

Stanowisko Izby Gospodarki Elektronicznej do projektu „Wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie uchylecia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do zaprzestania funkcjonowania europejskiej platformy ODR COM (2023) 647.”

Warszawa, 13-11-2023 r.

Wstęp

W związku z pismem otrzymanym w dniu 9 listopada 2023 r. z prośbą o przedstawienia opinii w sprawie projektu „Wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie uchylecia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do zaprzestania funkcjonowania europejskiej platformy ODR COM (2023) 647.”, zwanego dalej „**Wnioskiem**”, Izba Gospodarki Elektronicznej, zwana dalej „**e-Izbą**”, prezentuje swoje stanowisko w tym zakresie.

Opinia

Celem Wniosku jest uchylene Rozporządzenia 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 (rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich)- (Dz.U.UE.L.2013.165.1), zwanego dalej „**Rozporządzeniem ODR**”, co przede wszystkim wiąże się z zaprzestaniem funkcjonowania działającej od 2016 r. europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów konsumenckich, zwanej dalej „**Platformą ODR**”.

E-Izba zgadza się z konkluzjami przekazanego jej Wniosku jak również z jego uzasadnieniem, z którego wynika iż dotychczasowa działalność platformy ODR generuje nieproporcjonalnie duże koszty w stosunku do jej efektywności i realizacji zakładanych celów. Niezaprzeczalnie uzasadnia to likwidację tego narzędzia oraz uchylene Rozporządzenia (UE) nr 524/2013, co e-Izba ocenia pozytywnie.

Uzasadnienie

W uzasadnieniu Wniosku wskazano na nieefektywność i niezadowalające wyniki Platformy ODR. Mimo znacznej liczby odwiedzin: od 2 – 3 mln wejść rocznie, tylko ok. 2% użytkowników zdecydowała się rozpocząć postępowanie przy zastosowaniu tego narzędzia. Również modernizacja strony internetowej Platformy ODR nie przyniosła pozytywnych efektów, wręcz przeciwnie- zaobserwowano spadek liczby skarg (wniosków).

Platforma ODR umożliwia konsumentom jedynie kierowanie sporów do podmiotów uprawnionych ADR. Natomiast w obszarze instrumentów służących pozasądowemu rozstrzyganiu sporów konsumenckich, zdaniem e-Izby warto wdrażać narzędzia eksperckie, typu self-help tool, oparte o technologię sztucznej inteligencji (AI), które pozwoliłyby użytkownikom samodzielnie rozpoznawać ich sytuację prawną. Na poparcie powyższego, pragniemy zwrócić uwagę na platformę Civil Resolution Tribunal zwaną dalej „**CRT**”- quasi-sądu funkcjonującego w prowincji Kolumbia Brytyjska w Kanadzie, który udostępnia użytkownikom anonimowe, bezpłatne narzędzia „samopomocy”, takie jak eksplorator rozwiązań (CRT’s Solution Explorer). Przeprowadzone przez CRT w październiku 2023 r. badania satysfakcji uczestników „CRT Participant Satisfaction Survey Results – October 2023” (<https://civilresolutionbc.ca/blog/participant-satisfaction-survey-october-2023/>) wskazują, że w/w narzędzie efektywnie i skutecznie pomaga użytkownikom w samodzielnym rozwiązaniu problemu (83% respondentów zgodziło się, że CRT dostarczyło informacji, które przygotowały ich do rozstrzygnięcia sporu).

Uważamy, że tworzenie i udostępnianie narzędzie typu self-help tool, opartych na systemach eksperckich mogłyby korzystnie wpłynąć na większy dostęp konsumentów do wymiaru sprawiedliwości.

Z wyrazami szacunku,

Patrycja Staniszevska

Prezes Zarządu Izby Gospodarki Elektronicznej

poświadczenie złożenia podpisów i pieczęci elektronicznych

Certyfikat dla dokumentu o Autenti ID: 2656017d-c86d-41a8-8da2-3b05e424be96
utworzonego: 2023-11-14 12:43 (GMT+01:00)

