

2025/2647

30.12.2025

DYREKTYWA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2025/2647**z dnia 16 grudnia 2025 r.****dotycząca zmiany dyrektywy 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektyw (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828 w następstwie likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów****(Tekst mający znaczenie dla EOG)**

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽¹⁾,stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą ⁽²⁾,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE ⁽³⁾ przyjęto w celu zapewnienia konsumentom w Unii dostępu do wysokiej jakości alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR), aby umożliwić rozstrzyganie sporów dotyczących umów sprzedaży towarów lub umów o świadczenie usług zawartych między przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii a konsumentami mającymi miejsce zamieszkania w Unii. W dyrektywie tej przewidziano dostępność postępowań ADR dla wszystkich rodzajów krajowych i transgranicznych sporów konsumenckich w Unii, przy zapewnieniu minimalnych norm jakości postępowań ADR. Dyrektywa zobowiązuje państwa członkowskie do monitorowania działalności podmiotów ADR. Aby zwiększyć świadomość konsumentów i promować stosowanie ADR, w dyrektywie tej przewidziano również, że przedsiębiorcy mają informować konsumentów o możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów w drodze postępowań ADR.
- (2) W 2019 r. Komisja opublikowała sprawozdanie z wdrożenia dyrektywy 2013/11/UE i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 ⁽⁴⁾, w którym to sprawozdaniu stwierdzono, że dzięki dyrektywie 2013/11/UE wzrosła obecność wysokiej jakości podmiotów ADR na rynkach konsumenckich w całej Unii. W sprawozdaniu stwierdzono jednak również, że w niektórych sektorach i w niektórych państwach członkowskich niewielu konsumentów i niewiele przedsiębiorstw korzysta z postępowań ADR. Jedną z przyczyn tego stanu rzeczy był niski poziom świadomości po stronie konsumentów i przedsiębiorców na temat takich postępowań w państwach członkowskich, w których niedawno je wprowadzono. Innym powodem był brak zaufania konsumentów i przedsiębiorców do nieregulowanych podmiotów ADR. Dane przekazane na początku 2022 r. przez właściwe organy krajowe oraz ocena wdrożenia dyrektywy 2013/11/UE przeprowadzona w 2023 r. wskazują na to, że poziom korzystania z postępowań ADR pozostał stosunkowo stabilny, poza niewielkim wzrostem liczby skarg związanych z pandemią COVID-19. Większość zainteresowanych stron, z którymi skonsultowano się w kontekście tej oceny, potwierdziła, że korzystanie z postępowań ADR utrudniają często następujące czynniki: brak wiedzy o postępowaniach ADR i zrozumienia ich przez konsumentów, niski poziom zaangażowania przedsiębiorców, luki w zasięgu ADR w niektórych państwach członkowskich, wysokie koszty i złożoność krajowych postępowań ADR, a także różnice w kompetencjach podmiotów ADR. W transgranicznych postępowaniach ADR występują dodatkowe bariery, takie jak używanie więcej niż jednego języka i brak znajomości prawa mającego zastosowanie, a także szczególne trudności w dostępie dla konsumentów podatnych na zagrożenia.

⁽¹⁾ Opinia z dnia 23 kwietnia 2024 r. (Dz.U. C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj>).

⁽²⁾ Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 13 marca 2024 r. (Dz.U. C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj>) oraz stanowisko Rady w pierwszym czytaniu z dnia 17 listopada 2025 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym). Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 16 grudnia 2025 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym).

⁽³⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽⁴⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>).

- (3) Zważywszy, że co najmniej dwie na pięć transakcji internetowych dokonywanych przez konsumentów zamieszkałych w Unii jest zawieranych z przedsiębiorcami mającymi siedzibę w państwach trzecich, należy rozszerzyć zakres stosowania dyrektywy 2013/11/UE, aby umożliwić udział w postępowaniach ADR zainteresowanym przedsiębiorcom z państw trzecich, w przypadku gdy ci przedsiębiorcy z państw trzecich kierują swoją działalność do co najmniej jednego państwa członkowskiego w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008⁽⁵⁾ lub rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012⁽⁶⁾. To, czy przedsiębiorcy z państw trzecich kierują swoją działalność do co najmniej jednego państwa członkowskiego, można ustalić na podstawie wszystkich istotnych okoliczności, w tym czynników takich jak: posługiwanie się językiem lub walutą powszechnie używanymi w tych państwach członkowskich; możliwość zamawiania produktów lub usług; wykorzystanie odnośnej domeny najwyższego poziomu; dostępność aplikacji w danym krajowym sklepie z aplikacjami; korzystanie z reklam na rynku lokalnym lub reklam w języku używanym w tych państwach członkowskich; lub obsługa relacji z klientem, np. obsługa klienta w języku powszechnie używanym w tych państwach członkowskich. Państwa członkowskie powinny mieć możliwość określenia warunków udziału w postępowaniach ADR przedsiębiorców z państw trzecich, w szczególności w celu uniknięcia nadmiernego obciążenia podmiotów ADR. Warunki te mogą obejmować, w szczególności, zgodę przedsiębiorcy i konsumenta na rozstrzygnięcie sporu na podstawie prawa mającego zastosowanie w państwie członkowskim, w którym podmiot ADR ma siedzibę, a konsument ma miejsce zamieszkania, oraz zobowiązanie przedsiębiorcy do przestrzegania przepisów proceduralnych ADR, w tym, w stosownych przypadkach, ponoszenia okresowych opłat.
- (4) Od czasu przyjęcia dyrektywy 2013/11/UE złożoność sporów konsumenckich znacznie wzrosła. Cyfryzacja towarów i usług oraz coraz większe znaczenie handlu elektronicznego i reklamy cyfrowej dla zawierania umów konsumenckich doprowadziły do wzrostu liczby konsumentów narażonych na wprowadzające w błąd informacje online i zwodnicze interfejsy uniemożliwiające im podejmowanie świadomych decyzji o zakupie. Należy zatem doprecyzować, że spory wynikające z umów sprzedaży towarów lub umów o świadczenie usług obejmują spory dotyczące treści cyfrowych i usług cyfrowych.
- (5) W przypadku zawarcia umowy między konsumentem a przedsiębiorcą konsument powinien mieć możliwość dochodzenia roszczeń na podstawie dyrektywy 2013/11/UE z tytułu praktyk, które mu zaszkodziły, niezależnie od tego, czy miało to miejsce przed zawarciem umowy, czy po jej zawarciu.
- (6) Zakres przedmiotowy dyrektywy 2013/11/UE powinien obejmować na przykład sytuacje powstałe na etapie poprzedzającym zawarcie umowy między konsumentem a przedsiębiorcą, obejmujące sytuacje, w których konsument zawiera umowę na podstawie reklamy wprowadzającej w błąd w odniesieniu do konkretnej promocji cenowej, która to reklama jest objęta zakresem dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady⁽⁷⁾. Inne przykłady obejmują sytuacje związane z udostępnianiem obowiązkowych informacji udzielanych przed zawarciem umowy, przewidzianym w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE⁽⁸⁾, prawem do przejrzystości cenowej w odniesieniu do taryf lotniczych i stawek lotniczych, przewidzianym w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008⁽⁹⁾, prawem do otrzymywania informacji przed podróżą, określonym w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782⁽¹⁰⁾, prawem do otrzymywania przejrzystych informacji o warunkach detalicznych dotyczących połączeń realizowanych w roamingu i wiadomości SMS w roamingu, określonym w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612⁽¹¹⁾ lub udzielaniem obowiązkowych informacji przed zawarciem umowy w odniesieniu do imprez turystycznych, przewidzianym w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302⁽¹²⁾.

