



Rada
Evropské unie

Brusel 19. října 2023
(OR. en)

14434/23

**Interinstitucionální spis:
2023/0376(COD)**

**CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
CODEC 1939
COMPET 1016
DIGIT 228
IA 264**

NÁVRH

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	17. října 2023
Příjemce:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generální tajemnice Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	COM(2023) 649 final
Předmět:	Návrh SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY, kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828

Delegace naleznou v příloze dokument COM(2023) 649 final.

Příloha: COM(2023) 649 final



EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,

**kteřou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů
a směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828**

(Text s významem pro EHP)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

Odůvodnění a cíle návrhu

Směrnice 2013/11/EU¹ o alternativním řešení spotřebitelských sporů (dále jen „směrnice o alternativním řešení sporů“) dává spotřebitelům v EU možnost řešit své spory vyplývající ze smluvních závazků vůči obchodníkům usazeným v EU pomocí kvalitních mimosoudních postupů. Hlavním cílem je zajistit, aby ve všech členských státech bylo možné rychle, smírně, spravedlivě a za cenově přijatelných podmínek řešit spory ve všech odvětvích spotřebitelského trhu prostřednictvím subjektů alternativního řešení sporů, které splňují společná kritéria kvality. Tyto právní předpisy mají klíčový význam pro zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele na vnitřním trhu, která spotřebitelům umožňuje řešit spory s nízkou hodnotou, v nichž se zdráhají obrátit na soud vzhledem k nákladům a času, které by to mohlo vyžadovat. Obchodníkům tato směrnice pomáhá udržet si dobrou pověst, účastnit se postupů alternativního řešení sporů a dodržovat výsledky alternativního řešení sporů.

Směrnice však byla vypracována před více než deseti lety a neslouží příliš dobře pro spory vyplývající z nových trendů na spotřebitelském trhu. Spotřebitelé v EU totiž nakupují mnohem více on-line, a to i od obchodníků ze zemí mimo EU. To bohužel doprovází zvýšené vystavení nekalým praktikám (prostřednictvím on-line rozhraní), které záměrně nebo fakticky podstatně narušují nebo omezují schopnost příjemců služby činit autonomní a informovaná rozhodnutí nebo výběr (temné vzorce). Mezi tyto praktiky patří skrytá reklama, falešné recenze, zkreslená prezentace cen nebo nedostatek důležitých předsměrných informací. Tyto trendy do jisté míry ovlivňují i nákupy off-line, protože spotřebitele stále více ovlivňuje digitální marketing, který má vliv na jejich vztah ke konkrétním značkám a obchodníkům. Tento vývoj ohrožuje důvěru spotřebitelů v digitální trhy a zneužívá jejich slabá místa. To znamená, že spotřebitelé potřebují účinné postupy pro řešení sporů, které jsou stále složitější.

Komise v hodnocení provádění směrnice o alternativním řešení sporů v celé EU z roku 2023 dospěla k závěru, že alternativní řešení sporů, a to zejména přeshraniční, se v mnoha členských státech stále využívá nedostatečně, a to z řady důvodů, jako jsou náklady, složité postupy, jazyk a rozhodné právo. Úzce vymezená oblast působnosti směrnice o alternativním řešení sporů není vhodná pro řešení široké škály sporů, které vznikají, a to zejména na digitálních trzích. Přístup spočívající v minimální harmonizaci přijatý ve směrnici o alternativním řešení sporů umožnil členským státům vytvořit si vlastní rámec pro alternativní řešení sporů, který odpovídá jejich kultuře, investicím, zdrojům, infrastruktuře, informovanosti atd. V této souvislosti Komise ve svém legislativním pracovním programu na rok 2023 oznámila balíček opatření k prosazování práv spotřebitelů², který předpokládá návrhy Komise s cílenými změnami směrnice o alternativním řešení sporů a zrušení nařízení o řešení sporů on-line³.

