

ROZDZIAŁ II. PLATFORMA ODR

Artykuł 5. Utworzenie platformy ODR

1. Komisja opracowuje platformę ODR i odpowiada za jej działanie, w tym także w zakresie obsługi tłumaczeniowej niezbędnej do realizacji niniejszego rozporządzenia, za jej utrzymanie, finansowanie oraz za bezpieczeństwo danych. Platforma ODR musi być przyjazna dla użytkownika. Opracowanie, działanie i utrzymanie platformy ODR odbywają się tak, by zapewnione zostało poszanowanie zasad ochrony prywatności od etapu planowania („uwzględnienie ochrony prywatności już w fazie projektowania”) oraz – w miarę możliwości – by platforma ODR była dostępna i łatwa w użyciu dla wszystkich użytkowników, w tym dla użytkowników wrażliwych („projektowanie uniwersalne”).
2. Platforma ODR stanowi jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych niniejszym rozporządzeniem. Jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii.
3. Komisja zapewnia dostęp do platformy ODR, w stosownych przypadkach, poprzez swoje strony internetowe udostępniające informacje obywatelom i przedsiębiorstwom w Unii oraz, w szczególności, poprzez portal „Twoja Europa” utworzony zgodnie z decyzją 2004/387/WE.
4. Platforma ODR pełni następujące funkcje:
 - a) udostępnianie elektronicznego formularza skargi, który może wypełnić strona skarżąca zgodnie z art. 8;
 - b) informowanie o skardze strony, przeciwko której wniesiono skargę;
 - c) wskazywanie właściwego podmiotu ADR lub podmiotów ADR i przekazanie skargi podmiotowi ADR, na korzystanie z którego zgodziły się strony, zgodnie z art. 9;

- d) nieodpłatne udostępnianie elektronicznego narzędzia rozpatrywania spraw, które umożliwi stronom i podmiotowi ADR prowadzenie postępowań w zakresie internetowego rozstrzygnięcia sporu za pośrednictwem platformy ODR;
 - e) udostępnianie stronom i podmiotowi ADR tłumaczenia informacji, które są niezbędne dla rozstrzygnięcia sporu i które są wymieniane za pośrednictwem platformy ODR;
 - f) udostępnienie elektronicznego formularza, przy pomocy którego podmioty ADR przesyłają informacje, o których mowa w art. 10 lit c);
 - g) udostępnienie systemu zbierania opinii pozwalającego stronom na wyrażenie opinii o działaniu platformy ODR i o podmiocie ADR, który rozpatrywał ich spór;
 - h) podawanie do wiadomości publicznej:
 - (i) ogólnych informacji o ADR jako sposobach pozasądowego rozstrzygnięcia sporów;
 - (ii) informacji o podmiotach ADR wymienionych w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE, które są właściwe do rozpatrywania sporów objętych niniejszym rozporządzeniem;
 - (iii) internetowego przewodnika poświęconego temu, jak składać skargi za pośrednictwem platformy ODR;
 - (iv) informacji, w tym danych kontaktowych dotyczących punktów kontaktowych ds. ODR wyznaczonych przez państwa członkowskie zgodnie z art. 7 ust. 1 niniejszego rozporządzenia;
 - (v) danych statystycznych na temat wyników sporów, które przekazano podmiotom ADR za pośrednictwem platformy ODR.
5. Komisja zapewnia, by informacje, o których mowa w ust. 4 lit. h), były dokładne, aktualne i dostarczone w jasny, zrozumiały i łatwo dostępny sposób.
 6. Podmioty ADR wymienione w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11/UE, które są właściwe do rozpatrywania sporów objętych niniejszym rozporządzeniem rejestruje się elektronicznie na platformie ODR.
 7. Komisja przyjmuje w drodze aktów wykonawczych środki dotyczące warunków pełnienia funkcji przewidzianych w ust. 4 niniejszego artykułu. Te akty wykonawcze przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 16 ust. 3 niniejszego rozporządzenia.

