



28.2.2024

## **OPINIA**

Komisji Transportu i Turystyki

dla Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

w sprawie wniosku dotyczącego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającej dyrektywę 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektywy (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828  
(COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Sprawozdawczyni komisji opiniodawczej: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA\_Legam

## ZWIĘZŁE UZASADNIENIE

Dyrektywa w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR)<sup>1</sup> została przyjęta w 2013 r. z myślą o sprawiedliwym, szybkim i przystępnym pozasądowym rozstrzygnięciu wewnątrz krajowych i transgranicznych sporów między unijnymi konsumentami i przedsiębiorcami. Opierając się na zasadzie minimalnej harmonizacji, w dyrektywie uwzględniono różne kultury i ramy krajowe, jakie w zakresie ADR obowiązują w poszczególnych państwach członkowskich. Choć ADR nie ma na celu zastąpienia postępowań sądowych, uważa się je za skuteczny mechanizm dochodzenia roszczeń w przypadku sporów o niskiej wartości, bowiem wnoszenie sprawy do sądu więcej kosztuje i niejednokrotnie zajmuje więcej czasu. Do tej pory jednak ADR odniosło w UE tylko częściowy sukces, gdyż jego warunki i skuteczność zależą często od sytuacji panującej w poszczególnych państwach członkowskich. Dlatego znaczna część unijnych konsumentów wciąż nie wie o istnieniu systemów ADR bądź nie ma do nich zaufania i w związku z tym nie składa skarg. Do tego 43 % sprzedawców detalicznych w UE jest nieświadome istnienia ADR jako sposobu na rozstrzygnięcie ich sporów z konsumentami.

W związku z powyższym sprawozdawczyni z zadowoleniem przyjmuje wniosek Komisji, która proponuje zmianę dyrektywy ADR, by dostosować ją do potrzeb rynków cyfrowych, zwiększyć wykorzystanie ADR w sporach transgranicznych i uprościć postępowanie ADR. Choć ogólnie rzecz biorąc, sprawozdawczyni popiera propozycję Komisji, chciałaby jednak zwrócić uwagę na kilka kwestii.

Sprawozdawczyni popiera przyjętą we wniosku **zasadę minimalnej harmonizacji**, choćby z uwagi na wciąż niejednorodną sytuację w kwestii ADR w poszczególnych państwach członkowskich UE, a także na czas i wysiłek, jakich wymaga sprawne funkcjonowanie ADR w całej UE. Choć sprawozdawczyni przyznaje, że w niektórych sektorach – takich jak transport czy turystyka – spory występują znacznie częściej niż w innych, pragnie też przypomnieć, że w dyrektywie z 2013 r. zapewniono już państwom członkowskim pewną elastyczność w kwestii wyboru sektorów, w których udział przedsiębiorców w ADR powinien być obowiązkowy lub dobrowolny. Niemniej jednak za każdym razem, gdy przedsiębiorcy odmawiają udziału w postępowaniu ADR, należy od nich żądać wyjaśnień na piśmie.

Jednym z najważniejszych celów wniosku Komisji jest zwiększenie wykorzystania ADR w sporach transgranicznych dzięki bardziej zindywidualizowanej pomocy dla konsumentów i przedsiębiorców. Doświadczenie pokazuje jednak, że **dostępność ADR** w sporach transgranicznych pozostaje problematyczna, także ze względu na język i obowiązujące przepisy. Osiągnięcie tego celu będzie wymagało starań na rzecz zapewnienia podmiotom ADR dostatecznej wiedzy, kompetencji i zasobów. Poza tym wiele podmiotów ADR działa obecnie w oparciu o ogólne kompetencje, a tylko w kilku państwach członkowskich istnieją podmioty ADR wyspecjalizowane w sporach dotyczących praw pasażerów i podróżnych<sup>2</sup>. Sprawozdawczyni chciałaby zatem zaapelować o **specjalizację** podmiotów ADR, zwłaszcza w sektorach transportu i turystyki, w których od zawsze liczba skarg konsumenckich jest wysoka,

---

<sup>1</sup> Dyrektywa 2013/11/UE Parlamentu Europejskiego i Rady 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).