Cílem tohoto návrhu je **zachovat současný přístup spočívající v minimální harmonizaci** a pouze jej upravit tak, aby lépe vyhovoval moderním spotřebitelským trhům.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011>

² Viz řádek 8 přílohy II (REFIT) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex:32013R0524>

Cílem revidované směrnice o alternativním řešení sporů je:

- přizpůsobit rámec pro alternativní řešení sporů digitálním trhům tím, že výslovně zahrne širokou škálu práv spotřebitelů v EU, která nemusí být výslovně popsána ve smlouvách nebo která se týkají před smluvních fází,
- rozšířit využívání alternativního řešení sporů v přeshraničních sporech prostřednictvím individualizovanější pomoci spotřebitelům a obchodníkům,
- zjednodušit postupy alternativního řešení sporů ve prospěch všech zúčastněných stran a rovněž zmírnit ohlašovací povinnosti subjektů alternativního řešení sporů a informační povinnosti obchodníků a zároveň povzbudit obchodníky k většímu zapojení do alternativního řešení sporů zavedením povinnosti odpovědět.

V zájmu dosažení těchto cílů jsou v tomto návrhu předloženy následující aspekty:

- **Oblast působnosti:** vyjasnění a rozšíření věcné a zeměpisné působnosti směrnice o alternativním řešení sporů tak, aby zahrnovala:
 - všechny druhy sporů v oblasti spotřebitelského práva EU (tj. nejen ty, které se týkají smlouvy). Problémem stávající směrnice je, že její oblast působnosti je vymezena úzce, a proto může vylučovat spory týkající se před smluvních fází nebo zákonných práv, jako je změna poskytovatele služeb nebo ochrana před zeměpisným blokováním,
 - a spory mezi spotřebiteli v EU a obchodníky ze zemí mimo EU (kteří se budou moci účastnit postupů alternativního řešení sporů dobrovolně, stejně jako obchodníci z EU).
- **Povinnost odpovědět:** požadavek, aby obchodníci odpověděli na dotaz subjektu alternativního řešení sporů bez ohledu na to, zda mají v úmyslu se navrhovaného procesu alternativního řešení sporů účastnit, či nikoli (ne však povinnost účastnit se procesů alternativního řešení sporů).
- **Informační povinnosti:** zrušení povinnosti obchodníků informovat spotřebitele o subjektech alternativního řešení sporů v případě, že se nehodlají zapojit.
- **Přeshraniční alternativní řešení sporů:** příslušným subjektům – zejména evropským spotřebitelským centrům – je svěřena nová podpůrná úloha při poskytování pomoci spotřebitelům v přeshraničních sporech a při jejich odkazování na další zdroje a Komise je pověřena zavedením uživatelsky vstřícných digitálních nástrojů, které pomohou nasměrovat spotřebitele k příslušnému orgánu, aby vyřešili svůj spor.

Ve svém sdělení nazvaném „Dlouhodobá konkurenceschopnost EU: výhled po roce 2030“⁴ Komise zdůraznila význam regulačního systému, který zajistí, že cílů Unie bude dosaženo s minimálními náklady. Zavázala se proto k novému úsilí o racionalizaci a zjednodušení požadavků na podávání zpráv s konečným cílem snížit tuto zátěž o 25 %, aniž by byly ohroženy související cíle politiky. Proto je přezkum alternativního řešení sporů / řešení sporů on-line součástí balíčku pro racionalizaci.

⁴ COM(2023) 168.

Požadavky na podávání zpráv hrají klíčovou úlohu při zajišťování správného prosazování a řádného monitorování právních předpisů. Náklady na ně jsou celkově z velké části kompenzovány prospěchem, který přinášejí, zejména při monitorování a zajišťování souladu s klíčovými politickými opatřeními. Požadavky na podávání zpráv však mohou rovněž představovat nepřiměřenou zátěž pro zúčastněné strany, a to především pro dotčené malé a střední podniky a mikropodniky. Jejich kumulace v průběhu času může vést k nadbytečným, duplicitním nebo zastaralým povinnostem, neefektivní četnosti a načasování nebo nevhodným metodám sběru údajů. Dalším zefektivněním rámce pro alternativní řešení sporů v celé EU by tato iniciativa měla přinést úspory nákladů a menší administrativní zátěž pro příslušné orgány pro alternativní řešení sporů i pro obchodníky v souladu se zásadami programu REFIT a zásadou „jeden přijmout – jeden zrušit“ a rovněž přispět k rovnějším podmínkám pro obchodníky z EU a mimo ni.

