

(Akty, których publikacja nie jest obowiązkowa)

ZALECENIE KOMISJI

z dnia 4 kwietnia 2001 r.

w sprawie zasad dotyczących organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich

(notyfikowana jako dokument nr C(2001) 1016)

**(Tekst mający znaczenie dla EOG)
(2001/310/WE)**

KOMISJA WSPÓLNOT EUROPEJSKICH,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, a w szczególności jego art. 211, a także mając na uwadze, co następuje:

- 1) W celu zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów, jak również wsparcia zaufania konsumenckiego, Wspólnota powinna zapewnić, aby konsumenci korzystali z prostego i efektywnego dostępu do wymiaru sprawiedliwości oraz zachęcić i umożliwić rozstrzygnięcie sporów konsumenckich na wcześniejszym etapie.
- 2) Dalszy rozwój nowych form praktyk handlowych z udziałem konsumentów, do których należy handel elektroniczny oraz nieuchronny wzrost liczby transakcji międzynarodowych, wymagają udzielenia szczególnej uwagi stworzeniu zaufania konsumentów, w szczególności poprzez zapewnienie łatwego dostępu do praktycznych, efektywnych i tanich środków dochodzenia praw, w tym dostępu poprzez środki elektroniczne. Plan Działania e-Europe, uzgodniony przez Radę Europejską podczas posiedzenia w Feira w dniach 19 i 20 czerwca 2000 r., uznał, że aby handel elektroniczny osiągnął swój pełny potencjał, należy wzmocnić zaufanie konsumentów, w porozumieniu z grupami konsumentów, przedstawicielami podmiotów gospodarczych i Państw Członkowskich, poprzez wspieranie dostępu do alternatywnych systemów rozstrzygnięcia sporów.
- 3) W dniu 30 marca 1998 r. Komisja przyjęła zalecenie 98/257/WE w sprawie zasad stosowanych do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich¹. Jednakże zakres powyższego zalecenia był ograniczony do procedur, które - niezależnie od ich nazwy - prowadziły do rozstrzygnięcia sporu poprzez aktywną interwencję strony trzeciej, proponującej lub narzucającej dane rozstrzygnięcie. Nie dotyczyło ono procedur, polegających po prostu na próbie przekonania stron co do znalezienia rozstrzygnięcia w drodze wzajemnego porozumienia.

¹ Zalecenie Komisji z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad stosowanych do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich (Dz.U. WE nr L 115, z 17.04.1998, str. 31).

- 4) W swojej uchwale z dnia 25 maja 2000 r. w sprawie wspólnotowej sieci organów krajowych przeznaczonych do pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich", Rada odnotowała, że powyższe pozasądowe organy pozostające poza zakresem działania zalecenia 98/257/WE odgrywają pozytywną rolę dla konsumenta oraz wezwała Komisję do wypracowania, w ścisłej współpracy z Państwami Członkowskimi, wspólnych kryteriów dla oceny takich organów, które powinny zapewnić między innymi ich jakość, uczciwość i efektywność. W szczególności Rada wskazała, że Państwa Członkowskie stosują powyższe kryteria w celu włączenia takich organów lub mechanizmów do sieci, o których mowa w dokumencie roboczym Komisji w sprawie stworzenia europejskiej sieci pozasądowej (EEJ-Net) .
- 5) Art. 17 dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów usług prawnych społeczeństwa informacyjnego, a w szczególności handlu elektronicznego na rynku wewnętrznym internetowym⁴ postanawia, że Państwa Członkowskie powinny zapewnić, aby ich przepisy ustawowe nie stanowiły przeszkody dla wykorzystywania mechanizmów pozasądowych do rozstrzygania sporów dostępnych zgodnie z prawem krajowym.
- 6) Handel elektroniczny ułatwia transakcje międzynarodowe pomiędzy podmiotami gospodarczymi a konsumentami. Takie transakcje charakteryzują się często niską wartością, co oznacza, że rozstrzygnięcie jakiegokolwiek sporu z nich wynikającego powinno być proste, szybkie i tanie. Nowa technologia może wnieść wkład do rozwoju elektronicznych systemów rozstrzygania sporów, zapewniając skuteczny mechanizm dla rozstrzygania sporów między różnymi systemami prawnymi bez konieczności kontaktu bezpośredniego. Należy zachęcić do wykorzystywania takich technologii poprzez stworzenie zasad zapewniających spójne i rzetelne standardy zwiększające zaufanie wszystkich konsumentów.
- 7) We wnioskach przyjętych 29 maja 2000 r.⁵ Rada wezwała Komisję do przygotowania Zielonej Księgi w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów na mocy prawa cywilnego i handlowego, w celu uwzględnienia aktualnej sytuacji i dokonania jej analizy oraz zainicjowania szerokich konsultacji.
- 8) Parlament Europejski w swojej opinii na temat wniosku w sprawie wydania rozporządzenia dotyczącego jurysdykcji oraz uznawania i wykonywania orzeczeń w sprawach cywilnych i handlowych⁶ wezwał do szerokiego wykorzystania pozasądowego rozstrzygania sporów w przypadku transakcji konsumenckich, w szczególności w sytuacjach kiedy strony zamieszkują w Państwach Członkowskich, mając na uwadze koszty i opóźnienia związane z procedurami sądowymi. Rada i Komisja w swoich oświadczeniach towarzyszących przyjęciu wyżej wymienionego rozporządzenia podkreśliły, że generalnie w interesie konsumentów i przedsiębiorstw leży staranie się o polubowne rozstrzyganie sporów, zanim skorzystają z drogi sądowej,

