



**2023/0376(COD)**

16.1.2024

## **PROJEKT OPINII**

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. Sprawozdawczyni 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 sprawozdawczyni 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.

Sprawozdawczyni 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, niski poziom zaangażowania **przedsiębiorców**, luki w zasięgu ADR

##### *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 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.

---

<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).

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).

Or. en

## Poprawka 2

### Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 4 a (nowy)

*Tekst proponowany przez Komisję*

*Poprawka*

***(4a) W ramach ADR wykształciły się w UE różne systemy, a to oznacza, że z uwagi na różnice w przepisach i kryteriach proceduralnych między poszczególnymi państwami członkowskimi przedsiębiorcy działający w branży transportu i turystyki muszą stawiać czoła wyzwaniom związanym ze stosowaniem mechanizmów rozstrzygania sporów w kontekście transgranicznym. Wśród przeszkód, jakie należy znieść, by konsumenci i przedsiębiorcy częściej korzystali z ADR, wymienić należy bariery w dostępie, takie jak język i tłumaczenie, złożoność i koszt procedur czy znajomość prawa ochrony konsumentów obowiązującego w innym państwie***

*członkowskim.*

Or. en

### **Poprawka 3**

#### **Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 7 a (nowy)**

*Tekst proponowany przez Komisję*

*Poprawka*

***(7a) Państwa członkowskie powinny zachęcać podmioty ADR do prowadzenia szkoleń dla osób fizycznych odpowiadających za ADR w odnośnych przepisach sektorowych, takich jak prawa pasażerów i podróżnych, z myślą o wspieraniu podmiotów ADR w szukaniu najlepszych rozwiązań w przypadku transgranicznych skarg konsumentów.***

Or. en

### **Poprawka 4**

#### **Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 8 a (nowy)**

*Tekst proponowany przez Komisję*

*Poprawka*

***(8a) Duża liczba skarg i pytań kierowanych przez konsumentów w odniesieniu do sektorów transportu i turystyki z jednej strony wskazuje na świadomość istnienia przepisów dotyczących praw konsumentów w tym obszarze, a z drugiej strony oznacza, że postępowanie ADR powinno pozostać ostatnią próbą całkowitego wyegzekwowania praw konsumentów przed podjęciem decyzji o wszczęciu postępowania sądowego. Należy ponadto przewidzieć silne zachęty dla przedsiębiorców i konsumentów, by skłonić ich do korzystania z postępowania***

***ADR. Dlatego państwa członkowskie powinny mieć możliwość wprowadzenia – gdy uznają to za stosowne – przepisów krajowych ustanawiających systemy ADR w sektorze transportu i turystyki przy zapewnieniu równej reprezentacji przedsiębiorców i konsumentów w zarządach podmiotów ADR oraz ścisły nadzór właściwych organów nad tymi podmiotami.***

Or. en

## **Poprawka 5**

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

*Tekst proponowany przez Komisję*

(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.

*Poprawka*

(11) Państwa członkowskie powinny 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 należy o tym odpowiednio informować i umożliwić im odmowę połączenia ich sporu z innymi.

Or. en



## Poprawka 6

### Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 13 a (nowy)

*Tekst proponowany przez Komisję*

*Poprawka*

***(13a) Tylko niektóre państwa członkowskie dysponują sprawnie działającym systemem ADR, co oznacza, że trzeba zająć się jakością (niezależnością, bezstronnością, kompetencjami, zasobami) podmiotów ADR, informacjami i pomocą, jakie są udzielane konsumentom, oraz podwyższeniem wskaźnika korzystania z rozstrzygania sporów.***

Or. en

## Poprawka 7

### Wniosek dotyczący dyrektywy Motyw 15

*Tekst proponowany przez Komisję*

*Poprawka*

(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.

(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 ***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. Informacje o tych wyznaczonych punktach kontaktowych ADR powinny być

przekazywane Komisji.

Or. en

## Poprawka 8

### Wniosek dotyczący dyrektywy

Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 – litera d

Dyrektywa 2013/11/UE

Artykuł 5 – ustęp 8 (nowy)

*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 20 dni roboczych. ***Przedsiębiorcy przedstawiają wyjaśnienia na piśmie za każdym razem, gdy odmawiają udziału w postępowaniu ADR.***

Or. en(Dyrektywa 2013/11/UE)

## Poprawka 9

### Wniosek dotyczący dyrektywy

Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 a (nowy)

Dyrektywa 2013/11/UE

Artykuł 6 – ustęp 6

*Tekst proponowany przez Komisję*

6. Do celów ust. 1 lit. a) państwa członkowskie zachęcają podmioty ADR do prowadzenia szkoleń dla osób fizycznych odpowiadających za ADR. Jeżeli

*Poprawka*

***3a. 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 takich jak prawa pasażerów i podróżnych. 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.

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.”;

Or. en

*(Dyrektywa 2013/11/UE)*

## **Poprawka 10**

### **Wniosek dotyczący dyrektywy**

**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 3 – litera d**

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 konsumentckim lub innemu organowi zajmującemu się ochroną konsumentów.

*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 konsumentckim lub innemu organowi zajmującemu się ochroną konsumentów *takiemu jak krajowe organy właściwe w zakresie ADR.*

Or. en

## **Poprawka 11**

### **Wniosek dotyczący dyrektywy**

**Artykuł 1 – akapit 1 – punkt 8**

2013/11/UE

Artykuł 20 – ustęp 8 (nowy)

*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 Konsumenckimi, firmami z sektora transportu i turystyki, organizacjami konsumenckimi 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.***

Or. en

**Poprawka 12**

**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 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

*Poprawka*

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

„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***

trwałym nośniku.

*podaje za każdym razem do wiadomości publicznej wyjaśnienia przedsiębiorców, którzy odmawiają udziału w postępowaniu ADR.”;*

Or. en(Dyrektywa 2013/11/UE)