Prioritou je proto zjednodušení ohlašovacích povinností a snížení administrativní zátěže. V této souvislosti je cílem tohoto návrhu zjednodušit podněty z oblasti zjednání nápravy pro spotřebitele tím, že:

- a) dojde k odstranění informačních povinností obchodníků v rámci alternativního řešení sporů;
- b) subjekty alternativního řešení sporů budou muset příslušným orgánům pro alternativní řešení sporů předkládat zprávu o své činnosti každé dva roky namísto výroční zprávy a nebudou muset již podávat zprávy o své případné spolupráci v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů;
- c) subjekty alternativního řešení sporů již nebudou muset každé dva roky předkládat příslušným orgánům posouzení účinnosti své spolupráce v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů, zprávu o školení poskytovaném svým zaměstnancům a posouzení efektivity postupu alternativního řešení sporů, který subjekt nabízí, a způsobů jeho možného zlepšení.

Soulad s platnými předpisy v této oblasti politiky

Směrnice o alternativním řešení sporů je procesní směrnici, která stanoví kritéria kvality, jež mají subjekty alternativního řešení sporů uplatňovat podobným způsobem v celé Unii, a postupy, jimiž členské státy tyto subjekty akreditují, sledují jejich soulad s kritérii a zajišťují účinnou úroveň transparentnosti, pokud jde o existenci a fungování těchto subjektů.

Cílem navrhovaných změn je zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů mohly řešit všechny spotřebitelské spory, zejména ty, které vznikají na digitálních trzích, včetně mimosmluvních závazkových vztahů, a spory týkající se mimosmluvních zákonných práv. Vyjasněním a rozšířením oblasti působnosti směrnice o alternativním řešení sporů se zvýší její soulad se stávajícími právními předpisy na ochranu spotřebitele tím, že se subjektům alternativního řešení sporů umožní řešit širší okruh sporů, které jsou uvedeny v její příloze. Zlepšení proto bude mít kladný vliv na dosažení cílů v dané oblasti politiky.

Návrh je rovněž součástí prvního balíčku opatření k racionalizaci požadavků na podávání zpráv. Jedná se o krok v průběžném procesu, který se komplexním způsobem zaměřuje na stávající požadavky na podávání zpráv s cílem posoudit jejich trvalý význam a zvýšit jejich účinnost. Racionalizace zavedená těmito opatřeními nebude mít vliv na dosažení cílů v dané oblasti politiky. Nicméně úspora nákladů a času investovaných do ohlašovacích povinností, které nijak nezlepšují proces alternativního řešení sporů, je ve prospěch podniků a subjektů alternativního řešení sporů.

Soulad s ostatními politikami Unie

Článkem 21 nařízení o digitálních službách, který se týká mimosoudního řešení sporů, není dotčena směrnice o alternativním řešení sporů (čl. 21 odst. 9). Dále upravuje způsob, jakým si uživatelé zprostředkovatelských služeb mohou stěžovat na rozhodnutí zprostředkovatele o moderování obsahu v souvislosti s nezákonným nebo škodlivým obsahem, včetně případů, kdy se poskytovatel služeb rozhodne v návaznosti na podání oznámení nepodniknout žádné kroky. I když se takový nezákonný obsah nebo obsah, který je jinak neslučitelný s podmínkami zprostředkovatele, může týkat nekalých obchodních praktik třetí strany, spor podle článku 21 nařízení o digitálních službách se řeší mezi zprostředkovatelem a příjemcem dotčeným rozhodnutím o moderování obsahu a týká se pouze omezení platných pro daný obsah nebo účet. Směrnice o alternativním řešení sporů se bude i nadále vztahovat na spory spotřebitelů s třetí stranou, které se obecně týkají toho, jak získat zpět peníze, jak dosáhnout opravy vadného výrobku, jak ukončit smlouvu, která byla uzavřena na základě zneužívajících ujednání, atd. Směrnice o alternativním řešení sporů proto poskytuje spotřebitelům doplňkové prostředky, aby mohli řešit problémy spojené s nezákonnými obchodními praktikami obchodníka, a nikoli s moderováním obsahu, které provedl zprostředkovatel.