⁽⁵⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) (Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj>).

⁽⁶⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.U. L 351 z 20.12.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽⁷⁾ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych) (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁸⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

⁽⁹⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1008/2008 z dnia 24 września 2008 r. w sprawie wspólnych zasad wykonywania przewozów lotniczych na terenie Wspólnoty (Dz.U. L 293 z 31.10.2008, s. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

⁽¹⁰⁾ Rozporządzenie (UE) nr 2021/782 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹¹⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz.U. L 115 z 13.4.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj>).

⁽¹²⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (7) Przedłożenie sporu pod rozstrzygnięcie podmiotu ADR nie uniemożliwia skierowania przez konsumenta sprawy do innego podmiotu, takiego jak stowarzyszenie konsumenckie lub publiczny organ egzekwowania prawa, ani też nie uniemożliwia temu innemu podmiotowi podjęcia odpowiednich działań w celu zajęcia się daną praktyką. W stosownych przypadkach publiczne organy egzekwowania prawa i podmioty ADR działają w sposób wzajemnie się uzupełniający. Chociaż publiczne organy egzekwowania prawa znacząco przyczyniają się do dochodzenia roszczeń przez konsumentów, występując o zobowiązania naprawcze na rzecz konsumentów oraz ułatwiając dochodzenie odszkodowań, równie ważne jest, aby konsumenci mogli dochodzić roszczeń poprzez interwencję podmiotu ADR, bez uszczerbku dla kompetencji odpowiednich publicznych organów egzekwowania prawa.
- (8) Prawa i obowiązki przedsiębiorców wobec konsumentów związane z umowami sprzedaży i umowami o świadczenie usług dotyczą również sytuacji, w których konsumenci powołują się na swoje prawa związane z gwarancją ustawową, zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771⁽¹³⁾. Mogą również pojawić się spory dotyczące etapu trwania umowy, między innymi w odniesieniu do nieuczciwych warunków, jak przewidziano w dyrektywie Rady 93/13/EWG⁽¹⁴⁾, prawa do zmiany dostawcy usług przetwarzania danych, określonego w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854⁽¹⁵⁾, praw pasażerów i podróży przewidzianych w dyrektywie (UE) 2015/2302 lub ogólnych praw konsumentów przewidzianych w dyrektywie 2011/83/UE.
- (9) Prawa i obowiązki przedsiębiorców wobec konsumentów związane z umowami sprzedaży i umowami o świadczenie usług mogą również powodować spory po zakończeniu obowiązywania umowy. Dotyczy to, między innymi, obowiązków przedsiębiorców w zakresie powstrzymania się od wykorzystywania treści dostarczonych lub wytworzonych przez konsumenta, przewidzianych w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770⁽¹⁶⁾.
- (10) Biorąc pod uwagę zasadę minimalnej harmonizacji przyjętą w dyrektywie 2013/11/UE, państwa członkowskie mają prawo stosować postępowania ADR w odniesieniu do sporów dotyczących innych praw przewidzianych w prawie Unii i prawie krajowym, takich jak prawa wynikające z art. 101 i 102 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Ponadto to do państw członkowskich należy ustalenie, który podmiot ADR jest właściwy dla jakiego rodzaju sporu.
- (11) W przypadku powstania sporu między dostawcą platformy internetowej a odbiorcą usług danego dostawcy w związku z działaniami tego dostawcy polegającymi na moderowaniu nielegalnych lub szkodliwych treści na jego platformie, zastosowanie ma art. 21 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065⁽¹⁷⁾ w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów, z zastrzeżeniem jego art. 2 ust. 4, ponieważ art. 21 tego rozporządzenia określa szczególne zasady dotyczące takich sporów.
- (12) Definicje określone w dyrektywie 2013/11/UE powinny odzwierciedlać rozszerzony przez niniejszą dyrektywę zmieniającą zakres stosowania dyrektywy 2013/11/UE.
- (13) Treści cyfrowe i usługi cyfrowe są często dostarczane online na podstawie umów, zgodnie z którymi konsument nie płaci za nie, lecz dostarcza przedsiębiorcy dane osobowe. Dyrektywa 2013/11/UE ma obecnie zastosowanie wyłącznie do umów, w ramach których konsument płaci lub zobowiązuje się do zapłaty. W związku z tym dyrektywa 2013/11/UE wyklucza umowy, w ramach których konsument dostarcza przedsiębiorcy dane osobowe i nie płaci. Biorąc pod uwagę, że istnieją umowy, w przypadku których konsument dostarcza lub zobowiązuje się dostarczać dane osobowe zamiast płacenia, należy dostosować definicje „umowy sprzedaży” i „umowy o świadczenie usług” oraz dodać definicje „towarów”, „treści cyfrowych” i „usługi cyfrowej”.

⁽¹³⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE (Dz.U. L 136 z 22.5.2019, s. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).

⁽¹⁴⁾ Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

⁽¹⁵⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854 z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (akt w sprawie danych) (Dz.U. L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj>).

⁽¹⁶⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych (Dz.U. L 136 z 22.5.2019, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).