<sup>2</sup> [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#), Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich, wrzesień 2019 r., s. 1.

jak również o szkolenie osób odpowiadających za ADR w odnośnych przepisach sektorowych, tak by mogły proponować najlepsze rozwiązania, jeśli chodzi o transgraniczne skargi konsumenckie.

Jedną z podstawowych zasad ADR jest dobra wola stron – konsumentów i przedsiębiorców – współpracujących w poszukiwaniu polubownego rozwiązania sporu oraz świadomych korzyści, jakie płyną z mechanizmu ADR. Dlatego należy stworzyć **zachęty dla przedsiębiorców**, by skłonić ich do przystąpienia do systemu ADR, informując ich o jego zaletach takich jak poufność, zapobieganie ryzyku złej prasy czy nadszarpnięcia reputacji wskutek procesu sądowego, samodzielny wybór rozwiązania zamiast akceptowania rozwiązania narzuconego oraz elastyczność w kwestii wyników postępowania, np. wypracowanie rozwiązań, których sąd nie mógłby nakazać, czy też takich, które zdaniem stron są sprawiedliwsze niż te przewidziane prawem<sup>3</sup>. Należy zarazem **zwiększyć świadomość konsumentów i ich zaufanie** do ADR, zwłaszcza w przypadku sporów transgranicznych. Sprawozdawczynie chciałaby przy tej okazji zwrócić uwagę na istnienie licznych firm, które zajmują się obsługą nierozstrzygniętych roszczeń i dla własnego zysku oferują pośrednictwo w dochodzeniu online roszczeń pasażerów linii lotniczych<sup>4</sup>, oraz podkreślić, że konsumenci wybierają tego rodzaju firmy, gdyż nie wiedzą o istnieniu podmiotów ADR lub nie wierzą w ich niezależność czy bezstronność. Jako że tylko niektóre państwa członkowskie dysponują sprawnie działającym systemem ADR, trzeba zająć się jakością (niezależnością, bezstronnością, kompetencjami, zasobami) podmiotów ADR, informacjami i pomocą, jakie są udzielane konsumentom, oraz podwyższeniem wskaźnika korzystania z rozstrzygnięcia sporów.

Choć sprawozdawczynie z zadowoleniem przyjmuje propozycję Komisji, by utworzyć **punkty kontaktowe ADR o jasno określonych zadaniach**, to zwraca też uwagę, że Europejskie Centra Konsumenckie, które są dobrze przygotowane do wykonywania takich zadań, powinny współpracować z krajowymi podmiotami właściwymi w zakresie ADR. Ponadto ze względu na transgraniczny charakter praw pasażerów i podróżnych Komisja powinna ściśle współpracować z Europejskimi Centrami Konsumenckimi, firmami z branży podróży i turystyki, organizacjami konsumenckimi i innymi organizmami zajmującymi się prawami konsumenta, aby promować najlepsze praktyki i wiedzę potrzebną do zniesienia przeszkód, jakie napotykają konsumenci i przedsiębiorcy korzystający z postępowania ADR w obszarze transportu i turystyki.

Sprawozdawczynie zdecydowanie popiera też propozycję Komisji, by **pozwolić podmiotom ADR** działającym we współpracy z krajowymi organami właściwymi w zakresie ADR lub Siecią Europejskich Centrów Konsumenckich **na łączenie** podobnych spraw przeciwko jednemu przedsiębiorcy, gdyż umożliwiłoby to pozwy przedstawicielskie i zapewniło spójność wyników ADR w sprawach dotyczących tych samych nieuczciwych praktyk handlowych.

---

<sup>3</sup> Większość podmiotów ADR w krajach nordyckich i bałtyckich może podejmować decyzje niezależnie od tego, czy przedsiębiorca przystąpił do systemu, co stanowi dla przedsiębiorców silny argument za udziałem w ADR. Zob. „ADR in the Nordic and Baltic countries”, badanie porównawcze z 11 maja 2023 r. przygotowane przez Europejskie Centra Konsumenckie z Danii, Estonii, Finlandii, Islandii, Łotwy, Litwy, Norwegii i Szwecji.

<sup>4</sup> [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#) itp.