V rámci Programu pro účelnost a účinnost právních předpisů (REFIT) Komise zajišťuje, aby její právní předpisy plnily svůj účel, zaměřovaly se na potřeby zúčastněných stran a minimalizovaly zátěž při dosahování svých cílů. Tyto návrhy jsou proto součástí programu REFIT, který snižuje složitost zátěže spojené s podáváním zpráv vyplývající z právního prostředí EU.

Některé požadavky na podávání zpráv jsou sice nezbytné, ale musí být co nejúčinnější, aby se zabránilo jejich překrývání, odstranila se zbytečná zátěž a v co nejvyšší míře se využívala digitální a interoperabilní řešení.

Racionalizace zavedená cílenými změnami směrnice o alternativním řešení sporů nebude mít vliv na dosažení cílů v dané oblasti politiky, a to z následujících důvodů:

- Povinné informace o alternativním řešení sporů na internetových stránkách obchodníků neplatí pro ty obchodníky, kteří se nemají v úmyslu zapojit do postupů alternativního řešení sporů a kteří k tomu nejsou v souladu s vnitrostátními právními předpisy nebo právními předpisy EU povinni. Naopak obchodníci, kteří se do alternativního řešení sporů aktivně zapojí, budou moci tuto skutečnost vhodným způsobem propagovat mezi svými zákazníky.
- Zjednodušuje se ohlašovací povinnost subjektů alternativního řešení sporů tak, aby se četnost hlášení snížila z každoročního podávání zpráv na jednu za dva roky. To umožní shromáždit více informací a získat tak lepší databázi pro hodnocení jejich fungování ve střednědobém horizontu. Některé položky by neměly být povinné, protože je na subjektech alternativního řešení sporů, aby rozhodly, které informace je nejdůležitější zveřejnit nebo předat příslušným orgánům. Ušetřené náklady a čas by měly být využity k jiným účelům, například ke školení zaměstnanců.

2. PRÁVNÍ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

Právní základ

Právním základem navrhované revize směrnice o alternativním řešení sporů je článek 114 SFEU týkající se dokončení vnitřního trhu, přičemž je náležitě zohledněn článek 169 SFEU⁵. Uvedený článek svěřuje EU pravomoc přijímat opatření ke sbližování vnitrostátních pravidel týkajících se vytvoření a fungování vnitřního trhu. Vytvořením vysoké úrovně ochrany spotřebitelů hodlá návrh napomoci hladkému fungování vnitřního trhu.

Subsidiarita

Revidovaná směrnice o alternativním řešení sporů zajistí všem spotřebitelům a obchodníkům lepší přístup ke kvalitnímu a nákladově efektivnímu mimosoudnímu řešení sporů přizpůsobenému digitálním trhům. Zjednodušení a zefektivnění nákladů na alternativní řešení sporů při řešení sporů s přeshraničním rozměrem a podpora sdružování podobných případů do jednoho řízení napomáhá zvýšení účinnosti řešení sporů, a to i v přeshraničním kontextu. To by mělo zvýšit důvěru spotřebitelů v nakupování on-line, ale také spotřebu služeb v oblasti cestovního ruchu v EU i mimo ni.

Cíle navrhovaného opatření nemohou být uspokojivě dosaženy samotnými členskými státy, a proto jich lze z důvodu rozsahu nebo účinků navrhovaného opatření lépe dosáhnout na úrovni EU. Opatření na úrovni EU by zajistila trvale vysokou úroveň ochrany spotřebitelů, větší důvěru spotřebitelů v alternativní řešení sporů a intenzivnější vytváření sítí a výměnu osvědčených postupů na úrovni EU (např. v oblasti využívání digitálních nástrojů k zajištění nákladově efektivnějšího a konzistentnějšího alternativního řešení sporů, postupů vyřizování případů, alternativního řešení sporů v konkrétních odvětvích atd.).

Zjednodušené požadavky na podávání zpráv vyplývají z práva Unie. Racionalizaci je proto lepší provést na úrovni EU, aby byla zajištěna právní jistota a konzistentnost podávání zpráv pro účely srovnatelnosti údajů při hodnocení provádění a pokroku alternativního řešení sporů v jednotlivých členských státech.