⁽¹⁷⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (14) Państwa członkowskie powinny wprowadzić środki promujące udział przedsiębiorców i konsumentów w postępowaniach ADR. Środki takie mogą mieć charakter finansowy lub niefinansowy. Środki o charakterze niefinansowym mogą obejmować kampanie informacyjne lub certyfikaty uczestnictwa. Środki o charakterze finansowym mogą na przykład polegać na preferencyjnych opłatach lub preferencyjnym traktowaniu przedsiębiorców przestrzegających przepisów, udziale bez żadnych kosztów dla konsumentów i przedsiębiorców, zwrocie kosztów udziału w pewnej liczbie postępowań ADR, aby umożliwić zapoznanie się z ich korzyściami, zapewnieniu programów szkoleń dla pracowników oraz na współfinansowaniu tworzenia sektorowych podmiotów ADR.
- (15) Dyrektywa 2013/11/UE już teraz pozwala państwom członkowskim przyjmować środki krajowe wprowadzające obowiązek udziału przedsiębiorców w postępowaniach ADR, pod warunkiem że nie uniemożliwia to stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do wymiaru sprawiedliwości. Kilka państw członkowskich przyjęło już krajowe środki dotyczące obowiązkowego udziału przedsiębiorców w postępowaniach ADR w określonych sektorach gospodarki. Obowiązkowy udział w odniesieniu do określonych sektorów przyniósł korzyści zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom. Przyczynia się to do zwiększenia zaufania przedsiębiorców do systemu ADR, w związku z czym są oni bardziej skłonni do wykonywania decyzji ADR. Obowiązkowy udział przynosi również wymierne korzyści konsumentom, sprawiając, że rozstrzyganie sporów z przedsiębiorcami staje się łatwiejsze, szybsze i tańsze, zwiększając w ten sposób zaufanie konsumentów do postępowań ADR.
- (16) Ustanawiając i wdrażając środki promujące udział przedsiębiorców i konsumentów w postępowaniach ADR, państwa członkowskie powinny zwrócić szczególną uwagę na konkretne sektory działalności gospodarczej o niskich poziomach uczestnictwa przedsiębiorców w postępowaniach ADR oraz na stosowane w tych sektorach praktyki, na które konsumenci wielokrotnie składali skargi, co potwierdzają dostępne dane statystyczne i statystyki dotyczące skarg. Dotyczy to w szczególności sektora transportu i turystyki, zwłaszcza w dziedzinie praw pasażerów linii lotniczych. Alternatywnie do środków promujących udział przedsiębiorców w postępowaniach ADR w tych sektorach państwa członkowskie powinny mieć możliwość wprowadzenia obowiązkowego udziału przedsiębiorców w takich postępowaniach.
- (17) Z myślą o zapewnieniu odpowiedniego dostosowania postępowań ADR do epoki cyfrowej, w której komunikacja odbywa się online, także w kontekście międzynarodowym, konieczne jest zapewnienie wszystkim konsumentom szybkich i uczciwych procedur. Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby podmioty ADR mające siedzibę na ich terytorium miały kompetencje do prowadzenia postępowań ADR w sporach między przedsiębiorcami mającymi siedzibę poza Unią a konsumentami mającymi miejsce zamieszkania na terytorium odpowiednich państw członkowskich.
- (18) Zgodnie z dyrektywą 2013/11/UE państwa członkowskie mają zapewnić dostępność i łatwość korzystania z postępowań ADR zarówno przez internet, jak i poza nim. Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby w przypadku gdy podmioty ADR umożliwiają konsumentom wszczynanie i śledzenie stanu postępowania ADR za pomocą narzędzi cyfrowych, takich jak interfejsy internetowe i internetowe formularze skarg, narzędzia te mogły być wykorzystywane przez wszystkich konsumentów, w tym konsumentów podatnych na zagrożenia lub konsumentów o różnym poziomie umiejętności cyfrowych. Podmioty ADR będące organami sektora publicznego są już objęte dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102⁽¹⁸⁾. Ważne jest, aby podmioty ADR będące podmiotami prywatnymi dążyły do przestrzegania tych samych norm dostępności na tyle, na ile jest to możliwe i wykonalne.
- (19) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR miały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa. W tym celu państwa członkowskie powinny również zapewnić, aby podmioty ADR, w razie potrzeby, zapewniały szkolenia dla osób fizycznych odpowiedzialnych za ADR. Szkolenia te powinny być dostosowane do rzeczywistego i wymaganego poziomu wiedzy fachowej osób fizycznych odpowiedzialnych za ADR.
- (20) Aby spełnić wymóg składania skarg i wymaganych dokumentów towarzyszących przez internet w możliwy do przesłania sposób, od podmiotów ADR powinno wymagać się co najmniej potwierdzenia ich otrzymania na trwałym nośniku i zapewnienia środków umożliwiających identyfikację takich skarg w dalszej komunikacji.

⁽¹⁸⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego (Dz.U. L 327 z 2.12.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>).

- (21) Postęp technologiczny może przyczynić się do automatyzacji rozstrzygania sporów, umożliwiając osiągnięcie szybszych i spójniejszych wyników. Zautomatyzowane środki, które są wykorzystywane, aby ułatwić osiągnięcie wyniku w ramach ADR, mogą nieść za sobą pewne ryzyko stronniczości i nieprzejrzystości. W związku z tym stosowanie takich zautomatyzowanych środków w procesie decyzyjnym powinno być w pełni przejrzyste, a strony powinny być informowane z wyprzedzeniem o ich wykorzystaniu. Ponadto strony postępowania ADR, w którym wykorzystuje się zautomatyzowane środki w procesie decyzyjnym, powinny mieć możliwość wystąpienia z wnioskiem o kontrolę wyniku postępowania przez osobę fizyczną reprezentującą podmiot ADR. Ta osoba fizyczna ma spełniać wymogi w zakresie niezbędnej wiedzy fachowej, niezależności i bezstronności określone w dyrektywie 2013/11/UE. Należy przyjąć, że proces decyzyjny obejmuje działania, które wpływają na decyzję o rozpatrzeniu danego sporu i decyzje dotyczące wyniku sporu, a nie obejmuje zadań czysto administracyjnych lub technicznych.
- (22) W różnych sytuacjach, na przykład w przypadku masowych odwołań lotów podczas pandemii COVID-19, postępowania ADR okazały się ważnym mechanizmem pozwalającym rozwiązać większą liczbę problemów konsumenckich. W związku z tym państwa członkowskie powinny zezwolić podmiotom ADR na łączenie spraw, aby wyniki postępowań ADR były spójne dla konsumentów dotkniętych tymi samymi nielegalnymi praktykami oraz bardziej wydajne i racjonalne pod względem kosztów dla podmiotów ADR i przedsiębiorców, na przykład w przypadkach, gdy łączenie spraw pozwala na szybsze lub bardziej spójne rozstrzyganie sporów. Państwa członkowskie powinny zapewnić informowanie konsumentów o takim połączeniu, aby mogli oni zdecydować, czy chcą uczestniczyć w łączonym postępowaniu ADR. Państwa członkowskie powinny również mieć możliwość ustanowienia dodatkowych warunków dotyczących łączenia spraw. Państwa członkowskie powinny na przykład móc przewidzieć możliwość sprzeciwienia się przez konsumentów łączeniu ich spraw lub konieczność udzielenia przez nich w takich przypadkach wyraźnej zgody. Państwa członkowskie powinny również mieć możliwość zdecydowania, czy w przypadku sprzeciwu lub braku wyraźnej zgody postępowanie ADR byłoby kontynuowane bez łączenia spraw czy zostałyby zakończone. Dodatkowe warunki mogłyby obejmować wymogi dotyczące określonego poziomu podobieństwa spraw, które miałyby być połączone. W tym względzie państwa członkowskie powinny mieć możliwość ustanowienia przepisów dotyczących sposobu identyfikacji podobnych spraw w celu ich połączenia. Ważne jest, aby doprecyzować, że określony w dyrektywie 2013/11/UE, zmienionej niniejszą dyrektywą, wymóg posiadania przez osoby fizyczne odpowiedzialne za ADR niezbędnej wiedzy i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygania sporów konsumenckich ma również zastosowanie do łączenia spraw.
- (23) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby podmioty ADR nie odmawiały rozpatrywania sporów, w przypadku gdy przedsiębiorcy wprowadzili nieproporcjonalnie trudne do spełnienia wymogi w swoich systemach wewnętrznego rozpatrywania skarg, które muszą zostać spełnione, zanim sprawa będzie mogła zostać przekazana podmiotowi ADR. Na przykład w pewnych sektorach rynku niektórzy konsumenci borykają się z nadmiernymi obciążeniami, takimi jak liczne obowiązkowe etapy rozpatrywania skargi lub obowiązek udowodnienia, że skontaktowali się z określonym działem obsługi posprzedażnej przedsiębiorcy.
- (24) Zgodnie z dyrektywą 2013/11/UE, oprócz sektorowych przepisów prawa Unii, które przewidują obowiązkowy udział przedsiębiorców w ADR, państwa członkowskie mogą wprowadzić przepisy krajowe, na mocy których udział przedsiębiorcy w ADR byłby obowiązkowy w sektorach uznanych za odpowiednie. W każdym przypadku państwa członkowskie powinny zapewnić, aby po podjęciu przez właściwy podmiot ADR decyzji o rozpatrzeniu skargi konsumentów zgodnie ze swoimi przepisami proceduralnymi, ten podmiot ADR skontaktował się z przedsiębiorcą, którego sprawa dotyczy, i zaprosił go do udziału w postępowaniu ADR, niezależnie od tego, czy udział przedsiębiorcy jest obowiązkowy, czy też nie. Aby zachęcić przedsiębiorców do udziału w postępowaniach ADR oraz zapewnić należyty i sprawny przebieg postępowań ADR, od przedsiębiorców z siedzibą w Unii należy wymagać udzielenia w określonym terminie odpowiedzi na pytanie podmiotów ADR, czy zamierzają wziąć udział w proponowanym postępowaniu. Celem obowiązku udzielenia odpowiedzi jest zaangażowanie przedsiębiorstwa w postępowanie ADR oraz zapewnienie, aby podmioty ADR i konsumenci wiedzieli, czy przedsiębiorca będzie brał udział w danym postępowaniu. Odpowiedź przedsiębiorcy nie powinna być jednak wymagana, jeżeli prawo mające zastosowanie przewiduje obowiązkowy udział przedsiębiorcy w postępowaniu ADR lub gdy przedsiębiorca jest umownie zobowiązany do udziału w postępowaniu ADR. Pozostaje to bez uszczerbku dla przepisów proceduralnych, które umożliwiają podmiotom ADR zamknięcie sprawy, jeżeli przedsiębiorca nie weźmie udziału w danym postępowaniu ADR w terminach określonych w niniejszej dyrektywie. Podobnie odpowiedź przedsiębiorcy nie powinna być wymagana w przypadku gdy podmiot ADR jest uprawniony do rozstrzygnięcia sprawy, nawet jeżeli przedsiębiorca nie bierze udziału w postępowaniu ADR.
- (25) Termin na poinformowanie podmiotu ADR przez przedsiębiorcę o tym, czy zamierza wziąć udział w postępowaniu ADR, powinien zasadniczo wynosić nie więcej niż 20 dni roboczych. Jednak w przypadku sporów o złożonym charakterze lub w wyjątkowych okolicznościach podmiot ADR powinien być uprawniony do przedłużenia tego terminu, aby przedsiębiorca miał możliwość dokładnego przeanalizowania sporu i podjęcia decyzji, czy chce brać udział w postępowaniu ADR. W żadnym przypadku termin ten nie powinien przekraczać 30 dni roboczych. W stosownych przypadkach należy poinformować konsumenta o przedłużeniu tego terminu. Jeżeli przedsiębiorca nie udzieli odpowiedzi podmiotowi ADR w wyznaczonym terminie, ten podmiot ADR powinien mieć prawo do uznania, że brak odpowiedzi przedsiębiorcy oznacza odmowę udziału, i do zamknięcia sprawy. Podmiot ADR powinien poinformować o tym konsumenta.