## POPRAWKI

Komisja Transportu i Turystyki zwraca się do Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów, jako komisji przedmiotowo właściwej, o wzięcie pod uwagę co następuje:

### Poprawka 1

#### Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 2

*Tekst proponowany przez Komisję.*

(2) W 2019 r. Komisja przyjęła sprawozdanie z wdrożenia dyrektywy 2013/11/UE i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013<sup>2</sup>, w którym 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 państwach członkowskich niewielu konsumentów i niewiele przedsiębiorstw korzysta z postępowań ADR. Jedną z przyczyn tego stanu rzeczy był niski poziom świadomości przedsiębiorców i konsumentów na temat takich postępowań w państwach członkowskich, w których dopiero 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 spraw związanych z pandemią COVID-19). Większość zainteresowanych stron, z którymi skonsultowano się w kontekście tej oceny, potwierdziła, że korzystanie z postępowań ADR najczęściej utrudniają: brak wiedzy o postępowaniach ADR i zrozumienia ich przez konsumentów,

*Poprawka*

(2) W 2019 r. Komisja przyjęła sprawozdanie z wdrożenia dyrektywy 2013/11/UE i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013<sup>2</sup>, w którym 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 państwach członkowskich niewielu konsumentów i niewiele przedsiębiorstw korzysta z postępowań ADR. Jedną z przyczyn tego stanu rzeczy był niski poziom świadomości przedsiębiorców i konsumentów na temat takich postępowań w państwach członkowskich, w których dopiero 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 spraw związanych z pandemią COVID-19). Większość zainteresowanych stron, z którymi skonsultowano się w kontekście tej oceny, potwierdziła, że korzystanie z postępowań ADR najczęściej utrudniają: brak wiedzy o postępowaniach ADR i zrozumienia ich przez konsumentów *i*

niski poziom zaangażowania **przedsiębiorców**, luki w zasięgu ADR w niektórych państwach członkowskich, wysokie koszty i złożoność krajowych postępowań ADR oraz różnice w kompetencjach podmiotów ADR. W transgranicznym ADR istnieją dodatkowe bariery, takie jak brak znajomości języka i prawa mającego zastosowanie, a także szczególne trudności w dostępie dla konsumentów podatnych na zagrożenia.

---

<sup>2</sup> 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 (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1).

**przedsiębiorców, jak również** niski poziom **ich** zaangażowania, luki w zasięgu ADR w niektórych państwach członkowskich, wysokie koszty i złożoność krajowych postępowań ADR oraz różnice w kompetencjach podmiotów ADR. W transgranicznym ADR istnieją dodatkowe bariery, takie jak brak znajomości języka i prawa mającego zastosowanie, a także szczególne trudności w dostępie dla konsumentów podatnych na zagrożenia. **Sprawiło to, że w ramach ADR wykształciły się w UE różne systemy, a z uwagi na różnice w przepisach i kryteriach proceduralnych między poszczególnymi państwami członkowskimi przedsiębiorcy reprezentujący sektory o dużej liczbie skarg, takie jak transport czy turystyka, muszą stawiać czoła wyzwaniom związanym ze stosowaniem mechanizmów rozstrzygania sporów w kontekście transgranicznym, które to wyzwania trzeba pokonać, aby stworzyć bardziej dostępne, spójne i skuteczne transgraniczne ramy ADR z myślą o budowaniu zaufania i współpracy między konsumentami i przedsiębiorcami.**

---

<sup>2</sup> 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 (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1).

## Poprawka 2

### Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 2 a

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

**(2a) W sektorach transportu i turystyki konsumenci często składają skargi, które dotyczą w szczególności praw pasażerów**

*linii lotniczych. Skargi te, jak również liczne pytania, jakie konsumenci zadają na ten sam temat, z jednej strony wskazują na świadomość istnienia przepisów dotyczących praw konsumentów w tym obszarze, a z drugiej strony oznaczają, że postępowanie ADR powinno pozostać ostatnią próbą rozstrzygnięcia należycie uzasadnionych skarg konsumentów przed podjęciem decyzji o wniesieniu sprawy do sądu w celu jak najlepszej obrony ich praw.*