- Dz.U. WE nr C 155, str. 6.06.2000, str. 1. ' SEC(2000) 405. Zob. strona internetowa: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/accejust/acce_Just06_en.pdf

⁴ Dz.U. WE nr L 178, z 17.07.2000, str. 1.

⁵ 81(2000)519.

⁶ Opinia wydana dnia 21 września 2000 r. dotycząca rozporządzenia (WE) nr 44/2001 (Dz.U. WE nr E 12. z 16.01.2001. str. 1).

jak również podkreśliły znaczenie kontynuacji prac w zakresie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów na poziomie Wspólnoty Europejskiej.

- 9) Zasady określone w niniejszym zaleceniu nie wpływają na zasady ustanowione w zaleceniu Komisji 98/2587/WE, które powinny być przestrzegane przez te procedury pozasądowe, które - niezależnie od ich nazwy - prowadzą do rozstrzygnięcia sporu poprzez aktywny udział strony trzeciej, proponującej lub narzucającej rozstrzygnięcie stronom, zazwyczaj w drodze wiążącej lub niewiążącej decyzji. Obecne zasady powinny być przestrzegane przez każde inne procedury z udziałem strony trzeciej, niezależnie od ich nazwy, ułatwiające rozstrzygnięcie sporu konsumenckiego poprzez mediację i pomoc na rzecz stron, na przykład poprzez kierowanie nieformalnych sugestii dotyczących opcji rozstrzygnięcia, w celu osiągnięcia rozstrzygnięcia w drodze wzajemnego porozumienia. Zasady są ograniczone do procedur rozstrzygnięcia sporów konsumenckich mających być alternatywą dla rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej. Tym samym mechanizmy skargi konsumenckiej wykorzystywane przez podmioty gospodarcze oraz realizowane bezpośrednio z konsumentem, lub w przypadku których strona trzecia wykonuje takie usługi przez lub w imieniu podmiotu gospodarczego, są wyłączone, jako że są one częścią zwyczajowych dyskusji między stronami zanim spór zostanie wszczęty, a następnie przekazany organowi strony trzeciej odpowiedzialnemu za rozstrzygnięcie sporu lub sądowi.
- 10) Należy zagwarantować bezstronność powyższych procedur rozstrzygnięcia sporów w celu zapewnienia, aby wszystkie strony miały pewność co do ich uczciwości. Niezależnie od tego, czy to osoba, czy grupa jest odpowiedzialna za procedurę rozstrzygnięcia sporu, należy wprowadzić stosowne środki w celu zapewnienia bezstronności i ujawniania informacji stronom przejawiającym bezstronność i kompetencję w celu umożliwienia im podjęcia świadomego wyboru co do udziału w procedurze.
- 11) W celu zapewnienia, aby obydwie strony miały dostęp do informacji, jakiej potrzebują, należy zagwarantować przejrzystość procedury. Uzgodnione rozwiązanie rozstrzygające w sprawie powinno być odnotowane oraz udostępnione stronom przez organ odpowiedzialny za procedurę celem uniknięcia późniejszej niepewności lub nieporozumień.
- 12) W celu zwiększenia efektywności powyższych procedur w rozwiązywaniu sporów międzynarodowych, powinny one być łatwo dostępne i osiągalne dla obydwu stron, niezależnie od tego, gdzie się one znajdują. W szczególności należy zachęcać do wykorzystywania środków elektronicznych w celu ułatwienia powyższego.
- 13) Jeśli takie procedury mają zapewnić realistyczną alternatywę dla rozstrzygnięcia sporów na drodze sądowej, powinny mieć one na celu pokonanie związanych z taką drogą problemów kosztów, opóźnień, komplikacji oraz reprezentacji prawnej. W celu zapewnienia ich efektywności konieczne są środki gwarantujące koszty proporcjonalne lub brak kosztów, łatwiejszy dostęp, efektywność, kontrolę postępu sporu oraz informowanie stron.
- 14) Zgodnie z art. 6 Europejskiej Konwencji Praw Człowieka, dostęp do sądów jest podstawowym prawem. Ponieważ prawo wspólnotowe gwarantuje swobodny przepływ towarów i usług na rynku wspólnym, częścią składową powyższych swobód