- (26) Aby ograniczyć wymogi w zakresie informacji i sprawozdawczości oraz ograniczyć koszty ponoszone przez podmioty ADR i właściwe organy krajowe, należy uprościć wymogi w zakresie sprawozdawczości i informacji oraz zmniejszyć ilość informacji przekazywanych właściwym organom przez podmioty ADR. Na przykład podmioty ADR powinny udostępniać publicznie swoje sprawozdania z działalności co najmniej raz na dwa lata, a nie raz do roku. Państwa członkowskie powinny jednak mieć możliwość ustalania krótszych okresów sprawozdawczych, na przykład wynoszących rok. Podmioty ADR powinny mieć również możliwość przekazywania tych sprawozdań z działalności odpowiednim właściwym organom w celu wypełnienia innych obowiązków sprawozdawczych wynikających z dyrektywy 2013/11/UE, o ile sprawozdania te zawierają wszystkie wymagane informacje związane z takimi obowiązkami.
- (27) Postępowania ADR powinny być możliwie nieodpłatne dla konsumenta. W przypadku obciążania kosztami, nie powinny one wykroczyć poza opłatę o nieznacznej wysokości. Ponadto, aby zwiększyć dostępność i atrakcyjność postępowań ADR dla konsumentów, państwa członkowskie powinny zachęcać podmioty ADR do zwracania konsumentom tej opłaty o nieznacznej wysokości w przypadku gdy i w zakresie, w jakim ich skarga jest uzasadniona. Należy doprecyzować, że takich zwrotów mają dokonywać państwa członkowskie, w pełnej zgodności z zasadami pomocniczości i proporcjonalności, a nie inne podmioty, na przykład druga strona postępowania ADR.
- (28) Aby skutecznie zmniejszyć obciążenie pracą podmiotów ADR i dać im więcej czasu na przedłożenie sprawozdań właściwym organom, należy przedłużyć o kilka miesięcy termin składania sprawozdań przedstawianych co cztery lata zgodnie z wymogami dyrektywy 2013/11/EU.
- (29) W wielu państwach członkowskich konsumenci nadal nie są wystarczająco informowani o istnieniu podmiotów ADR i oferowanych przez nie usługach. Aby zwiększyć świadomość konsumentów na temat podmiotów ADR i przedsiębiorców uczestniczących w postępowaniach ADR, przedsiębiorcy powinni przekazywać informacje na temat ADR w jasny, widoczny, zrozumiały i łatwo dostępny sposób. Jeżeli przedsiębiorca posiada stronę internetową, powinien podawać informacje na tej stronie internetowej. Przedsiębiorcy powinni również przekazywać takie informacje w swoich warunkach ogólnych.
- (30) W przypadku gdy spór, którego dotyczy skarga konsumenta nie mógł zostać rozstrzygnięty, należy znieść spoczywający na przedsiębiorcy obowiązek sprecyzowania, czy zamierza on skorzystać z odpowiednich podmiotów ADR w celu rozstrzygnięcia tego sporu, ponieważ przedsiębiorca jest już objęty obowiązkiem poinformowania podmiotu ADR o tym, czy zamierza uczestniczyć w postępowaniu ADR.
- (31) Sprawna współpraca między różnymi organami zaangażowanymi w egzekwowanie praw konsumentów ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia ogólnej zgodności i spójności systemu egzekwowania praw konsumentów. Współpraca między podmiotami ADR a organami krajowymi, którym powierzono egzekwowanie unijnych aktów prawnych dotyczących ochrony konsumentów, powinna obejmować wzajemną wymianę informacji na temat praktyk stosowanych w konkretnych sektorach działalności gospodarczej, na które konsumenci wielokrotnie składali skargi, na przykład nieuczciwych praktyk lub warunków handlowych. Ponieważ podmioty ADR nie są właściwe do decydowania, czy praktyka opisana w skargach konsumentów stanowi nieuczciwą praktykę handlową, należy wyjaśnić, że taka wymiana informacji może dotyczyć wyłącznie potencjalnie nieuczciwych praktyk i warunków handlowych.
- (32) Aby zapewnić prawidłowe i skuteczne funkcjonowanie podmiotów ADR, właściwe organy powinny przeprowadzać kontrole funkcjonowania i działalności takich podmiotów niezbędne do tego, aby monitorować, w stosownych przypadkach i w stosownym czasie, zgodność z wymogami dyrektywy 2013/11/EU, na przykład gdy wpływają do nich uzasadnione skargi stron postępowań ADR, które wskazują na systematyczne nieprzestrzeganie przez podmiot ADR wymogów dyrektywy 2013/11/EU.
- (33) Aby pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w sporach transgranicznych była skuteczna, konieczne jest zapewnienie, aby państwa członkowskie wyznaczyły punkty kontaktowe ADR odpowiedzialne za jasno określone zadania. Europejskie Centra Konsumenckie są dobrze przygotowane do wykonywania takich zadań, ponieważ specjalizują się w udzielaniu pomocy konsumentom napotykaającym problemy związane z transgranicznymi zakupami, ale państwa członkowskie powinny mieć możliwość wskazania w tych celach innych organów posiadających odpowiednią wiedzę fachową. Informacje o tych wyznaczonych punktach kontaktowych ADR powinny być przekazywane Komisji, a punkty te powinny wchodzić w skład sieci, która ma zostać utworzona przez Komisję.
- (34) W celu zapewnienia, aby podmioty ADR, właściwe organy i punkty kontaktowe ADR były w stanie skutecznie wykonywać swoje zadania, w szczególności zadania ustanowione na mocy niniejszej dyrektywy zmieniającej, powinny one dysponować wystarczającymi zasobami ludzkimi, materialnymi i finansowymi. Państwa członkowskie powinny nadal mieć możliwość określania odpowiednich form ich finansowania w tym celu.