### **Poprawka 3**

#### **Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 2 b**

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

*(2b) W niniejszej dyrektywie należy przede wszystkim stworzyć silne zachęty dla konsumentów i przedsiębiorców, by skłonić ich do korzystania z postępowania ADR. Aby z pożytkiem dla konsumentów w pełni wykorzystać potencjał tego postępowania, można by zobowiązać do udziału w nim przedsiębiorców z sektorów transportu i turystyki, jeżeli jest to przewidziane w ustawodawstwie krajowym państw członkowskich, pod warunkiem że ustawodawstwo to nie uniemożliwia stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego. Państwa członkowskie powinny mieć w szczególności możliwość wprowadzenia przepisów krajowych ustanawiających systemy ADR w sektorach transportu i turystyki przy zapewnieniu równej reprezentacji konsumentów i przedsiębiorców w zarządach podmiotów ADR oraz ścisłego nadzoru właściwych organów nad tymi podmiotami. Jeżeli na mocy ustawodawstwa krajowego udział w takich postępowaniach jest dobrowolny, państwa członkowskie powinny dopilnować, aby przedsiębiorcy, którzy postanowią nie brać w nich udziału, byli*

*zobowiązani podać do wiadomości publicznej wyjaśnienie swojej decyzji.*

#### **Poprawka 4**

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Motyw 2 c**

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

*(2c) Tylko niektóre państwa członkowskie dysponują sprawnie działającym systemem ADR. Aby zdobyć zaufanie konsumentów i przedsiębiorców i zwiększyć ich udział w postępowaniu ADR, zwłaszcza w sektorach transportu i turystyki, trzeba zadbać o jakość działania i pracy podmiotów ADR. Chcąc podwyższyć wskaźnik korzystania z rozstrzygania sporów, należy zająć się niezależnością, bezstronnością i zasobami tych podmiotów, a także rozwijaniem kompetencji ich pracowników w zakresie odnośnych przepisów sektorowych, takich jak prawa pasażerów i podróżnych. Państwa członkowskie powinny w związku z tym zachęcać podmioty ADR do prowadzenia szkoleń dla osób fizycznych odpowiadających za ADR w odnośnych przepisach sektorowych, aby dzięki nim podmioty te mogły jak najlepiej pomagać konsumentom składającym skargi o charakterze transgranicznym. Pracownicy biorący udział w postępowaniach ADR powinni poza tym odbywać co roku obowiązkowe szkolenia, by zaktualizować swoją wiedzę i dotrzymać kroku rozwojowi technologii cyfrowych.*

#### **Poprawka 5**

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Motyw 11**

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

(11) Państwa członkowskie powinny

(11) Państwa członkowskie powinny



również umożliwić podmiotom ADR łączenie podobnych spraw przeciwko jednemu przedsiębiorcy, tak aby wyniki ADR były spójniejsze wobec konsumentów objętych tą samą nielegalną praktyką oraz bardziej efektywne kosztowo dla podmiotów ADR i przedsiębiorców. Konsumentów należy o tym odpowiednio informować i umożliwić im odmowę połączenia ich sporu z innymi.

również umożliwić podmiotom ADR **działającym w ścisłej współpracy z krajowymi organami właściwymi w zakresie ADR lub Siecią Europejskich Centrów Konsumentkich** łączenie podobnych spraw przeciwko jednemu przedsiębiorcy, tak aby wyniki ADR były spójniejsze wobec konsumentów objętych tą samą nielegalną praktyką oraz bardziej efektywne kosztowo dla podmiotów ADR i przedsiębiorców. Konsumentów **i przedsiębiorców** należy o tym odpowiednio informować i umożliwić im odmowę połączenia ich sporu z innymi.

## Poprawka 6

### Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 13

*Tekst proponowany przez Komisję.*

(13) Zgodnie z dyrektywą 2013/11/UE państwa członkowskie mogą – oprócz sektorowych przepisów unijnych, które przewidują obowiązkowy udział przedsiębiorców w ADR – wprowadzić przepisy krajowe, na mocy których udział przedsiębiorcy w ADR byłby obowiązkowy w sektorach uznanych za odpowiednie. Aby zachęcać przedsiębiorców do udziału w postępowaniach ADR oraz zapewnić terminowy i sprawny przebieg tych postępowań, od przedsiębiorców należy wymagać udzielenia w określonym terminie odpowiedzi na pytanie podmiotów ADR, czy zamierzają wziąć udział w proponowanym postępowaniu, zwłaszcza jeśli ich udział nie jest obowiązkowy.

