

Europejska Platforma Rozstrzygnięcia Sporów Konsultacje społeczne

- 1. Projekty Komisji Europejskiej dotyczące alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich przewidują wprowadzenie różnych metod rozwiązywania sporów we wszystkich obszarach aktywności gospodarczej. Czy w Państwa ocenie podejście tego typu jest słuszne, czy też zasadne wydaje się ograniczenie zasięgu takiego systemu do określonych branż/umów?**
- 2. W jaki sposób powinna być przekazywana informacja o istnieniu podmiotu ADR właściwego do rozstrzygnięcia sporu? Czy wystarczające będą informacje o takich podmiotach udzielane przez samych przedsiębiorców, organizacje przedsiębiorców i konsumentów (rozważane jest wprowadzenie takiego obowiązku), czy też ułatwieniem może być istnienie jednej platformy internetowej, której zadaniem będzie znalezienie odpowiedniego podmiotu ADR oraz udzielenie pomocy konsumentom na pierwszym etapie procedury?**
- 3. Czy wdrożenie systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich on-line (ODR), który ułatwi rozstrzygnięcie sporu w sytuacji, gdy przedsiębiorca i konsument są z innych krajów, może zachęcić państwa do zakupu/sprzedaży towaru (lub usługi) z kontrahentem z innego kraju?**
- 4. Czy system on-line powinien pomagać w rozwiązywaniu wszystkich sporów internetowych czy tylko tych transgranicznych?**
- 5. Czy nowo tworzony system powinien obejmować możliwość wnoszenia skarg tylko konsumentom przeciwko przedsiębiorcom, czy też także przedsiębiorcom przeciwko konsumentom?**
- 6. Czy w Państwa opinii istnieją branże/rodzaje umów, które nie powinny być włączone w system alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich (np. lekarz-pacjent, wolne zawody)?**

Europejska Platforma Rozstrzygnięcia Sporów Konsultacje społeczne

- 7. Jak podmiot ADR powinien być właściwy do rozstrzygnięcia sporu? Czy ten właściwy dla miejsca zamieszkania konsumenta, czy też ten właściwy dla miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę? A może powinien istnieć inny sposób wyznaczania właściwego podmiotu ADR?**

- 8. Projekty Komisji Europejskiej przewidują obowiązek informowania przez przedsiębiorców o właściwych podmiotach ADR, które mogą rozstrzygnąć potencjalny spór pomiędzy przedsiębiorcą i konsumentem. Czy w Państwa opinii słuszne jest aby przedsiębiorcy, niezależnie od powyższego obowiązku, z góry deklarowali (np. w ogólnych warunkach umowy albo na ich stronach internetowych) uczestnictwo w takim systemie oraz zgodę na poddanie się pod rozstrzygnięcie? Powyższe skutkowałoby obowiązkiem uczestnictwa przedsiębiorcy w postępowaniu w przypadku złożenia przez konsumenta odpowiedniej skargi.**

- 9. Czy generalna zgoda przedsiębiorcy na uczestnictwo w systemie ADR, co skutkowałoby poddaniu się pod rozstrzygnięcie ADR w przypadku zaistniałego sporu, może spowodować zwiększenie zaufania do tego przedsiębiorcy?**