jest to, aby przedsiębiorcy, włączając konsumentów, mogli w celu rozwiązania jakiegokolwiek sporu powstałego w związku z ich działalnością gospodarczą, wszcząć powództwo w sądach Państwa Członkowskiego w ten sam sposób jak obywatele tego państwa. Procedury rozstrzygania sporów konsumenckich nie mogą mieć na celu zastąpienia procedur sądowych. Tak więc wykorzystanie takich procedur nie może pozbawiać konsumentów ich prawa do przedstawienia sprawy w sądzie, chyba że tak wyraźnie uzgodnią, mając w pełni świadomość faktów oraz dopiero po zmaterializowaniu się sporu.

- 15) Należy chronić uczciwość procedur poprzez umożliwienie stronom przedstawienia koniecznych i stosownych informacji. W zależności od organizacji procedury, informacje dostarczane przez strony powinny być traktowane jako poufne, chyba że strony uzgodnią inaczej lub, w przypadku wykorzystania na jakimkolwiek etapie podejścia kontryktoryjnego, stosowne środki powinny zapewniać ich uczciwość. Należy przewidzieć środki w celu zachęcenia i kontrolowania współpracy stron w ramach procedury, w szczególności poprzez żądanie informacji, jakie mogą być konieczne dla uczciwego rozstrzygnięcia sporu.
- 16) Zanim strony zgodzą się na sugerowane rozwiązanie odnośnie do rozstrzygnięcia sporu, powinny mieć rozsądny czas na rozważenie szczegółów wszelkich ewentualnych warunków.
- 17) W celu zapewnienia uczciwości i elastyczności procedur oraz możliwości posiadania przez konsumentów w pełni świadomego wyboru, powinni oni uzyskać jasne i zrozumiałe informacje w celu zastanowienia się, czy godzą się na sugerowane rozwiązanie, czy chcą uzyskać poradę lub czy chcą rozważyć inne opcje.
- 18) Komisja wprowadzi do swojej bazy danych pozasądowych organów odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów konsumenckich informacje przekazane przez Państwa Członkowskie dotyczące wykorzystywania takich zasad przez organy powołane do rozstrzygania sporów konsumenckich, które wchodzą w zakres niniejszego zalecenia w celu uczestniczenia w europejskiej sieci pozasądowej (EEJ-Net).
- 19) Wreszcie, ustanowienie na poziomie wspólnotowym zasad dla organów odpowiedzialnych za procedury rozstrzygania sporów konsumenckich, nieobjętych zasadami ustanowionymi w zaleceniu 98/257/WE wydaje się w tych okolicznościach konieczne, celem wsparcia oraz uzupełnienia, w podstawowym obszarze, inicjatyw podejmowanych przez Państwa Członkowskie w celu osiągnięcia - zgodnie z art. 153 Traktatu - wysokiego poziomu ochrony konsumenta. Taki zabieg nie wykracza poza to, co jest konieczne dla zapewnienia efektywnego działania procedur rozstrzygania sporów konsumenckich. Jest tym samym zgodny z zasadą subsidiarności.