*Poprawka*

(13) Zgodnie z dyrektywą 2013/11/UE państwa członkowskie mogą – oprócz sektorowych przepisów unijnych, które przewidują obowiązkowy udział przedsiębiorców w ADR – wprowadzić przepisy krajowe, na mocy których udział przedsiębiorcy w ADR byłby obowiązkowy w sektorach uznanych za odpowiednie. Aby zachęcać przedsiębiorców do udziału w postępowaniach ADR oraz zapewnić terminowy i sprawny przebieg tych postępowań, od przedsiębiorców należy wymagać udzielenia w określonym terminie, **nieprzekraczającym 15 dni roboczych**, odpowiedzi na pytanie podmiotów ADR, czy zamierzają wziąć udział w proponowanym postępowaniu, zwłaszcza jeśli ich udział nie jest obowiązkowy.

## Poprawka 7

### Wniosek dotyczący dyrektywy

## Motyw 15

*Tekst proponowany przez Komisję.*

(15) Aby pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w sporach transgranicznych była skuteczna, konieczne jest zapewnienie, aby państwa członkowskie utworzyły punkty kontaktowe ADR o jasno określonych zadaniach. Europejskie Centra Konsumentckie („ECC”) są dobrze przygotowane do wykonywania takich zadań, ponieważ specjalizują się w udzielaniu konsumentom pomocy w kwestiach związanych z transgranicznymi zakupami, ale państwa członkowskie powinny mieć możliwość wskazania do tych celów innych organów posiadających odpowiednią wiedzę fachową. Informacje o tych wyznaczonych punktach kontaktowych ADR powinny być przekazywane Komisji.

*Poprawka*

(15) ***W niektórych państwach członkowskich konsumenci i przedsiębiorcy nadal nie są dostatecznie poinformowani o istnieniu podmiotów ADR i oferowanych przez nie usługach.*** Aby pomoc konsumentom i przedsiębiorcom w sporach transgranicznych była skuteczna, konieczne jest zapewnienie, aby państwa członkowskie utworzyły punkty kontaktowe ADR o jasno określonych zadaniach. Europejskie Centra Konsumentckie („ECC”) są dobrze przygotowane do wykonywania takich zadań ***w ścisłej współpracy z krajowymi organami właściwymi w zakresie ADR,*** ponieważ specjalizują się w udzielaniu konsumentom pomocy w kwestiach związanych z transgranicznymi zakupami, ale państwa członkowskie powinny mieć możliwość wskazania do tych celów innych organów posiadających odpowiednią wiedzę fachową ***i powinny dopilnować, by miały one dostateczne zasoby finansowe i ludzkie.*** Informacje o tych wyznaczonych punktach kontaktowych ADR powinny być przekazywane Komisji.

## Poprawka 8

**Wniosek dotyczący dyrektywy  
Motyw 17 a (nowy)**

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

***(17a) Przedsiębiorcy powinni informować konsumentów o punkcie kontaktowym ADR na swojej stronie internetowej zgodnie z aktualnymi tendencjami w handlu elektronicznym i działaniu platform internetowych.***

## Poprawka 9

Wniosek dotyczący dyrektywy  
Artykuł 1 – akapit 1 – punkt -1 (nowy)  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 1

### *Tekst obowiązujący*

Artykuł 1

Przedmiot

Celem niniejszej dyrektywy jest – poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów – przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego dzięki zapewnieniu konsumentom możliwości dobrowolnego składania skarg na działania przedsiębiorców do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i uczciwe alternatywne metody rozstrzygania sporów. Niniejsza dyrektywa pozostaje bez uszczerbku dla ustawodawstwa krajowego nakładającego obowiązek uczestnictwa w takich postępowaniach, pod warunkiem że ustawodawstwo to nie uniemożliwia stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego.