- (35) Przez wzgląd na efektywność i skuteczność rozporządzenie (UE) nr 524/2013 zostało uchylone rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228⁽¹⁹⁾, wskutek czego zlikwidowana została europejska platforma internetowego rozstrzygania sporów, ustanowiona na podstawie rozporządzenia (UE) nr 524/2013. W tych okolicznościach odpowiednie zadania punktów kontaktowych określone w rozporządzeniu (UE) nr 524/2013 powinny zostać przejęte przez punkty kontaktowe ADR. Zadania te obejmują, między innymi, udzielanie, na ich wniosek, informacji stronom uczestniczącym w sporze oraz ułatwianie komunikacji między tymi stronami a właściwym podmiotem ADR.
- (36) Aby zapewnić sprawiedliwość proceduralną, konsumenci zaangażowani w spory transgraniczne powinni korzystać z punktu kontaktowego ADR w swoim miejscu zamieszkania, co ma zniechęcać do selektywnego wyboru punktów kontaktowych ADR ze względu na wygodę lub nadzieję na uzyskanie korzystniejszego wyniku.
- (37) Punkty kontaktowe ADR powinny, na wniosek, udzielać pomocy konsumentom zamierzającym przedłożyć spór transgraniczny podmiotowi ADR. Ich zadania powinny ograniczać się do oferowania wsparcia i wytycznych i nie powinny obejmować składania skarg w imieniu konsumentów ani reprezentowania ich w sporze. Udzielana pomoc powinna służyć ułatwieniu komunikacji między stronami a podmiotem ADR. Taka pomoc mogłaby obejmować identyfikację właściwego podmiotu ADR, dostarczanie informacji na temat zasad proceduralnych oraz pomoc w przygotowaniu i przekazywaniu odpowiednich dokumentów. Taka pomoc mogłaby również obejmować, w stosownych przypadkach, dostarczanie maszynowo przetłumaczonych informacji, dokumentów lub przepisów proceduralnych. Punkty kontaktowe ADR mogłyby również udzielać ogólnych informacji na temat praw konsumentów wynikających z prawa Unii i prawa krajowego oraz informować strony o innych dostępnych środkach dochodzenia roszczeń, w przypadku gdy sporu nie można rozstrzygnąć w drodze ADR. Konsumenci i przedsiębiorcy powinni mieć możliwość zwrócenia się o pomoc do punktu kontaktowego ADR w państwie członkowskim, w którym mają miejsce zamieszkania lub siedzibę. Biorąc pod uwagę zasadę minimalnej harmonizacji stosowaną w dyrektywie 2013/11/UE, państwa członkowskie powinny mieć możliwość zezwolenia punktom kontaktowym ADR na udzielanie pomocy konsumentom i przedsiębiorcom w dostępie do podmiotów ADR również w odniesieniu do sporów krajowych. Taka rozszerzona pomoc mogłaby obejmować udzielanie pomocy konsumentom podatnym na zagrożenia, na przykład konsumentom, którzy nie mają dostępu do technologii cyfrowych lub mają do nich ograniczony dostęp.
- (38) Pomimo że postępowania ADR mają być proste, konsumenci czasem korzystają w ich trakcie z pomocy wybranej przez siebie osoby trzeciej, takiej jak organizacja konsumencka lub firma oferująca zarządzanie roszczeniami w postępowaniach ADR. Taka pomoc może obejmować pomoc konsumentom w złożeniu wniosku i innych dokumentów, doradzanie im w sprawie ewentualnych roszczeń, śledzenie całego procesu i umożliwienie stronom polubownego rozstrzygnięcia sporu. Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby podmioty udzielające takiej pomocy czyniły to z zachowaniem pełnej przejrzystości, w szczególności w odniesieniu do przepisów proceduralnych i kosztów, a także ewentualnych opłat wymaganych za pomoc. Taka pomoc dla konsumentów powinna być udzielana w dobrej wierze.
- (39) Dyrektywa 2013/11/UE ma nadal obowiązywać wyłącznie w odniesieniu do sporów między konsumentami i przedsiębiorcami. Spory między przedsiębiorcami nie są objęte zakresem stosowania tej dyrektywy. Państwa członkowskie mogą jednak, zgodnie z prawem Unii, ułatwiać dostęp do postępowań ADR osobom samozatrudnionym lub mikroprzedsiębiorstwom, tak aby przedsiębiorstwa te miały możliwość korzystania z niezależnych, bezstronnych, przejrzystych, skutecznych, szybkich i sprawiedliwych systemów ADR.
- (40) Aby zapewnić konsumentom możliwość łatwego znalezienia odpowiedniego podmiotu ADR, zwłaszcza w kontekście transgranicznym, Komisja powinna opracować, promować i utrzymywać przyjazne dla użytkownika interaktywne narzędzie cyfrowe z informacjami na temat dochodzenia roszczeń przez konsumentów, w tym informacjami na temat korzystania z ADR w kontekście transgranicznym, a także linkami do informacji na temat praw konsumentów. Celem tego narzędzia powinna być pomoc konsumentom w zrozumieniu odpowiednich rozwiązań w zakresie dochodzenia roszczeń w ich konkretnej sprawie oraz w podjęciu odpowiednich działań. Powinno ono zawierać bezpośrednie linki do formularza skargi, jeżeli jest dostępny, podmiotów ADR oraz funkcję tłumaczenia maszynowego dla podmiotów ADR i punktów kontaktowych ADR. Ponadto narzędzie to powinno zawierać wykaz punktów kontaktowych ADR zgłoszonych Komisji. Komisja jest już zobowiązana, aby regularnie publikować wykaz podmiotów ADR na swojej stronie internetowej, natomiast dodatkowe funkcje tego narzędzia, takie jak bezpośrednie linki do formularzy skargi i funkcja tłumaczenia maszynowego, powinny być dostępne jak najszybciej i nie później niż 20 kwietnia 2026 r.
- (41) Należy zatem odpowiednio zmienić dyrektywę 2013/11/UE.