NINIEJSZYM ZALECA:

Aby zasady ustanowione w Części II były przestrzegane przez wszystkie obecne i przyszłe organy świadczące pozasądowe procedury rozstrzygania sporów konsumenckich, objęte zakresem niniejszego zalecenia, zgodnie z definicją w Części I:

I. ZAKRES

1. Niniejsze zalecenie stosuje się do organów stron trzecich odpowiedzialnych za pozasądowe procedury rozstrzygania sporów konsumenckich tak, aby - niezależnie od ich nazwy - dążyły do rozstrzygnięcia sporu poprzez zbliżenie stron w celu przekonania ich co do znalezienia rozwiązania w drodze wzajemnego porozumienia.
2. Nie ma ono zastosowania do mechanizmów skargi konsumenckiej wykorzystywanych przez podmioty gospodarcze oraz stosowanych bezpośrednio z konsumentem lub do mechanizmów realizujących takie usługi wykonywane przez lub w imieniu podmiotów gospodarczych.

II. ZASADY

A. Bezstronność

Należy zagwarantować bezstronność poprzez zapewnienie, aby odpowiedzialni za procedurę:

- a) byli wyznaczani na czas określony oraz nie było możliwości zwalniania ich z pełnionych obowiązków bez sprawiedliwego uzasadnienia;
- b) nie byli w ewentualnym lub rzeczywistym konflikcie interesów z którąkolwiek ze stron;
- c) udostępniali informacje o swojej bezstronności oraz właściwości obydwu stronom przed rozpoczęciem procedury.

B. Przejrzystość

1. Należy zagwarantować przejrzystość procedury.
2. Informacje na temat szczegółów kontraktu, funkcjonowania i dostępności procedury, powinny być łatwo dostępne dla stron na prostych warunkach, tak aby strony mogły uzyskać je i dysponować nimi przed przekazaniem sporu.
3. W szczególności, powinny być udostępniane informacje na temat:
 - a) działania procedury, rodzajów sporów, jakie mogą być rozstrzygane w ramach niej oraz jakichkolwiek ograniczeń w jej działaniu;
 - b) zasad regulujących wszelkie wstępne wymogi, jakie strony powinny spełnić oraz innych zasad proceduralnych, w szczególności tych dotyczących działania procedury oraz języków, w których procedura będzie prowadzona;
 - c) kosztów ponoszonych przez strony, o ile takie są przewidywane;
 - d) harmonogramu stosowanego do procedury, w szczególności w zależności od rodzaju danego sporu;
- e) wszelkich merytorycznych zasad, jakie mogą być stosowane (przepisy prawne, najlepsze praktyki handlowe, zasady sprawiedliwości, kodeksy postępowania);

- f) roli procedury w doprowadzaniu do rozstrzygnięcia sporu;
 - g) statusu jakiegokolwiek uzgodnionego rozwiązania w zakresie rozstrzygnięcia sporu.
4. Wszelkie uzgodnione rozwiązanie sporu przez strony powinno zostać zapisane na trwałym środku oraz powinno wyraźnie wskazywać na warunki i podstawy, na których się ono opiera. Zapis powinien zostać udostępniony obydwu stronom.
 5. Ujawnieniu powinny podlegać informacje na temat działania procedury, w tym:
 - a) informacje na temat liczby i rodzaju skarg wniesionych w ramach niej oraz ich jej wyników;
 - b) czasu przeznaczanego na rozstrzygnięcie skarg;
 - c) jakichkolwiek problemów systematycznych wynikłych ze skarg;
 - d) zapis przestrzegania uzgodnionych rozwiązań, o ile jest znany.

