

Warszawa, 9.04.2025 r.

Platforma ODR zostaje wycofana – konieczne są zmiany w regulaminie!

Koniec platformy ODR (Online Dispute Resolution), która była wykorzystywana do rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami, a sprzedawcami w Internecie, może rzeczywiście wpłynąć na aktualność regulaminów e-sklepów. Platforma ODR umożliwiała konsumentom łatwe składanie skarg i dochodzenie swoich praw w przypadku problemów z zakupami online. Likwidacja europejskiej platformy internetowej nastąpi w dniu 20 lipca 2025 r. Jednak już w marcu 2025 r. przestała przyjmować skargi konsumentów. Dlaczego?

Skuteczność platformy ODR okazała się być ograniczona – w całej Unii Europejskiej z jej pomocą rozwiązywano jedynie około 200 spraw rocznie! To naprawdę niewiele, biorąc pod uwagę liczbę mieszkańców Unii oraz ogromną liczbę internetowych transakcji dokonywanych codziennie.

To niewątpliwie duży chaos dla klientów, którzy wskazywali w regulaminie platformę ODR. Skoro platforma ODR przestaje funkcjonować, e-sklepy mogą być zmuszone do dostosowania swoich regulaminów oraz procedur reklamacyjnych. Może to oznaczać konieczność wprowadzenia alternatywnych metod rozwiązywania sporów, takich jak mediacje czy arbitraż, a także aktualizację informacji na temat praw konsumentów i obowiązków sprzedawców.

Warto również zwrócić uwagę, że zmiany w regulaminach e-sklepów powinny być komunikowane klientom, aby zapewnić im pełną informację o swoich prawach i dostępnych ścieżkach dochodzenia roszczeń. E-sklepy powinny także monitorować sytuację prawną i dostosowywać się do obowiązujących przepisów oraz praktyk rynkowych. Należy pamiętać, że są to zmiany w regulaminie głównym, jak i regulaminie konta czy newslettera!

Niedopełnienie tych obowiązków może skutkować sankcjami ze strony organów nadzorczych, takich jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Dlatego tak ważne jest, aby przedsiębiorcy zadbali o zgodność swoich dokumentów z nowymi wymogami prawnymi.

Co musisz zrobić?

- **Informowanie klientów:** firmy powinny poinformować swoich klientów o zamknięciu platformy ODR oraz o alternatywnych metodach rozwiązywania sporów, które mogą być dostępne. Oprócz tego należy mieć na względzie transparentność w swoich działaniach. Ważne jest, aby firma jasno komunikowała przyczyny tej decyzji oraz skutki, jakie to wywołuje dla użytkowników. Można to zrobić poprzez e-maile, powiadomienia na stronie internetowej oraz posty w mediach społecznościowych.

- **Zarządzanie istniejącymi sprawami:** firmy muszą zająć się już istniejącymi sprawami, które były rozpatrywane za pośrednictwem platformy ODR. Konieczne może być dostarczenie informacji o statusie tych spraw i ewentualne przeniesienie ich do innych instytucji.
- **Zwiększenie dostępności:** umożliwienie klientom łatwego kontaktu z obsługą klienta. Warto rozważyć zwiększenie liczby kanałów komunikacji, takich jak czat na żywo, infolinia czy komunikacja przez media społecznościowe.
- **Alternatywne metody rozwiązywania sporów:** firmy powinny zidentyfikować dostępne alternatywne metody rozwiązywania sporów i ewentualnie z nimi współpracować, aby zapewnić klientom możliwość rozwiązania sporów.
- **Dostosowanie regulaminów:** konieczne jest dostosowanie regulaminów i polityk firmy w związku z nowymi procedurami rozwiązywania sporów.
- **Zgodność z przepisami prawa:** firmy muszą upewnić się, że ich nowe procedury i działania są zgodne z obowiązującymi przepisami prawnymi i regulacjami dotyczącymi ochrony konsumentów.
- **Komunikacja z organami regulacyjnymi:** w przypadku wymaganym przez prawo, firmy powinny informować odpowiednie organy regulacyjne o zamknięciu platformy ODR oraz o podjętych krokach w celu zapewnienia ochrony konsumentów. Ważne jest, aby firmy działały proaktywnie i zapewniały klientom wsparcie w procesie przejścia na nowe metody rozwiązywania sporów.

Alternatywne metody rozwiązywania sporów

Mówiąc o alternatywnych metodach rozwiązywania sporów, miałam na myśli:

- **Arbitraż online** - umożliwia stronom rozwiązanie sporu za pomocą wyznaczonego arbitra, który analizuje sprawę i wydaje decyzję.
- **Mediacja online** - proces, w którym neutralna osoba (mediator) pomaga stronom osiągnąć porozumienie bez wydawania decyzji.
- **Platformy e-commerce** - niektóre platformy mają własne mechanizmy do rozwiązywania sporów między sprzedawcami, a klientami.
- **Forum dyskusyjne lub grupy wsparcia** - użytkownicy mogą dzielić się doświadczeniami i szukać rozwiązania swoich problemów w społecznościach online.
- **Aplikacje i narzędzia do komunikacji** - proste narzędzia do czatu czy wideo mogą pomóc w bezpośredniej komunikacji między stronami w celu rozwiązania sporu.

Z praktycznego punktu widzenia, zmiana regulaminu powinna zostać wprowadzona już od 20 marca bieżącego roku, ponieważ platforma przestanie przyjmować nowe sprawy do rozpatrzenia. Firmy powinny jednak wcześniej sprawdzić swój regulamin pod kątem warunków (terminów) i sytuacji, w jakich może on być modyfikowany. Nawet niewielkie zmiany muszą przebiegać zgodnie z ustalonymi zasadami.

Podsumowanie

Zaniedbanie aktualizacji regulaminu może być traktowane jako naruszenie praw konsumentów. Wśród wszystkich potencjalnych naruszeń przepisów prawa, tego rodzaju „niezgodność” można by zakwalifikować jako „lekki grzech” przedsiębiorcy. Ale warto zauważyć, że mieliśmy już przypadki organizacji, które próbowały zyskać na masowym zgłaszaniu klauzul abuzywnych w regulaminach.

Dlatego nie można wykluczyć, że i tym razem ktoś spróbuje zaszkodzić przedsiębiorcom wskutek nieaktualnych zapisów regulaminowych czy informacji na ich stronach internetowych.

Olga Skotnicka – dyrektor operacyjny w iSecure Legal, współpracowniczka i specjalistka ds. ochrony danych osobowych w iSecure Sp. z o.o.