160 000 wejść oraz ponad 2 000 złożonych skarg miesięcznie.⁷ Zebrane dane pokazują, że platforma osiągnęła znaczące poziomy zasięgu i wykorzystania oraz że znaczna liczba konsumentów oraz przedsiębiorców w UE wie o jej istnieniu i wykazuje zainteresowanie jej funkcjonowaniem. Tylko w pierwszym roku po uruchomieniu platformy za jej pośrednictwem złożono ponad 24 000 skarg. Tabela nr 1 ilustruje systematyczny wzrost liczby skarg złożonych na platformie średnio w ciągu jednego miesiąca. Apogeum wzrostu przypadło na miesiące grudzień 2016 r. i styczeń 2017 r., a więc w szczycie sezonu świąteczno-noworocznego, gdy konsumenci najczęściej robią zakupy w internecie.

⁷ Najnowsze dane statystyczne mówią o stałym wzroście liczby indywidualnych użytkowników platformy. W okresie od lutego 2017 r. do sierpnia 2017 r. było to średnio ponad 180 000 użytkowników oraz ponad 2 300 skarg miesięcznie.

Skargi złożone średnio w ciągu jednego miesiąca

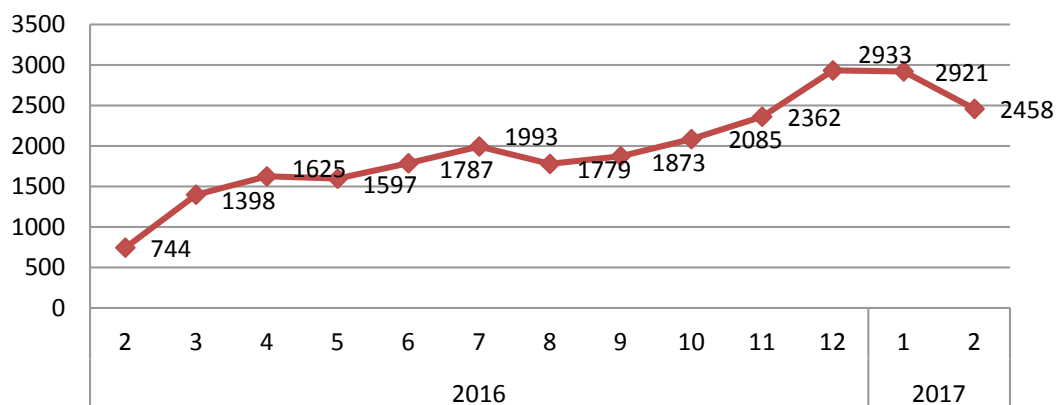


Tabela 1

Tabela nr 2 poniżej ilustruje rozmieszczenie geograficzne skarg w 10 państwach członkowskich, w których złożono ich najwięcej.