C. Efektywność

1. Należy zagwarantować efektywność procedury.
2. Powinna być ona łatwo dostępna dla obydwu stron, na przykład poprzez środki elektroniczne, niezależnie od tego gdzie strony się znajdują.
3. Procedura powinna być albo bezpłatna dla konsumentów, albo niezbędne koszty powinny być proporcjonalne do sumy sporu i umiarkowane.
4. Strony powinny mieć dostęp do procedury bez obowiązku korzystania z przedstawiciela prawnego. Niezależnie od powyższego, strony mogą być reprezentowane lub wspierane przez stronę trzecią na każdym lub wszystkich etapach procedury.
5. Po przekazaniu sporu powinien zostać on rozpatrzony w najkrótszym możliwym terminie, w zależności od charakteru sporu. Organ odpowiedzialny za procedurę powinien dokonywać okresowego przeglądu swoich działań w celu zapewnienia, aby spór między stronami był rozpatrywany niezwłocznie i odpowiednio.
6. Postępowanie stron powinno być kontrolowane przez organ odpowiedzialny za procedurę celem zapewnienia, aby dążyły one do poszukiwania właściwego, uczciwego i niezwłocznego rozstrzygnięcia sporu. Jeżeli postępowanie jednej ze stron nie jest zadowalające, obydwie strony powinny być o tym poinformowane celem umożliwienia im rozważenia, czy kontynuować procedurę rozstrzygnięcia sporu.

D. Uczciwość

1. Należy zagwarantować uczciwość procedury. W szczególności:
 - a) strony powinny być informowane o ich prawie do odmowy uczestniczenia lub do wycofania się z procedury w każdym czasie oraz dostępie do systemu prawnego lub

innych mechanizmów pozasądowych na każdym etapie, o ile nie są one zadowolone z wyników lub działania procedury;

- b) obydwie strony powinny mieć możliwość swobodnego i łatwego przedstawienia wszelkich argumentów, informacji lub dowodów mających znaczenie dla ich sprawy w trybie poufnym, chyba że strony wyrażą zgodę na przekazanie takich informacji drugiej stronie. Jeżeli na jakimkolwiek etapie strona trzecia zasugeruje ewentualne rozwiązania dla rozstrzygnięcia sporu, każda strona powinna mieć możliwość przedstawienia swojego stanowiska oraz skomentowania wszelkich argumentów, informacji lub dowodów przedstawionych przez drugą stronę;
 - c) obydwie strony powinny być zachęcane do pełnej współpracy z procedurą, w szczególności poprzez przekazywanie wszelkich informacji niezbędnych dla uczciwego rozwiązania sporu;
 - d) zanim strony uzgodnią sugerowane rozwiązanie dla rozstrzygnięcia sporu, powinny one mieć rozsądny czas na rozważenie tego rozwiązania.
2. Konsument powinien być informowany w jasny i zrozumiały sposób przed wyrażeniem zgody na sugerowane rozwiązanie o następujących sprawach:
- a) że posiada wybór odnośnie tego, czy wyrazić zgodę, czy nie na sugerowane rozwiązanie;
 - b) że sugerowane rozwiązanie może być mniej korzystne niż wynik orzeczony przez sąd stosujący normy ogólne;
 - c) że przed uzgodnieniem lub odrzuceniem sugerowanego rozwiązania ma prawo do uzyskania niezależnej porady;
 - d) że skorzystanie z procedury nie wpływa na możliwość wniesienia sporu do innego pozasądowego mechanizmu rozstrzygania sporów, w szczególności w ramach zalecenia 98/257/WE lub powództwa prawnego za pośrednictwem własnego wymiaru sprawiedliwości;
 - e) na temat statusu uzgodnionego rozwiązania.

NINIEJSZE ZALECENIE

jest skierowane do Państw Członkowskich w zakresie, w jakim ich ono dotyczy, w odniesieniu do tych procedur mających na celu ułatwienie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich oraz do wszelkich osób fizycznych lub prawnych odpowiadających za tworzenie lub działanie takich procedur.

Sporządzono w Brukseli, dnia 4 kwietnia 2001 r.

W imieniu Komisji
David BYRNE
Członek Komisji