### *Poprawka*

Artykuł 1

Przedmiot

Celem niniejszej dyrektywy jest – poprzez osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów – przyczynianie się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego dzięki zapewnieniu konsumentom możliwości dobrowolnego składania skarg na działania przedsiębiorców do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i uczciwe alternatywne metody rozstrzygania sporów. Niniejsza dyrektywa pozostaje bez uszczerbku dla ustawodawstwa krajowego nakładającego obowiązek uczestnictwa w takich postępowaniach ***na przedsiębiorców m.in. z sektorów transportu i turystyki***, pod warunkiem że ustawodawstwo to nie uniemożliwia stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego. ***Jeżeli na mocy ustawodawstwa krajowego udział w takich postępowaniach jest dobrowolny, państwa członkowskie powinny dopilnować, aby przedsiębiorcy, którzy postanowią nie brać w nich udziału, byli zobowiązani podać do wiadomości publicznej wyjaśnienie swojej decyzji.***

## Poprawka 10

Wniosek dotyczący dyrektywy  
Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 – litera a  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 5

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

**1a.** *Przedsiębiorca, który nie ma siedziby na terytorium żadnego z państw członkowskich i oferuje bądź wprowadza do obrotu w UE towary lub usługi, w tym treści i usługi cyfrowe, musi uczestniczyć w mechanizmie ADR i przestrzegać zasad ADR.*

*(Niniejsza poprawka ma zastosowanie do całości rozpatrywanego tekstu. Jej przyjęcie będzie wymagało odpowiednich zmian w całym tekście.)*

## **Poprawka 11**

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 – litera b**  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 5 – ustęp 2 – litera a (nowa)

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

**aa)** *zapewniały konsumentom możliwość składania w ich kraju zamieszkania skarg przeciwko przedsiębiorcom mającym siedzibę poza ich krajem zamieszkania;*

## **Poprawka 12**

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 – litera b**  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 5 – ustęp 2 – litera c

*Tekst proponowany przez Komisję.*

*Poprawka*

c) przyznawały stronom sporu prawo do wystąpienia z wnioskiem o kontrolę wyniku postępowania ADR przez osobę fizyczną, jeżeli postępowanie przeprowadzono w sposób zautomatyzowany;

c) przyznawały stronom sporu prawo do wystąpienia z wnioskiem o kontrolę wyniku postępowania ADR **i gwarantowały, że kontrola ta zostanie przeprowadzona** przez osobę fizyczną, jeżeli postępowanie przeprowadzono w sposób zautomatyzowany;

## Poprawka 13

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 – litera b**  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 5 – ustęp 2 – litera d

*Tekst proponowany przez Komisję.*

d) mogły łączyć podobne sprawy przeciwko temu samemu przedsiębiorcy w ramach jednego postępowania, pod warunkiem że zainteresowany konsument **zostanie** o tym **poinformowany** i nie **wyrazi** sprzeciwu;

*Poprawka*

d) mogły łączyć podobne sprawy przeciwko temu samemu przedsiębiorcy w ramach jednego postępowania, pod warunkiem że zainteresowany konsument **i przedsiębiorca zostaną** o tym **poinformowani** i nie **wyrażą** sprzeciwu;

## Poprawka 14

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 – litera d**  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 5 – ustęp 8

*Tekst proponowany przez Komisję.*

8. Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorcy mający siedzibę na ich terytorium, z którymi kontaktuje się podmiot ADR z tego lub innego państwa członkowskiego, informowali ten podmiot ADR o tym, czy zgadzają się na udział w proponowanym postępowaniu, oraz udzielali odpowiedzi w rozsądnym terminie nieprzekraczającym **20** dni roboczych.

*Poprawka*

8. Państwa członkowskie zapewniają, aby przedsiębiorcy mający siedzibę na ich terytorium, z którymi kontaktuje się podmiot ADR z tego lub innego państwa członkowskiego, informowali ten podmiot ADR o tym, czy zgadzają się na udział w proponowanym postępowaniu, oraz udzielali odpowiedzi w rozsądnym terminie nieprzekraczającym **15** dni roboczych. **O gotowości do udziału w postępowaniu ADR przedsiębiorcy informują konsumentów w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny, tak aby przed zawarciem umowy konsumenci wiedzieli, jakie jest stanowisko danego przedsiębiorcy. Za każdym razem, gdy przedsiębiorcy odmawiają udziału w postępowaniu ADR, udzielają wyjaśnień na piśmie.**