⁽¹⁹⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228 z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie uchylecia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów (Dz.U. L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>).

- (42) W związku z uchynieniem rozporządzenia (UE) nr 524/2013, konieczna jest zmiana dyrektyw Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 ⁽²⁰⁾ i (UE) 2020/1828 ⁽²¹⁾,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZĄ DYREKTYWĘ:

Artykuł 1

Zmiany w dyrektywie 2013/11/UE

W dyrektywie 2013/11/UE wprowadza się następujące zmiany:

- 1) art. 2 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do postępowań mających na celu pozasądowe rozstrzygnięcie sporów krajowych, sporów transgranicznych lub sporów z przedsiębiorcami z państw trzecich, między konsumentem mającym miejsce zamieszkania w Unii a przedsiębiorcą, poprzez interwencję podmiotu ADR, który proponuje lub narzuca rozwiązanie bądź doprowadza do spotkania stron w celu ułatwienia polubownego rozstrzygnięcia, w przypadku gdy między konsumentem a przedsiębiorcą zawierana jest umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług, w tym umowa o dostarczanie treści cyfrowych lub świadczenie usług cyfrowych, gdy konsument płaci lub zobowiązuje się zapłacić cenę i gdy powstaje spór dotyczący zobowiązań umownych, w tym obowiązków wynikających z etapu poprzedzającego zawarcie umowy.

Niniejsza dyrektywa ma także zastosowanie w przypadku, gdy przedsiębiorca dostarcza bądź zobowiązuje się dostarczyć konsumentowi treści cyfrowe, które nie są dostarczane na nośniku materialnym, lub usługę cyfrową, a konsument dostarcza lub zobowiązuje się dostarczyć przedsiębiorcy dane osobowe.

Niniejsza dyrektywa nie ma zastosowania do przypadków objętych wyjątkami przewidzianymi w art. 3 ust. 1a dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE (*).

(*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).”;

- 2) w art. 4 ust. 1 lit. c), d), e) i f) zastępuje się literami w brzmieniu:

„c) »umowa sprzedaży« oznacza umowę, na mocy której przedsiębiorca przenosi lub zobowiązuje się do przeniesienia własności towarów na konsumenta, w tym umowę, której przedmiotem są równocześnie towary oraz usługi;

ca) »towary« oznaczają towary w rozumieniu art. 2 pkt 5 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 (*);

cb) »treści cyfrowe« oznaczają treści cyfrowe w rozumieniu art. 2 pkt 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 (**);

d) »umowa o świadczenie usług« oznacza umowę inną niż umowa sprzedaży, na mocy której przedsiębiorca świadczy lub zobowiązuje się do świadczenia usługi, w tym usługi cyfrowej, na rzecz konsumenta;

da) »usługa cyfrowa« oznacza usługę cyfrową w rozumieniu art. 2 pkt 2 dyrektywy (UE) 2019/770;

e) »spór krajowy« oznacza spór między konsumentem a przedsiębiorcą dotyczący zobowiązań umownych, o których mowa w art. 2 ust. 1, w przypadku gdy w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ten ma miejsce zamieszkania w tym samym państwie członkowskim, w którym ma siedzibę przedsiębiorca;

⁽²⁰⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (Dz.U. L 328 z 18.12.2019, s. 7, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>).

⁽²¹⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

- f) »spór transgraniczny« oznacza spór między konsumentem a przedsiębiorcą dotyczący zobowiązań umownych, o których mowa w art. 2 ust. 1, w przypadku gdy w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ten ma miejsce zamieszkania w państwie członkowskim innym niż państwo członkowskie, w którym ma siedzibę przedsiębiorca;
- fa) »spór z przedsiębiorcą z państwa trzeciego« oznacza spór między konsumentem a przedsiębiorcą dotyczący zobowiązań umownych, o których mowa w art. 2 ust. 1, w przypadku gdy w momencie zamawiania towarów lub usług konsument ten ma miejsce zamieszkania w jednym z państw członkowskich, a przedsiębiorca ma siedzibę poza Unią i kieruje swoją działalność do tego państwa członkowskiego w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 593/2008 lub art. 17 ust. 1 lit. c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 (**);

- (*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniająca rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylająca dyrektywę 1999/44/WE (Dz.U. L 136 z 22.5.2019, s. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).
- (**) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/770 z dnia 20 maja 2019 r. w sprawie niektórych aspektów umów o dostarczanie treści cyfrowych i usług cyfrowych (Dz.U. L 136 z 22.5.2019, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).
- (***) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.U. L 351 z 20.12.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).”;

- 3) w rozdziale I dodaje się artykuł w brzmieniu:

„Artykuł 4a

Państwa członkowskie muszą dysponować środkami mającymi na celu promowanie udziału przedsiębiorców i konsumentów w postępowaniach ADR.”;

- 4) w art. 5 wprowadza się następujące zmiany:

- a) dodaje się ustęp w brzmieniu:

„1a. Państwa członkowskie ułatwiają również konsumentom mającym miejsce zamieszkania na ich odpowiednich terytoriach dostęp do postępowania ADR na potrzeby rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami z państw trzecich objętych niniejszą dyrektywą oraz zapewniają, aby spory te mogły zostać przedłożone podmiotowi ADR, który spełnia wymogi określone w niniejszej dyrektywie, na wspólny wniosek konsumenta i przedsiębiorcy z państwa trzeciego.

Państwa członkowskie mogą uzależnić dostęp do postępowania ADR w celu rozwiązania sporu z przedsiębiorcą z państwa trzeciego od tego, czy strony zgodzą się na rozstrzygnięcie tego sporu na podstawie prawa mającego zastosowanie w państwie członkowskim, w którym ma siedzibę podmiot ADR, a dany konsument ma miejsce zamieszkania, oraz od tego, czy przedsiębiorca zobowiąże się przestrzegać przepisów proceduralnych ADR, w tym, w stosownych przypadkach, ponosić okresowe opłaty. Państwa członkowskie mogą określić dodatkowe warunki zapewniające, aby rozpatrywanie takich sporów nie powodowało poważnego zakłócenia skutecznego funkcjonowania podmiotów ADR.