I. Stworzenie i utrzymanie platformy ODR

1. **Zadania Komisji Europejskiej.** Komentowany artykuł określa zadania Komisji Europejskiej, a także stanowi wytyczne dla konstruktora systemu

teleinformatycznego obsługującego platformę ODR. Do zadań Komisji Europejskiej należy:

- A. opracowanie platformy ODR,
 - B. odpowiedzialność za jej działanie,
 - C. utrzymanie,
 - D. finansowanie,
 - E. oraz bezpieczeństwo danych,
 - F. a także aktualizacja danych (art. 5 ust. 1, 2 i 5 rozporządzenia, zob. też motyw 18 i 19 preambuły do rozporządzenia).
2. **Tłumaczenie.** Istotną dla funkcjonowania platformy ODR rolę odgrywa kwestia językowa. Platforma powinna być wielojęzyczna. W motywie 19 zd. 2–3 preambuły rozporządzenia wskazano, że platforma ODR powinna zawierać funkcję tłumaczenia elektronicznego, która pozwoli stronom i podmiotowi ADR na przetłumaczenie – w stosownych przypadkach – wymienianych za pośrednictwem platformy ODR informacji niezbędnych do rozstrzygnięcia sporu. Funkcja ta powinna móc obsługiwać wszystkie niezbędne tłumaczenia i w razie konieczności być wspierana przez osoby dokonujące tłumaczeń. Teoretycznie w kwestii tłumaczeń nie chodzi zatem jedynie, aby stały interfejs platformy ODR był wielojęzyczny, lecz aby następowało automatyczne wspomaganie tłumaczenia treści wprowadzanych przez użytkowników platformy ODR.
3. **Konstrukcja platformy ODR a prawo.** Struktura platformy ODR powinna umożliwiać realizację wszystkich przepisów komentowanego rozporządzenia. Hipotetycznie zaistnieć może jednak rozbieżność w tym przedmiocie, znana polskiej praktyce z funkcjonowania portalu dostępowego elektronicznego postępowania upominawczego, gdzie to techniczne ukształtowanie elektronicznego formularza pozwu uniemożliwia realizację niektórych uprawnień procesowych (zob. szerzej: Ł. Goździaszek, Normy informatyczne w prawie postępowania cywilnego, Przegląd Sądowy 2017, nr 2, s. 43–60).
4. **Wytyczne o charakterze technicznym.** Do wytycznych o charakterze technicznym, ale wynikającym wprost z przepisów prawa (zatem nie są to jedynie postulaty, lecz bezwzględne wymogi), zaliczyć należy:
- A. przyjazny dla użytkownika interfejs, rozumiany przede wszystkim jako wygląd strony głównej i podstron;
 - B. uwzględnienie ochrony prywatności;
 - C. uniwersalizm (dostępność i łatwość w użyciu dla wszystkich – wymóg wysoce ocenny, dlatego prawodawca zastrzega „w miarę możliwości”);
 - D. interaktywność strony internetowej (co przede wszystkim wiązać należy z wprowadzeniem rozwiązań ułatwiających korzystanie, w tym różnego typu wskazówki i podpowiedzi);