## Poprawka 15

### Wniosek dotyczący dyrektywy Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 a (nowy)

Dyrektywa 2013/11/UE

Artykuł 6 – ustęp 1 – litera a

*Tekst obowiązujący*

a) miały konieczną wiedzę i umiejętności w dziedzinie alternatywnego lub sądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, jak również ogólną znajomość prawa;

*Poprawka*

art. 6 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 ***i wiedzę fachową, zwłaszcza w dziedzinie unijnego prawa ochrony konsumentów, gdy rozpatrują sprawy transgraniczne;***”;

## Poprawka 16

### Wniosek dotyczący dyrektywy Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 b (nowy)

Dyrektywa 2013/11/UE

Artykuł 6 – ustęp 6

*Tekst obowiązujący*

6. Do celów ust. 1 lit. a) państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR do prowadzenia szkoleń dla osób fizycznych odpowiadających za ADR. Jeżeli prowadzone są takie szkolenia, właściwe organy, na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 19 ust. 3 lit. g), monitorują programy szkoleniowe tworzone przez podmioty ADR.

*Poprawka*

***3b. art. 6 ust. 6 otrzymuje brzmienie:***

„6. Do celów ust. 1 lit. a) państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR do prowadzenia szkoleń dla osób fizycznych odpowiadających za ADR ***w odnośnych przepisach sektorowych.*** Jeżeli prowadzone są takie szkolenia, właściwe organy, na podstawie informacji otrzymanych zgodnie z art. 19 ust. 3 lit. g), monitorują programy szkoleniowe tworzone przez podmioty ADR.”;

## Poprawka 17

### Wniosek dotyczący dyrektywy Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 6

Dyrektywa 2013/11/UE

Artykuł 14 – ustęp 2

*Tekst proponowany przez Komisję.*

2. Każde państwo członkowskie wyznacza punkt kontaktowy ADR odpowiedzialny za zadanie, o którym mowa w ust. 1. Każde państwo członkowskie przekazuje Komisji nazwę i dane kontaktowe swojego punktu kontaktowego ADR. Państwa członkowskie powierzają odpowiedzialność za prowadzenie punktów kontaktowych ADR swojemu centrum należącemu do Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich lub, jeżeli nie jest to możliwe, organizacjom konsumenckim lub innemu organowi zajmującemu się ochroną konsumentów.

### **Poprawka 18**

#### **Wniosek dotyczący dyrektywy**

#### **Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 6**

Dyrektywa 2013/11/UE

Artykuł 14 – ustęp 2 a (nowy)

*Tekst proponowany przez Komisję.*

### **Poprawka 19**

#### **Wniosek dotyczący dyrektywy**

#### **Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 6**

Dyrektywa 2013/11/UE

Artykuł 14 – ustęp 3 – litera c

*Tekst proponowany przez Komisję.*

c) na dostarczaniu stronom wyjaśnień

AD\1297855PL.docx

15/20

*Poprawka*

2. Każde państwo członkowskie wyznacza punkt kontaktowy ADR odpowiedzialny za zadanie, o którym mowa w ust. 1. Każde państwo członkowskie przekazuje Komisji nazwę i dane kontaktowe swojego punktu kontaktowego ADR. Państwa członkowskie powierzają odpowiedzialność za prowadzenie punktów kontaktowych ADR swojemu centrum należącemu do Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich lub, jeżeli nie jest to możliwe, organizacjom konsumenckim lub innemu organowi zajmującemu się ochroną konsumentów ***takiemu jak krajowe organy właściwe w zakresie ADR.***

*Poprawka*

***2a. Przedsiębiorcy przekazują informacje o punkcie kontaktowym ADR. Informacje te odpowiednio prezentują, oddzielając je od innych treści znajdujących się na ich stronach internetowych, tak aby były one dobrze widoczne i dostępne dla konsumentów.***

*Poprawka*

c) na dostarczaniu stronom wyjaśnień

PE758.110v03-00

na temat przepisów proceduralnych stosowanych przez odpowiednie podmioty ADR;

na temat przepisów proceduralnych stosowanych przez odpowiednie podmioty ADR, *takich jak określone terminy przekazywania informacji*;

## Poprawka 20

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 8**  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 20 – ustęp 8

*Tekst proponowany przez Komisję.*

8. Komisja opracowuje i utrzymuje interaktywne narzędzie cyfrowe, umożliwiające znalezienie ogólnych informacji na temat środków ochrony konsumentów oraz linków do stron internetowych podmiotów ADR, o których powiadomiono Komisję zgodnie z ust. 2 niniejszego artykułu.

