**Platforma ODR już działa, ale co to znaczy dla sprzedawców internetowych? Poznaj swoje obowiązki!**

**15 lutego 2016 roku ruszyła unijna platforma ODR, która służy do pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami a sprzedawcami internetowymi. Ta decyzja niesie za sobą konieczność aktualizacji informacji w e-sklepie oraz nowe obowiązki dla sprzedawców internetowych. Jakie i z czym będą się wiązać? O tym poniżej.**

Zacznijmy od wyjaśnienia samego skrótu oraz od kilku słów na temat nowej platformy. **ODR**, czyli **Online Dispute Resolution** to narzędzie, które ma pomóc w pozasądowym rozwiązywaniu konfliktów często występujących w sklepach internetowych. Platforma od 15 lutego jest dostępna w całej Unii Europejskiej. Może z niej skorzystać każdy konsument, który mieszka na terenie UE oraz sprzedawca, która ma siedzibę w UE.

Biorąc pod uwagę dynamiczny rozwój handlu internetowego w Europie oraz ostatnią nowelizację ustawy o prawach konsumenta, która weszła w życie z dniem 25 grudnia 2014 roku, nie ma się co dziwić, że taka platforma jak ODR wreszcie powstała. Wspomniana zmiana miała na celu m.in. ujednolicenie prawa konsumenckiego w całej UE, co z pewnością miało wpływ na to, że Polacy coraz chętniej kupują towary z zagranicznych sklepów internetowych.

Spory pomiędzy konsumentami a sprzedawcami to nie nowość, dlatego uruchomienie takiego rodzaju platformy było właściwie tylko kwestią czasu. ODR ma z założenia służyć temu, by szybciej i taniej (a nawet bezpłatnie) rozwiązywać sporne kwestie. Czy się sprawdzi? Już niedługo się przekonamy.

**ODR – jak to działa?**

Jak czytamy na stronie wspomnianej platformy, rozstrzyganie konfliktów ma przebiegać w czterech niezwykle prostych krokach:

1. **Złożenie skargi** – skargę złożyć może zarówno konsument, jak i przedsiębiorca. Wystarczy jedynie kliknąć w odpowiednią rubrykę, wypełnić elektroniczny formularz i gotowe. Proste i intuicyjne.
2. **Wspólne wybranie organu rozstrzygającego spory** – następnie, wypełniony formularz jest kierowany do drugiej strony konfliktu. Ma to na celu wspólne wybranie odpowiedniego podmiotu oferującego internetowego usługi ADR (Alternative Dispute Resoulution, czyli instytucji powołanych do polubownego rozstrzygania sporów). W tym kroku niezwykle istotne jest to, że jeśli obie strony nie będą mogły się już na tym etapie porozumieć ze sobą co do wyboru właściwej instytucji, skarga nie będzie dalej rozpatrywana.
3. **Rozpatrzenie skargi przez organ rozstrzygający spory** – jeśli strony porozumieją się co do wyboru instytucji ADR, rozpoczyna się trzeci krok, czyli rozpatrzenie skargi, która ma na celu pozasądowego wyjaśnienie sporu.
4. **Wynik i zamknięcie skargi w systemie** – po przeanalizowaniu całej sytuacji, właściwa instytucja ADR poinformuje obie strony o wyniku, a spór zostanie zamknięty.

Warto również dodać, że korzystanie z platformy ODR będzie całkowicie bezpłatne i szybsze niż tradycyjna droga rozstrzygania sporów. Ma to być dodatkowa zachęta do tego, by rozwiązywać konflikty przez Internet, bez wkraczania na drogę sądową. Narzędzie będzie dostępne we wszystkich językach urzędowych UE.

**Nowe przepisy – nowe obowiązki**

Jak to przy okazji zmian w prawie bywa, niosą one za sobą kolejne obowiązki i konieczność przystosowania się do nich dla przedsiębiorców. Rozporządzenie dotyczące platformy ODR nakłada na sprzedawców następujące obowiązki:

1. **Konieczność podania na swoich stronach internetowych linku do platformy ODR** (http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Musi być ono łatwo dostępne dla konsumentów (polecamy zatem umieścić je nie tylko w zakładkach dot. reklamacji, ale także w regulaminie Twojego sklepu internetowego).
2. **Konieczność podania na stronach internetowych adresu poczty elektronicznej** (e-mail). Ten wymóg w zasadzie wprowadziła już nowelizacja ustawy o prawach konsumenta, więc z pewnością większość sprzedawców internetowych już go stosuje.

Jak więc widać, większość e-sprzedawców będzie jedynie zobowiązana do realizacji pierwszego obowiązku, to jest podania na swoich stronach internetowych linku do platformy ODR.

Jak to zrobić? Sprzedawcy internetowi mogą zamieścić w zakładkach dotyczących reklamacji oraz w regulaminie sklepu internetowego poniższą informację:

„*Pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/odr dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.”*

**Podsumowanie**

Platforma ODR to z pewnością dobry i ważny krok. Mamy nadzieję, że faktycznie przyczyni się ona do szybszego i łatwiejszego rozstrzygania sporów w e-sklepach, bez konieczności udziału i angażowania sądu.

Warto też zauważyć, że z punktu widzenia konsumenta, który dokonuje zakupów w innym Państwie Członkowskim Unii Europejskiej, jest to ogromne ułatwienie. Czy sprawdzi się jednak na poziomie krajowym – w Polsce? Tego nie wiemy, jednak jesteśmy dobrej myśli.

Jeśli będziecie mieli jakiekolwiek pytania lub wątpliwości dotyczące platformy ODR oraz tego, w jaki sposób dostosować się do nowych obowiązków, piszcie w komentarzach. Prawnicy z serwisu Prokonsumencki.pl będą do Waszej dyspozycji.