- E. jedność (platforma powinna stanowić jeden punkt dostępu, a nie kilku, przeznaczonych dla poszczególnych przypadków lub osób, rozwiązań);
 - F. bezpłatność dostępu;
 - G. wykorzystanie wyłącznie elektronicznego kanału komunikacji.
5. **Interoperatywność.** Zgodnie z motywem 20 preambuły do komentowanego rozporządzenia platforma ODR powinna umożliwiać bezpieczną wymianę danych między stronami sporu a podmiotami ADR i powinna być zgodna z podstawowymi zasadami europejskich ram interoperatywności, przyjętymi zgodnie z unijną decyzją 2004/387. Zgodnie z art. 3 lit. f tej decyzji „interoperatywność” oznacza zdolność systemów technologii informacyjnej i komunikacyjnej (ICT) oraz procesów, jakie one wspierają w działalności przedsiębiorstw, do wymiany danych oraz do zapewnienia możliwości wymiany informacji i wiedzy. Jedną z głównych kwestii w tym zakresie są rodzaje formatów informatycznych służących do utrwalania treści. Formaty te powinny zostać tak dobrane, aby nie zaistniały przeszkody do odczytania treści przez inne osoby niż ich twórca.
 6. **Powiązanie z innymi unijnymi portalami.** W myśl art. 5 ust. 3 rozporządzenia 524/2013 Komisja Europejska powinna zapewnić dostęp do platformy ODR poprzez inne prowadzone przez siebie portale informacyjne, w tym portal „Twoja Europa” (zob. http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/index_pl.htm, dostęp: 7.5.2017 r.). Nie jest to jednak wymóg bezwzględny, a jedynie ograniczony do stosownych przypadków (zob. motyw 21 preambuły do rozporządzenia). Wyrazem regulacji prawdopodobnie będzie zamieszczanie odnośników (linków) elektronicznych do witryny internetowej z platformą ODR. Choć wzajemne powiązanie różnego typu portali prowadzonych przez Komisję Europejską jest trafnym rozwiązaniem, to mnogość tych portali jest zdecydowanie negatywnym zjawiskiem. Dotychczas co kilka lat powstawał nowy portal mający stanowić przełom informacyjny. Żaden jednak z serwisów nie odegrał takiej roli. Większość z nich należy ocenić negatywnie od strony wizualnej, a nierzadko również merytorycznej. Poruszanie się po nich jest zazwyczaj całkowicie nieintuicyjne. Co gorsza, najczęściej portale te po kilku latach są nieaktualizowane lub nawet wygaszane, ewentualnie zastępowane przez kolejne witryny internetowe.

II. Funkcje platformy ODR

7. **Katalog funkcji platformy ODR.** Mając na uwadze przepisy komentowanego rozporządzenia, można wyróżnić cztery główne kategorie funkcji platformy ODR: inicjującą, procesową, informacyjną i rejestracyjną. Jak się wydaje, w założeniu platforma ODR miała być jedynie narzędziem o charakterze

technicznym, wspomagającym regulacje z ADR i ODR ustanowione w innych aktach prawnych. Jednak poszczególne rozwiązania platformy ODR rzutują na przepisy o charakterze proceduralnym. Funkcje platformy ODR (rozumiane jako role w świetle prawa) utożsamiać można z funkcjonalnościami tej platformy w sensie informatycznym. Katalog funkcji, określony w art. 5 rozporządzenia 524/2013, jest wyczerpujący.

8. **Funkcja inicjująca.** Do funkcji inicjującej zaliczyć należy zadania wskazane w art. 5 ust. 4 lit. a–c rozporządzenia 524/2013.
9. **Funkcja procesowa.** Do funkcji procesowej zaliczyć należy zadanie wskazane w art. 5 ust. 4 lit. d rozporządzenia 524/2013. Platforma ODR nie stanowi zatem jedynie swoistej „bramki” internetowej do przesyłania korespondencji, lecz jest kompleksowym portalem służącym załatwieniu sprawy. Motyw 18 in fine preambuły do rozporządzenia 524/2013 precyzuje, że podmioty ADR nie powinny być zobligowane do korzystania z narzędzia rozpatrywania spraw (tak samo art. 10 lit. d tego rozporządzenia). Nie ma zatem obowiązku posługiwania się tym narzędziem.
10. **Funkcja informacyjna.** Do funkcji informacyjnej zaliczyć należy zadania wskazane w art. 5 ust. 4 lit. e–h rozporządzenia 524/2013. W motywie 19 in fine preambuły do rozporządzenia 524/2013 prawodawca unijny wskazał nadto, że na platformie ODR Komisja Europejska powinna informować konsumentów o możliwości zwrócenia się o pomoc do punktów kontaktowych ODR.
11. **System przekazywania opinii.** Przepis art. 8 rozporządzenia wykonawczego 2015/1051 precyzuje, że platforma ODR umożliwi stronom sporu przekazanie opinii zgodnie z art. 5 ust. 4 lit. g) rozporządzenia 524/2013 z chwilą zakończenia postępowania ADR i przez sześć miesięcy po tej dacie.
12. **Funkcja rejestracyjna.** Do funkcji rejestracyjnej zaliczyć należy zadania wskazane w art. 5 ust. 6 rozporządzenia 524/2013. W myśl motywu 23 preambuły do rozporządzenia 524/2013 dzięki elektronicznemu zarejestrowaniu wszystkich podmiotów ADR, znajdujących się w wykazie zgodnie z art. 20 ust. 2 dyrektywy 2013/11 na europejskiej platformie ODR, internetowe pozasądowe rozstrzygnięcie sporów powinno być możliwe w przypadku sporów powstałych w związku z internetowymi umowami sprzedaży lub umowami o świadczenie usług.
13. **Funkcja agregacyjna.** Niewymienioną w art. 5 rozporządzenia 524/2013, lecz wynikającą pośrednio z art. 14 rozporządzenia 524/2013 jest funkcja agregacyjna, czyli stanowienie swoistego zwornika – punktu odniesienia dla przedsiębiorców ze stron internetowych przedsiębiorstw. Z punktu widzenia prawa, w tym procedur, nie jest to funkcja fundamentalna, niemniej wydaje się, że