Zgoda przedsiębiorcy i konsumenta co do mającego zastosowanie prawa, o której mowa w akapicie drugim, nie może skutkować pozbawieniem konsumenta ochrony przyznawanej mu przez przepisy, których – zgodnie z prawem państwa członkowskiego zwykłego pobytu konsumenta – nie można wyłączyć w drodze umowy.”;

- b) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Państwa członkowskie zapewniają, aby podmioty ADR:

- a) prowadziły aktualną stronę internetową umożliwiającą stronom łatwy dostęp do informacji dotyczących postępowania ADR i pozwalającą konsumentom na wniesienie skargi i przekazanie wymaganych dokumentów towarzyszących w formie elektronicznej w możliwy do przesłania sposób;

- b) umożliwiały konsumentom wnoszenie skarg i przekazywanie innych dokumentów towarzyszących oraz dostęp do ADR w formie cyfrowym lub niecyfrowym;
- c) w przypadkach gdy oferują cyfrowe procedury ADR – udostępniały je poprzez łatwo dostępne i inkluzywne narzędzia;
- d) jeżeli w procesie decyzyjnym ADR są stosowane zautomatyzowane środki:
 - (i) informowały strony z wyprzedzeniem w jasny, zrozumiały i łatwo dostępny sposób o stosowaniu takich środków; oraz
 - (ii) zapewniały, aby strony miały prawo żądać, aby wynik postępowania ADR został poddany kontroli przez osobę fizyczną reprezentującą podmiot ADR, która spełnia wymogi art. 6 ust. 1;
- e) informowały strony o przysługującym im prawie do żądania kontroli wyniku postępowania ADR przez osobę fizyczną, o której mowa w lit. d) pkt (ii);
- f) mogły łączyć sprawy, pod warunkiem że:
 - (i) zainteresowany konsument jest poinformowany o połączeniu spraw; oraz
 - (ii) osoby fizyczne odpowiedzialne za połączone sprawy posiadają wystarczającą wiedzę zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a), aby się nimi zająć;
- g) umożliwiały rozpatrzenie sporów krajowych, sporów transgranicznych oraz, w stosownych przypadkach, sporów z przedsiębiorcami z państw trzecich;
- h) podejmowały środki niezbędne do zapewnienia, aby przetwarzanie danych osobowych było zgodne z przepisami o ochronie danych osobowych określonymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (*).

Państwa członkowskie mogą określić dodatkowe warunki łączenia spraw, o którym mowa w akapicie pierwszym lit. f).

(*) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).”;

- c) ust. 4 lit. a) otrzymuje brzmienie:

„a) konsument nie podjął próby skontaktowania się z danym przedsiębiorcą, aby omówić swoją skargę i rozwiązać problem bezpośrednio z tym przedsiębiorcą, bez wprowadzania nieproporcjonalnych zasad dotyczących formy lub treści takiego kontaktu;”;

- d) dodaje się ustępy w brzmieniu:

„8. W przypadku gdy właściwy podmiot ADR podejmuje decyzję o rozpatrzeniu skargi konsumentkiej zgodnie ze swoimi przepisami proceduralnymi, państwa członkowskie zapewniają, aby ten podmiot ADR skontaktował się z zainteresowanym przedsiębiorcą i zaprosił go do udziału w postępowaniu ADR, niezależnie od tego, czy udział tego przedsiębiorcy jest obowiązkowy.

9. Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorcy mający siedzibę na ich terytorium, z którymi kontaktuje się właściwy podmiot ADR, informowali ten podmiot ADR, czy zgadzają się na udział w proponowanym postępowaniu ADR. Przedsiębiorca udziela odpowiedzi podmiotowi ADR w rozsądnym terminie, który nie może przekraczać 20 dni roboczych. W przypadku złożonych sporów lub w wyjątkowych okolicznościach właściwy podmiot ADR może przedłużyć ten termin, lecz w żadnym przypadku nie może on przekraczać 30 dni roboczych. W stosownych przypadkach podmiot ADR informuje konsumenta o przedłużeniu terminu na udzielenie odpowiedzi.

Jeżeli przedsiębiorca nie udzieli odpowiedzi w terminie określonym w akapicie pierwszym, podmiot ADR może uznać, że przedsiębiorca odmówił udziału w postępowaniu ADR, i może zamknąć sprawę. Podmiot ADR informuje o tym konsumenta. Konsekwencje braku odpowiedzi określa się w prawie krajowym.

Obowiązek udzielenia odpowiedzi, o którym mowa w akapicie pierwszym, nie ma zastosowania w następujących przypadkach:

- a) gdy udział przedsiębiorcy w postępowaniu ADR jest obowiązkowy;
 - b) gdy wyniki postępowań ADR można osiągnąć bez zgody przedsiębiorcy na udział w postępowaniu ADR; lub
 - c) jeżeli przedsiębiorca zobowiązał się już na podstawie umowy do korzystania z podmiotów ADR w celu rozstrzygania sporów z konsumentami.”;
- 5) w art. 6 wprowadza się następujące zmiany:
- a) ust. 1 lit. a) otrzymuje brzmienie:
 - „a) miały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa, a w odniesieniu do rozpatrywania sporów transgranicznych – ogólną znajomość prawa prywatnego międzynarodowego.”;
 - b) w ust. 3 dodaje się literę w brzmieniu:
 - „aa) w przypadku gdy spór jest rozpatrywany przez podmiot ADR, a osoby fizyczne odpowiedzialne za rozstrzyganie sporów są zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez indywidualnego przedsiębiorcę, podmiot ADR ma dostęp wyłącznie do danych ściśle związanych ze sprawą, przekazanych mu przez przedsiębiorcę lub konsumenta.”;
 - c) ust. 6 otrzymuje brzmienie:
 - „6. Do celów ust. 1 lit. a) niniejszego artykułu państwa członkowskie zapewniają, aby podmioty ADR zapewniały niezbędne szkolenia dla osób fizycznych odpowiedzialnych za ADR. Właściwe organy, na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 19 ust. 3 lit. g), monitorują programy szkoleniowe tworzone przez podmioty ADR.”;
- 6) w art. 7 wprowadza się następujące zmiany:
- a) w ust. 1 dodaje się literę w brzmieniu:
 - „p) w stosownych przypadkach – danych kontaktowych organów krajowych egzekwujących unijne i krajowe akty prawne dotyczące nieuczciwych praktyk i warunków handlowych.”;
 - b) w ust. 2 wprowadza się następujące zmiany:
 - (i) część wprowadzająca otrzymuje brzmienie:
 - „2. Państwa członkowskie zapewniają, aby co najmniej raz na dwa lata podmioty ADR udostępniały publicznie na swoich stronach internetowych sprawozdania z działalności. Ponadto państwa członkowskie wymagają, aby, na wniosek, podmioty ADR dostarczały te sprawozdania z działalności na trwałym nośniku i za pomocą dowolnych innych środków, które podmioty ADR uznają za stosowne. Sprawozdania te zawierają następujące informacje związane ze sporami zarówno krajowymi, jak i transgranicznymi.”;
 - (ii) uchyla się lit. h);
- 7) w art. 13 wprowadza się następujące zmiany:
- a) ust. 2 otrzymuje brzmienie:
 - „2. Informacje, o których mowa w ust. 1, są podawane:
 - a) na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeśli taka strona istnieje, w jasny, widoczny, zrozumiały i łatwo dostępny sposób;
 - b) w ogólnych warunkach umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług między przedsiębiorcą a konsumentem.”;

b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadkach gdy spór między konsumentem a przedsiębiorcą mającym siedzibę na ich terytorium nie mógł zostać rozstrzygnięty w następstwie skargi złożonej przez konsumenta bezpośrednio do przedsiębiorcy, przedsiębiorca miał obowiązek przedstawić konsumentowi informacje, o których mowa w ust. 1.”;

8) art. 14 otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 14

Pomoc w sporach transgranicznych

1. Państwa członkowskie zapewniają, aby w odniesieniu do sporów transgranicznych konsumenci i przedsiębiorcy mogli uzyskać pomoc w dostępie do podmiotu lub podmiotów ADR właściwych do rozpatrzenia ich sporu transgranicznego.