Proporcionalita

V rámci posouzení dopadů byl proveden test proporcionality, aby se zajistilo, že navrhované možnosti politiky jsou na základě nákladů a zdrojů přiměřené. Návrh stanoví ambiciózní a perspektivní přístup, který díky rozšíření a vyjasnění oblasti působnosti povede k vyšším přínosům pro spotřebitele a společnost obecně. To umožní řešit více sporů mimosoudní cestou, což zvýší důvěru spotřebitelů v trhy a zefektivní fungování trhů. Snadnější řešení sporů také ulehčuje podnikům poprodejní správu pro spotřebitele a sníží jejich zátěž spojenou s transparentností. Zavedení povinnosti obchodníků odpovídat na žádosti subjektů alternativního řešení sporů umožní zrychlení postupů, protože bude rychle jasné, zda obchodník se zapojením souhlasí, či nikoli. Tento návrh nepřekračuje rámec toho, co je nezbytně nutné k dosažení jeho cílů.

Zachovává přístup spočívající v minimální harmonizaci a poskytuje členským státům určitou míru flexibility, a to i při rozhodování o tom, zda je účast obchodníků na alternativním řešení sporů povinná či dobrovolná, nebo zda závisí na odvětvích trhu.

⁵ Článek 169 SFEU uvádí, že cílů spočívajících v podpoře zájmů spotřebitelů a zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele lze dosáhnout prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 SFEU.

Navzdory vysokému počtu spotřebitelů, kteří využívají systémy řešení sporů poskytované internetovými tržišti v rámci jejich zprostředkovatelských služeb, Komise nenavrhuje tyto služby regulovat. Místo toho přijala doporučení určené internetovým tržištím a obchodním sdružením v EU, aby bylo jasné, že jejich systémy řešení sporů jsou důležitými alternativními nástroji řešení sporů, které mohou vyřešit mnoho spotřebitelských sporů a výrazně zlepšit přístup k přeshraničním sporům. Pokud jsou tyto systémy zřízeny interně, měly by být v souladu s kritérii kvality uvedenými ve směrnici o alternativním řešení sporů, aby byla zajištěna nezávislost a spravedlnost pro obě strany sporu, tedy pro spotřebitele i obchodníky. Kromě toho se navrhuje zrušit nařízení o řešení sporů on-line, protože není významným přínosem, pokud jde o přístup ke kvalitnímu alternativnímu řešení sporů pro spotřebitele nakupující on-line. Tímto zrušením se podstatně sníží zátěž pro podniky, neboť skončí povinnost všech internetových obchodníků usazených v EU poskytovat odkaz na platformu pro řešení sporů on-line a udržovat zvláštní e-mailovou adresu.

Racionalizace požadavků na podávání zpráv pro subjekty alternativního řešení sporů snižuje administrativní zátěž zavedením některých změn stávajících požadavků, které nemají vliv na podstatu širšího cíle politiky. Návrh se omezuje na změny, které jsou nezbytné k zajištění účinného podávání zpráv, aniž by se měnil některý z podstatných prvků dotčených právních předpisů.

Volba nástroje

Zvoleným nástrojem je směrnice, kterou se mění směrnice 2013/11/EU. Směrnice je závazná, pokud jde o výsledek dosažení fungování vnitřního trhu, výběr formy a metod však ponechává na vnitrostátních orgánech. To umožní členským státům pozměnit platné právní předpisy (které jsou výsledkem provedení směrnice 2013/11/EU) v rozsahu nezbytném pro zajištění souladu, a tím minimalizovat dopad takové reformy na legislativní systémy členských států.

Současně s tímto přezkumem se navrhuje zrušit nařízení (EU) č. 524/2013⁶ o řešení spotřebitelských sporů on-line a zastavit činnost platformy pro řešení sporů on-line, která jím byla zřízena, z důvodu neúčinnosti tohoto systému a nepřiměřených nákladů pro podniky v EU. Je proto nutné změnit směrnice EU, které obsahují odkazy na nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.

3. VÝSLEDKY HODNOCENÍ *EX POST*, KONZULTACÍ SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI A POSOUZENÍ DOPADŮ

Hodnocení *ex post* / kontroly účelnosti platných právních předpisů

V roce 2023 provedla Komise plnohodnotné hodnocení⁷ v souladu s pěti kritérii (účinnost, účelnost, relevance, soudržnost, přidaná hodnota EU) v souboru nástrojů pro zlepšování právní úpravy. Hlavní otázkou bylo posoudit, do jaké míry směrnice o alternativním řešení sporů pomáhá spotřebitelům řešit jejich spory s obchodníky uspokojivým způsobem

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1).