faktycznie to rozwiązanie z linkami kierującymi do platformy przyczyni się do rzeczywistego upowszechnienia alternatywnego rozstrzygnięcia sporów (zob. komentarz do art. 1 i 14 rozporządzenia 524/2013).

III. Wykaz podmiotów ODR

14. **Krajowe podmioty ADR.** Z funkcją rejestracyjną wiąże się kwestia podmiotów ADR. Zgodnie z motywem 24 preambuły do rozporządzenia 524/2013 platforma ODR na poziomie Unii powinna opierać się na istniejących podmiotach ADR w państwach członkowskich i działać z poszanowaniem tradycji prawnych państw członkowskich. Podmioty ADR, do których przekazana została skarga za pośrednictwem platformy ODR, powinny zatem stosować własne przepisy proceduralne, w tym przepisy dotyczące kosztów. Jednak celem rozporządzenia 524/2013 jest ustanowienie pewnych wspólnych zasad mających zastosowanie do wspomnianych postępowań. Zasady te będą służyć ich skuteczności. Są wśród nich przepisy gwarantujące, że rozstrzygnięcie sporu nie wymaga fizycznej obecności stron ani ich przedstawicieli przed podmiotem ADR, o ile jego przepisy proceduralne przewidują taką możliwość i strony się na to zgadzają.
15. **Fakultatywny charakter platformy ODR.** Rozporządzenie 524/2013 nie powinno uniemożliwiać funkcjonowania jakiegokolwiek istniejącego podmiotu zajmującego się rozstrzygnięciem sporów prowadzącego działalność w Internecie lub też mechanizmu ODR działającego w UE. Nie powinno ono uniemożliwiać podmiotom lub mechanizmom zajmującym się rozstrzygnięciem sporów zajmowania się sporami internetowymi, które zostały im przedłożone bezpośrednio (motyw 24 preambuły do rozporządzenia 524/2013).
16. **Obowiązkowe zaangażowanie w platformę ODR.** Wydaje się, że podmioty ADR, o których mowa w dyrektywie 2013/11 i rozporządzeniu 524/2013, mają obowiązek powiązania swojej działalności z platformą ODR. Innymi słowy, wydaje się, że nie jest możliwe, aby podmiot ADR wskazał, iż nie jest zainteresowany przyjmowaniem spraw przekazanych do platformy ODR. Podkreślić należy, że dotyczy to tylko podmiotów ADR w rozumieniu dyrektywy 2013/11 i rozporządzenia 524/2013, a nie wszystkich osób i jednostek organizacyjnych zajmujących się alternatywnymi sposobami rozwiązywania sporów. Polski ustawodawca w art. 8 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich wprost wskazał, że podmioty ADR rozpatrują spory objęte rozporządzeniem 524/2013, z czego, jak się wydaje, należy wywodzić zobligowanie do włączenia wszystkich podmiotów ADR w ramy platformy ODR.