*Poprawka*

8. Komisja opracowuje i utrzymuje interaktywne narzędzie cyfrowe, umożliwiające znalezienie ogólnych informacji na temat środków ochrony konsumentów oraz linków do stron internetowych podmiotów ADR, o których powiadomiono Komisję zgodnie z ust. 2 niniejszego artykułu.

*Ze względu na transgraniczny charakter praw pasażerów i podróżnych Komisja ściśle współpracuje z Europejskimi Centrami Konsumentckimi, firmami z sektora transportu i turystyki, organizacjami konsumentckimi i innymi podmiotami zajmującymi się prawami konsumentów, aby promować najlepsze praktyki i wiedzę potrzebną do zniesienia przeszkód, jakie napotykają konsumenci i przedsiębiorcy przy korzystaniu z postępowania ADR w tym konkretnym obszarze.*

## Poprawka 21

**Wniosek dotyczący dyrektywy**  
**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 8 a (nowy)**  
Dyrektywa 2013/11/UE  
Artykuł 20 – ustęp 5

*Tekst proponowany przez Komisję.*

5. Każdy właściwy organ udostępnia do

*Poprawka*

**8a. art. 20 ust. 5 otrzymuje brzmienie:**



wiadomości publicznej skonsolidowany wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w ust. 4, na swojej stronie internetowej, zamieszczając łącze do stosownej strony internetowej Komisji. Ponadto każdy właściwy organ udostępnia do wiadomości publicznej ten skonsolidowany wykaz na trwałym nośniku.

„5. Każdy właściwy organ udostępnia do wiadomości publicznej skonsolidowany wykaz podmiotów ADR, o którym mowa w ust. 4, na swojej stronie internetowej, zamieszczając łącze do stosownej strony internetowej Komisji. Ponadto każdy właściwy organ udostępnia do wiadomości publicznej ten skonsolidowany wykaz na trwałym nośniku. ***Każdy właściwy organ podaje za każdym razem do wiadomości publicznej wyjaśnienia przedsiębiorców, którzy odmawiają udziału w postępowaniu ADR.***”;

**ZAŁĄCZNIK: PODMIOTY LUB OSOBY,  
OD KTÓRYCH SPRAWOZDAWCZYNI KOMISJI OPINIODAWCZEJ OTRZYMAŁA  
INFORMACJE**

Podczas sporządzania opinii i do momentu przyjęcia jej przez komisję sprawozdawczynie otrzymała uwagi od następujących podmiotów lub osób:

<b>Podmiot i/lub osoba</b>
BEUC
APAVT – Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Powyższy wykaz został sporządzony na wyłączną odpowiedzialność sprawozdawczynie.

## PROCEDURA W KOMISJI OPINIODAWCZEJ

<b>Tytuł</b>	Zmiana dyrektywy 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektyw (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 i (UE) 2020/1828
<b>Odsyłacze</b>	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
<b>Komisja przedmiotowo właściwa</b> Data ogłoszenia na posiedzeniu	IMCO 20.11.2023
<b>Opinia wydana przez</b> Data ogłoszenia na posiedzeniu	TRAN 20.11.2023
<b>Sprawozdawca komisji opiniodawczej</b> Data powołania	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
<b>Rozpatrzenie w komisji</b>	22.1.2024
<b>Data przyjęcia</b>	14.2.2024
<b>Wynik głosowania końcowego</b>	+ :                    23 - :                    1 0 :                    15
<b>Posłowie obecni podczas głosowania końcowego</b>	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
<b>Zastępcy obecni podczas głosowania końcowego</b>	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
<b>Zastępcy (art. 209 ust. 7) obecni podczas głosowania końcowego</b>	Alicia Homs Ginell, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

## GŁOSOWANIE KOŃCOWE W FORMIE GŁOSOWANIA IMIENNEGO W KOMISJI OPINIODAWCZEJ

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Objaśnienie używanych znaków:

+ : za

- : przeciw

0 : wstrzymało się