Liczba wniesionych skarg w 10 państwach, w których złożono ich najwięcej

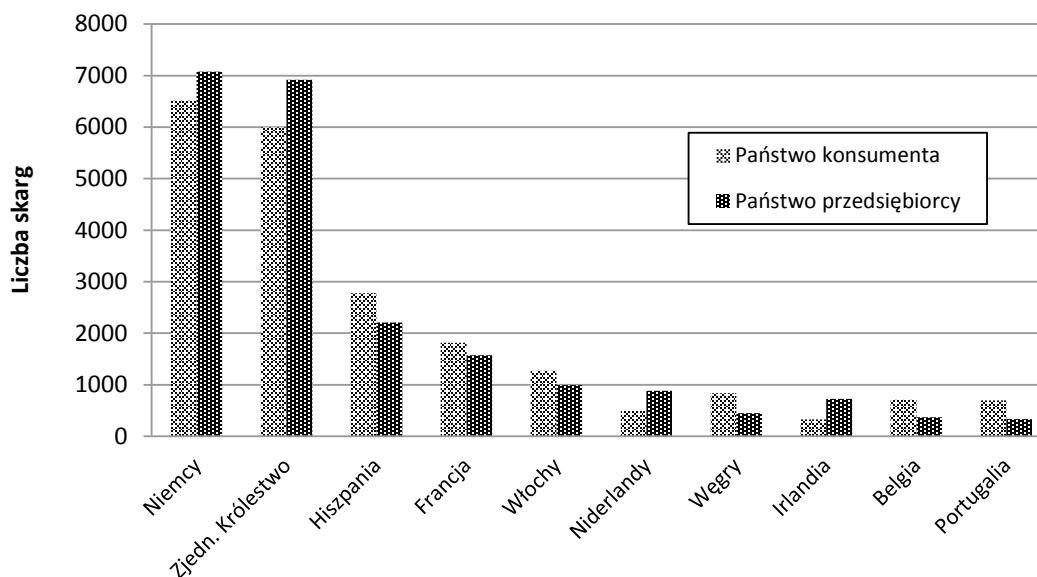


Tabela 2

Przegląd skarg złożonych za pośrednictwem platformy ODR w pierwszym roku po jej uruchomieniu:

- Najwięcej skarg konsumenckich związanych było z transakcjami dotyczącymi odzieży i obuwia (11,5 %), biletów lotniczych (8,5 %) oraz produktów teleinformatycznych (8 %). Jednocześnie sektory odzieżowy i obuwniczy, lotniczy oraz teleinformatyczny należą do najważniejszych sektorów handlu elektronicznego w UE⁸.
- Skargi konsumentów dotyczyły przede wszystkim problemów związanych z dostawą towaru (21 %), niezgodności towaru z umową (15 %) i wad fizycznych towaru (12 %).
- 1/3 skarg dotyczyła transakcji transgranicznych.
- Wśród konsumentów w UE najczęściej zakupy przez internet robią konsumenci z Niemiec i ze Zjednoczonego Królestwa⁹. Stamtąd też pochodzi najczęściej przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe, a co za tym idzie najwięcej skarg.

Tabela nr 3

Szczegółowa analiza przebiegu postępowania po wniesieniu skargi na platformie, który zilustrowano w tabeli nr 4 poniżej, pokazuje, że znaczna liczba spraw (85 %) została automatycznie zamknięta po upływie 30 dni kalendarzowych od przedłożenia formularza skargi (tj. w terminie, w którym konsument i przedsiębiorca powinni osiągnąć porozumienie w sprawie organu ADR). Aby właściwie zrozumieć te dane oraz ocenić zainteresowanie przedsiębiorców przekazywaniem sporów do postępowania ADR, Komisja przeprowadziła szczegółowe badanie dotyczące opinii konsumentów, których sprawy zostały automatycznie zamknięte. Badanie pokazało, że choć znaczna liczba przedsiębiorców nie przystała na rozstrzygnięcie sporu na platformie ODR, 40 % konsumentów, którzy wnieśli skargę na tej platformie, a ich sprawa została po upływie 30 dni automatycznie zamknięta, otrzymała bezpośrednio od przedsiębiorców będących z nimi w sporze propozycję rozwiązania sporu bez prowadzenia dalszego postępowania na platformie. Na podstawie nawet takich przypadków można więc stwierdzić, że platforma ODR służy konsumentom i przedsiębiorcom w rozstrzyganiu sporów, skoro samo wniesienie na platformę ODR skargi wywołuje skutek prewencyjny w stosunku do danego przedsiębiorcy, dzięki czemu jest on bardziej skłonny szybko rozwiązać spór, bez oddawania go na platformie ODR pod osąd wybranego organu ADR.

Poza tym przedsiębiorcy nie reagują na wniesienie skargi na platformie również ze względów technicznych. Jeżeli np. przeciwko danemu przedsiębiorcy skargę wniesiono po raz pierwszy i nie jest on zarejestrowany na platformie, automatycznie powiadomienie o skardze może trafić pod błędny adres poczty elektronicznej. Innym powodem braku reakcji przedsiębiorców na wniesienie skargi może być to, że powiadomienie, które do niego w związku tym trafiło, jest dla niego niezrozumiałe lub trafiło ono do skrzynki ze spamem i adresat się z jego treścią nie zapoznał. Po zakończeniu analizy statystycznej w lipcu 2017 r. Komisja opracowała

⁸ Źródło: dane statystyczne Eurostatu – transakcje w sklepach internetowych w UE28, 2016.

⁹ Źródło: dane statystyczne Eurostatu – korzystanie z internetu i transakcje w sklepach internetowych, 2016.