⁷ Hodnocení se rovněž zveřejňuje jako balíček spolu s návrhem.

a v souladu s harmonizovanými požadavky na kvalitu uvedenými v kapitole II směrnice o alternativním řešení sporů.

Celkově lze říci, že směrnice o alternativním řešení sporů byla všemi členskými státy provedena správně. Vzhledem k přístupu spočívajícím v minimální harmonizaci rozhodují o správě, struktuře a uspořádání vnitrostátního rámce pro alternativní řešení sporů členské státy. Účast obchodníků se v jednotlivých členských státech značně liší, mimo jiné v závislosti na tom, zda je jejich účast povinná nebo dobrovolná, zda je výsledek závazný či nikoli nebo zda v dané zemi dochází k veřejnému označování viníků.

Přístup k alternativnímu řešení sporů závisí na poplatcích, dostupné pomoci, uživatelsky vstřícných postupech, informovanosti atd. Naráží přitom na řadu překážek, zejména v přeshraničních případech (v souvislosti s rozhodným právem, jazykem, náklady, složitými postupy). Ukázalo se, že investice subjektů alternativního řešení sporů do digitalizace dlouhodobě zlevňují alternativní řešení sporů a zlepšují konzistentnost výsledků alternativního řešení sporů. Náklady na alternativní řešení sporů se v jednotlivých členských státech výrazně liší v závislosti na stávající infrastruktuře, modelu financování, počtu akreditovaných a sledovaných subjektů alternativního řešení sporů, poplatcích pro spotřebitele a obchodníky a také na tom, zda již dříve existovaly struktury alternativního řešení sporů. Vzhledem k nedostatku údajů o nákladech je obtížné vypočítat nákladovou efektivnost alternativního řešení sporů. Ve srovnání s náklady, které by spotřebitelům, obchodníkům a členským státům vznikly, kdyby se všechny spotřebitelské spory musely řešit u soudu, je však systém alternativního řešení sporů z hlediska nákladů mnohem efektivnější. Určitých úspor nákladů by bylo možné dosáhnout snížením zátěže spojené s podáváním zpráv, kterou řada zúčastněných stran považuje za nepřiměřenou.

Omezení působnosti na obchodníky usazené v EU však připravuje mnoho spotřebitelů o přístup ke spravedlivým systémům pro zjednání nápravy. V krizových situacích, např. při pandemii COVID-19 a nedávné energetické krizi, se ukázalo, že postupy alternativního řešení sporů jsou důležité mechanismy pro řešení zvýšeného počtu spotřebitelských problémů, které krize vyvolaly. Tyto krize tedy nezpochybňují význam směrnice, ale otázkou je, zda by se neměly posílit některé mechanismy, zejména aby se subjekty alternativního řešení sporů mohly zabývat více případy najednou prostřednictvím sdružování případů.

Přístup spočívající v minimální harmonizaci se setkal s kladným ohlasem a zúčastněné strany důrazně doporučily jeho zachování. Subjekty alternativního řešení sporů využily opatření na úrovni EU, která jim nabídla platformu pro výměnu osvědčených postupů a finanční pomoc na zlepšení jejich infrastruktury včetně vyřizování případů, budování kapacit a informovanosti o alternativním řešení sporů.

Závěry hodnocení vedly Komisi ke zvážení legislativního návrhu na změnu stávající směrnice o alternativním řešení sporů, aby lépe vyhovovala zejména digitálním trhům.