2. Każde z państw członkowskich wyznacza punkt kontaktowy ADR odpowiedzialny za zadanie, o którym mowa w ust. 1. Państwa członkowskie powierzają odpowiedzialność za prowadzenie punktów kontaktowych ADR swojemu centrum należącemu do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich lub, jeżeli nie jest to możliwe, organizacjom konsumenckim lub innemu podmiotowi zajmującemu się ochroną konsumentów.

3. Zwracając się o pomoc w sporach transgranicznych, konsumenci korzystają z punktu kontaktowego ADR w miejscu ich zamieszkania, a przedsiębiorcy korzystają z punktu kontaktowego ADR w miejscu ich siedziby.

4. Państwa członkowskie zapewniają, aby punkty kontaktowe ADR ułatwiały, na wniosek, komunikację między stronami a właściwym podmiotem ADR. Ułatwianie to obejmuje co najmniej następujące zadania:

a) pomoc w składaniu skarg i, w stosownych przypadkach, odpowiednich dokumentów;

b) wspieranie stron, w razie potrzeby, poprzez dostarczanie maszynowo przetłumaczonych informacji, dokumentów lub przepisów proceduralnych;

c) dostarczanie stronom ogólnych informacji na temat praw konsumentów na poziomie Unii i ich poziomie krajowym;

d) dostarczanie stronom wyjaśnień na temat przepisów proceduralnych stosowanych przez odpowiednie podmioty ADR;

e) informowanie konsumenta o innych sposobach dochodzenia roszczeń, w przypadku gdy sporu nie można rozstrzygnąć w postępowaniu ADR.

5. Państwa członkowskie mogą przyznać punktom kontaktowym ADR prawo do udzielania konsumentom i przedsiębiorcom pomocy w dostępie do podmiotów ADR, o której mowa w niniejszym artykule, w odniesieniu do sporów krajowych.

6. Państwa członkowskie wymagają, aby wykonując swoje działania, wszystkie podmioty pomagające konsumentom w sporach transgranicznych lub krajowych przekazywały konsumentom z zachowaniem pełnej przejrzystości odpowiednie informacje, w tym informacje dotyczące przepisów proceduralnych i wszelkich mających zastosowanie opłat, i aby działały przy tym w dobrej wierze.”;

9) w art. 17 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Współpraca, o której mowa w ust. 1, obejmuje, w szczególności, wymianę informacji o praktykach w konkretnych sektorach działalności gospodarczej, na które konsumenci wielokrotnie składali skargi, w tym o nieuczciwych praktykach i warunkach handlowych. Obejmuje ona także dokonywanie oceny merytorycznej oraz przekazywanie informacji przez organy krajowe podmiotów ADR, jeśli taka ocena lub informacje są niezbędne do rozpatrywania poszczególnych sporów i są już dostępne.”;

b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Państwa członkowskie zapewniają zgodność współpracy i wymiany informacji, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego artykułu, z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych określonymi w rozporządzeniu (UE) 2016/679.”;

10) w art. 20 wprowadza się następujące zmiany:

a) w ust. 1 dodaje się akapit w brzmieniu:

„Ponadto właściwe organy przeprowadzają niezbędne kontrole funkcjonowania i działalności podmiotów ADR w celu monitorowania zgodności z wymogami niniejszej dyrektywy.”;

b) w ust. 6 zdanie pierwsze otrzymuje brzmienie:

„6. Do dnia 9 lipca 2018 r., a następnie co cztery lata do dnia 1 listopada, każdy właściwy organ publikuje i przesyła Komisji sprawozdanie o rozwoju i funkcjonowaniu podmiotów ADR.”;

c) dodaje się ustępy w brzmieniu:

„8. Do dnia 20 kwietnia 2026 r. Komisja opracuje przyjazne dla użytkownika interaktywne narzędzie cyfrowe, które zapewni informacje na temat dochodzenia roszczeń przez konsumentów, w tym informacje na temat korzystania z ADR w kontekście transgranicznym, a także linki do informacji na temat praw konsumentów. Narzędzie to będzie również zawierało wykaz podmiotów ADR, o których mowa w ust. 4 niniejszego artykułu, oraz wykaz punktów kontaktowych ADR zgłoszonych na podstawie art. 24 ust. 4, a także linki do ich stron internetowych. Narzędzie to będzie też zawierało funkcję tłumaczenia automatycznego dostępną bezpłatnie dla podmiotów ADR i punktów kontaktowych ADR. Komisja promuje to narzędzie i zapewnia jego obsługę techniczną.

Zachęca się państwa członkowskie do zamieszczania w widoczny sposób linku do narzędzia, o którym mowa w akapicie pierwszym, na krajowych stronach internetowych służących podobnemu celowi.

Właściwe organy informują punkty kontaktowe ADR i podmioty ADR o funkcji tłumaczenia maszynowego, o której mowa w akapicie pierwszym.

9. Komisja tworzy sieć punktów kontaktowych ADR.”;

11) w art. 24 dodaje się ustęp w brzmieniu:

„4. Do dnia 20 marca 2028 r. państwa członkowskie przekazują Komisji nazwy i dane kontaktowe punktów kontaktowych ADR wyznaczonych zgodnie z art. 14 ust. 2.”.

Artykuł 2

Zmiana w dyrektywie (UE) 2015/2302

Art. 7 ust. 2 lit. g) dyrektywy (UE) 2015/2302 otrzymuje brzmienie:

„g) informację na temat dostępnych wewnętrznych procedur rozpatrywania skarg oraz na temat alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR) zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE (*) oraz, w stosownych przypadkach, na temat podmiotu ADR, któremu podlega przedsiębiorca;

(*) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”.

Artykuł 3

Zmiana w dyrektywie (UE) 2019/2161

Art. 5 lit. b) dyrektywy (UE) 2019/2161 otrzymuje brzmienie:

„b) złożenie skargi do właściwego centrum należącego do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, zależnie od zaangażowanych stron.”.

*Artykuł 4***Zmiana w dyrektywie (UE) 2020/1828**

W załączniku I do dyrektywy (UE) 2020/1828 uchyla się pkt 44.

*Artykuł 5***Transpozycja**

1. Do dnia 20 marca 2028 r. państwa członkowskie przyjmują i publikują przepisy niezbędne do wykonania art. 1–4 niniejszej dyrektywy. Niezwłocznie powiadamiają o tym Komisję.

Państwa członkowskie stosują te przepisy od dnia 20 września 2028 r.

2. Przepisy, o których mowa w ust. 1, przyjęte przez państwa członkowskie zawierają odniesienie do niniejszej dyrektywy lub odniesienie takie towarzyszy ich urzędowej publikacji. Sposób dokonywania takiego odniesienia określany jest przez państwa członkowskie.

3. Państwa członkowskie przekazują Komisji teksty najważniejszych przepisów prawa krajowego w dziedzinie objętej zakresem stosowania niniejszej dyrektywy.

*Artykuł 6***Wejście w życie**

Niniejsza dyrektywa wchodzi w życie dwudziestego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

*Artykuł 7***Adresaci**

Niniejsza dyrektywa skierowana jest do państw członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu dnia 16 grudnia 2025 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

Przewodnicząca

R. METSOLA

W imieniu Rady

Przewodnicząca

M. BJERRE