środki techniczne mające za zadanie zminimalizować te niedociągnięcia techniczne oraz złagodzić negatywne skutki ich wystąpienia.

Co do 9 % skarg system nie zamknął sprawy automatycznie ze względu na brak zgody przedsiębiorcy na rozstrzygnięcie sporu w ramach postępowania ODR. Jednakże w 2/3 z tych przypadków przedsiębiorcy wskazali, że nawiązali bezpośredni kontakt z konsumentem i rozwiązali spór lub planowali tak uczynić (około 6 % ogółu wniesionych skarg).

Zgromadzone dane wskazują również, że w odniesieniu do 4 % wniesionych skarg strony sporu postanowiły go zakończyć przed osiągnięciem porozumienia w sprawie wyboru konkretnego organu ADR.

Wreszcie tylko 2 % spraw zakończyło się wniesieniem skargi przed wybrany przez strony organ ADR. W około połowie tych przypadków organ ADR odmówił jednak rozstrzygnięcia sprawy ze względów proceduralnych (brak właściwości lub niepodjęcie przez konsumenta próby kontaktu z przedsiębiorcą przed wniesieniem skargi). Ponadto w niektórych przypadkach sprawa nie została rozstrzygnięta, ponieważ albo konsument albo przedsiębiorca wycofał się z udziału w postępowaniu. To wyjaśnia, dlaczego postępowanie ADR zakończyło się wydaniem ostatecznego rozstrzygnięcia w mniej niż 1 % przypadków. Niemniej jednak w 2/3 z tych przypadków sprawę udało się ostatecznie rozstrzygnąć w terminie 90 dni.

Przebieg postępowania ze skargą

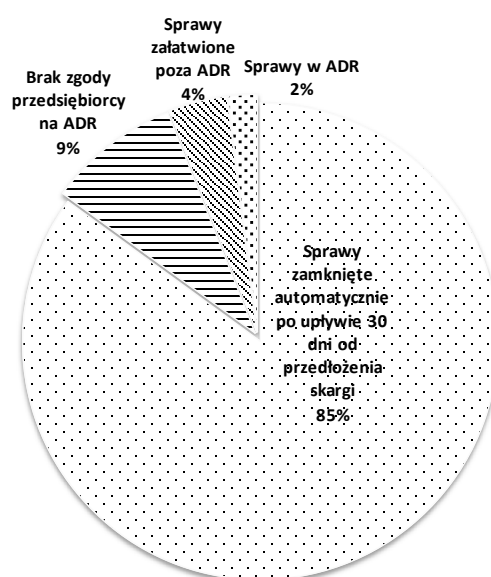


Tabela nr 4

Funkcjonowanie platformy ODR

Znaczna liczba skarg wniesionych na platformie ODR oraz intensywne korzystanie z niej we wszystkich państwach członkowskich to bardzo pozytywne elementy potwierdzające, że platforma ODR została dobrze przyjęta i okazała się użytecznym narzędziem dla

konsumentów. Badanie opinii użytkowników przeprowadzone w lipcu i sierpniu 2017 r. wskazało, że 71 % odwiedzających platformę ODR uznało ją za użyteczną.

Z dostępnych informacji wynika, że 44 % wniesionych sporów udało się stronom zakończyć z pominięciem platformy ODR¹⁰.

Osiągnięcia związane z funkcjonowaniem platformy ODR

- bardzo duża liczba odwiedzających konsumentów: platformę odwiedzało średnio ponad 160 000 indywidualnych użytkowników miesięcznie.
- Bardzo duża liczba wniesionych skarg: średnio ponad 2000 skarg miesięcznie.
- Około 44 % wszystkich spraw zostało rozwiązanych w drodze pomyślnych negocjacji dwustronnych pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami.

Wnioski

Generalnie bardzo pozytywnie należy ocenić funkcjonalność struktury platformy oraz jej imponującą popularność wśród konsumentów w pierwszym roku po uruchomieniu. Najważniejsze funkcje platformy dobrze spełniają swoją rolę. Jest ona interaktywnym, wielojęzycznym, internetowym narzędziem informatycznym, umożliwiającym w sposób przyjazny użytkownikowi złożenie skargi przez internet. Platforma wyposażona jest w wielojęzyczny rejestr podmiotów ADR, dostarcza ona również informacji o możliwościach dochodzenia roszczeń konsumenckich. Jednak to głównie dzięki wywoływanemu przez platformę efektowi zachęty przyczynia się ona do tego, że spory rozstrzygane są już poza samym jej systemem.