Konzultace se zúčastněnými stranami

Komise při tvorbě své politiky uplatňuje přístup založený na důkazech:

- a) uskutečnila dvě vícejazyčné veřejné konzultace o alternativním řešení sporů, v jejichž rámci byl k otázce alternativního řešení sporů zaujat retrospektivní i výhledový přístup, a na svých internetových stránkách „Podělte se o svůj názor“ zveřejnila výzvu k předložení faktických podkladů, v níž upozornila na politická opatření k revizi směrnice o alternativním řešení sporů;

- b) uspořádala různé fyzické i hybridní konzultační semináře, včetně shromáždění pro alternativní řešení sporů v roce 2021, panelové diskuse na spotřebitelském summitu a setkání u kulatého stolu zaměřeného na přeshraniční alternativní řešení sporů v roce 2022;
- c) vytvořila dotazník, který má příslušným orgánům pro alternativní řešení sporů pomoci při sestavování vnitrostátních zpráv o alternativním řešení sporů za rok 2022 v souladu s článkem 26 směrnice o alternativním řešení sporů;
- d) zúčastnila se různých akcí s cílem shromáždit zpětnou vazbu o tom, jak by se alternativní řešení sporů mohlo zlepšit (např. výroční akce subjektů alternativního řešení sporů, akce sítí systémů alternativního řešení sporů FIN-NET a TRAVEL-NET, informační schůzky atd.);
- e) zadala studii zaměřenou na provádění alternativního řešení sporů v praxi ve čtyřech jurisdikcích a behaviorální studii týkající se alternativního řešení sporů;
- f) prozkoumala nedávné dokumenty o stanovisku hlavních zúčastněných stran k alternativnímu řešení sporů, včetně sítě evropských spotřebitelských center (ESC)⁸, Evropské organizace spotřebitelů (BEUC)⁹ atd.

Převážná většina zúčastněných stran napříč všemi kategoriemi zdůraznila potřebu revidovat směrnici o alternativním řešení sporů tím, že se rozšíří oblast její působnosti tak, aby výslovně zahrnovala spory týkající se zákonných práv spotřebitelů nezávisle na existenci či neexistenci smlouvy nebo na tom, co je ve smlouvě uvedeno, čímž by se rámec pro alternativní řešení sporů stal dostupnějším, a tedy nákladově efektivnějším, zejména pro řešení přeshraničních sporů. Názory na to, zda motivovat ke kolektivnímu alternativnímu řešení sporů prostřednictvím sdružování případů, se liší vzhledem k omezeným zdrojům a kapacitě některých subjektů alternativního řešení sporů. V rámci otevřené veřejné konzultace se 58 % ze 111 respondentů vyslovilo pro kolektivní alternativní řešení sporů. Diskuse u kulatého stolu o přeshraničním alternativním řešení sporů rovněž dospěla k závěru, že kolektivní alternativní řešení sporů by mělo být podporováno jako způsob zajištění udržitelnosti subjektů alternativního řešení sporů v době krize. Zúčastněné strany však zdůraznily, že koncepce kolektivního alternativního řešení sporů by měla být ponechána na členských státech.

Některé zúčastněné strany se domnívají, že posílení úlohy kontaktních míst pro řešení sporů on-line na *de facto* kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by výrazně zlepšilo možnosti řešení přeshraničních sporů. Většina zúčastněných stran vyjádřila názor, že platforma pro řešení sporů on-line je neúčinná, a proto je nutné poskytnout uživatelsky vstřícné nástroje, které by spotřebitele lépe nasměrovaly k možnostem zjednání nápravy a k subjektům alternativního řešení sporů, jež je možné využít.

Zúčastněné strany rovněž zdůraznily, že evropská spotřebitelská centra hrají velmi důležitou roli, pokud jde o pomoc spotřebitelům při problémech s jejich přeshraničními nákupy. Například neformální setkání ministrů ohledně spotřebitelských záležitostí, které uspořádalo české předsednictví Rady v září 2022, potvrdilo, že všechny členské státy jsou spokojeny s pomocí, kterou síť ESC poskytuje spotřebitelům v jejich přeshraničních sporech, a jsou přesvědčeny, že její úloha do budoucna poroste.

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

Účastníci shromáždění pro alternativní řešení sporů v roce 2021 zdůraznili, že je důležité zmírnit ohlašovací povinnosti subjektů alternativního řešení sporů, aby se uvolnily zdroje, které by mohly být využity k rozšíření jejich dosahu.