W najbliższych miesiącach istotne będzie podjęcie działań zwiększających zaangażowanie przedsiębiorców w rozwiązywanie sporów na platformie, tak aby sprawy, których nie udało się rozstrzygnąć bezpośrednio pomiędzy stronami (np. poza platformą lub poprzez wewnętrzne systemy rozpatrywania skarg stworzone przez przedsiębiorców), były sprawnie przekazywane za pośrednictwem platformy ODR do rozstrzygnięcia przez właściwe organy ADR. W tym celu Komisja będzie współdziałać z organami krajowymi, aby poprawić przestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązku podawania linku do platformy ODR na swoich stronach internetowych. Komisja podjęła również działania zachęcające przedsiębiorców do większej współpracy z konsumentami na platformie, np. poprzez poinformowanie, że podjęli decyzję o rozwiązaniu sporu poza systemem ODR. Wprowadzamy również środki techniczne udoskonalające interfejs platformy oraz przekazywanie komunikatów, a także usprawniające informowanie o różnych dostępnych konsumentom sposobach postępowania ze skargami.

W 2017 r. zostaną podjęte działania komunikacyjne wspierające promocję platformy ODR wśród konsumentów i przedsiębiorców. Ponadto, aby wspólnie porozmawiać o potencjale, jaki mają ADR i ODR, jeżeli chodzi o zwiększanie zaufania konsumentów do kupowania w internecie, Komisja zorganizowała dwa wydarzenia na wysokim szczeblu z udziałem

¹⁰ 40 % spraw automatycznie zamkniętych po upływie 30 dni (co stanowi 85 % ogólnej liczby spraw) to sprawy, w których strony sporu osiągnęły porozumienie. Stanowi to 34 % wszystkich skarg. Do tych 34 % należy dodać 6 % przedsiębiorców, którzy odrzucili możliwość rozwiązania sporu w ramach postępowania ADR i doszli do porozumienia bezpośrednio z konsumentami oraz 4 % spraw, w których strony wycofały się z udziału w postępowaniu ADR, przypuszczalnie ze względu na osiągnięcie porozumienia.

przedsiębiorców działających w najważniejszych sektorach handlu detalicznego w internecie, tj. w odzieżowo-obuwniczym¹¹ i lotów pasażerskich¹².

Należy wreszcie wspomnieć o tym, że platforma ODR uzyskuje wsparcie z instrumentu finansowego „Łącząc Europę”, ustanowionego na podstawie rozporządzenia (UE) 1316/2013¹³. Projekty miały na celu utrzymanie platformy ODR oraz wzmocnienie jej interoperacyjności z innymi systemami, tak aby ułatwić komunikację pomiędzy wewnętrznymi systemami rozpatrywania skarg stworzonymi przez przedsiębiorców a platformą ODR.

¹¹ W Brukseli w grudniu 2017 r. odbędzie się debata przy okrągłym stole z udziałem przedstawicieli przedsiębiorstw prowadzących sklepy internetowe z odzieżą i obuwem. Podczas debaty omówione zostaną kluczowe zmiany w polityce dotyczącej handlu elektronicznego oraz wspierania przedsiębiorców, którzy podjęli zobowiązanie odpowiedzialnej działalności handlowej i starają się je realizować, respektując prawa konsumentów na rynku cyfrowym.

¹² We współpracy z niemieckim organem arbitrażowym ds. transportu publicznego (niem. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V) Komisja zorganizowała wydarzenie specjalne, które miało miejsce w Berlinie w dniu 10 listopada 2017 r. W ramach tego wydarzenia uruchomiono sieć „TRAVEL-NET”, grupującą podmioty ADR z różnych państw członkowskich, które rozstrzygają spory w sektorach transportu publicznego i usług turystycznych.

¹³ Dz.U. L 348 z 20.12.2013, s. 129–171.