Sběr a využití výsledků odborných konzultací

Komise zadala externím dodavatelům vypracování tři studií týkajících se alternativního řešení sporů:

- 1) Studie sběru údajů analyzuje zpětnou vazbu získanou v rámci retrospektivní veřejné konzultace, vnitrostátní zprávy o alternativním řešení sporů předložené Komisi všemi členskými státy EU, Norskem a Islandem a pěti případových studií, které vycházely ze sekundárního výzkumu a z rozhovorů v těchto odvětvích: elektronický obchod, cestování, finance, umělá inteligence v oblasti alternativního řešení sporů a akreditace subjektů alternativního řešení sporů.
- 2) Behaviorální studie týkající se alternativního řešení sporů se zaměřuje na to, jak motivovat spotřebitele k využívání alternativního řešení sporů a jak by „lawbot“ (právní chatbot) s podporou umělé inteligence mohl pomáhat spotřebitelům lépe porozumět možnostem zjednání nápravy a najít správný subjekt alternativního řešení sporů.
- 3) Právní studie se zabývá akademickou literaturou zaměřenou na alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line ve čtyřech členských státech EU.

Všechny studie budou zveřejněny na internetových stránkách Komise věnovaných alternativnímu řešení sporů: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_cs

Návrh na snížení zátěže spojené s podáváním zpráv byl určen v návaznosti na postup vnitřní kontroly stávajících ohlašovacích povinností a na základě zkušeností s prováděním souvisejících právních předpisů. Vzhledem k tomu, že se jedná o krok v procesu průběžného posuzování požadavků na podávání zpráv vyplývajících z právních předpisů EU, bude kontrola této zátěže a jejího dopadu na zúčastněné strany pokračovat.

Posouzení dopadů

Posouzení dopadů zkoumalo čtyři různé možnosti. Preferovaná možnost se týkala rozšíření věcné působnosti směrnice, zjednodušení přeshraničního alternativního řešení sporů a zavedení povinnosti obchodníků odpovědět.

V důsledku rozšíření věcné působnosti směrnice na spotřebitelské spory, které přesahují rámec striktně smluvních otázek, by se podle této možnosti počet potenciálních sporů v rámci alternativního řešení sporů zvýšil přibližně o 4,5 %, neboť by mohly být zahrnuty další spory týkající se zákonných práv, která nejsou výslovně uvedena ve smlouvě, nebo spory související s otázkami vyplývajících z práv spotřebitelů, jako je změna poskytovatele služeb, diskriminace, transparentnost cen a předšmluvní informace nebo přenositelnost obsahu. Jak je uvedeno v části věnované vymezení problému v posouzení dopadů, v současné době se s problémy potýká přibližně 2 250 000 spotřebitelů, kteří by je potenciálně rádi vyřešili pomocí alternativního řešení sporů. Tento vysoký počet spotřebitelů, kteří mají zájem o alternativní řešení sporů, se však výrazně snižuje, pokud jde o skutečné podání žádosti

o postup alternativního řešení sporů. To je způsobeno různými jevy, jako je nedostatečné povědomí o existujících subjektech alternativního řešení sporů, očekávané dlouhé průtahy atd. Spotřebitelé porovnají výši své ztráty s předpokládanou zátěží a rozhodnou se požádat o postup alternativního řešení sporu pouze v případě, že se jedná o relativně vysokou částku. Orgány pro alternativní řešení sporů provádějí testy způsobilosti, například pokud jde o rozsah příslušných práv a druh důkazů, které je třeba předložit v souvislosti s předchozími kontakty s obchodníkem. Tyto testy dále snižují počet případů, které jsou nakonec předmětem procesu alternativního řešení sporů. Podle údajů předaných 23 příslušnými vnitrostátními orgány je v celé EU v průměru pouze 300 000 případů ročně uznáno za způsobilé k řešení prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů. Přibližně polovina z nich se neuskuteční, protože obchodníci ve většině případů nejsou povinni souhlasit s účastí, nebo se obchodník a spotřebitel dohodnou na urovnání sporu před ukončením procesu alternativního řešení sporů, nebo nemohou najít přijatelné řešení a rozhodnou se od procesu alternativního řešení sporů upustit.

Z 2 250 000 spotřebitelů, kteří mají o alternativní řešení sporů zájem, má přibližně 4,5 % spor, který by dnes nespadal do oblasti působnosti směrnice o alternativním řešení sporů, a nebyl by tedy způsobilý pro alternativní řešení sporů (100 000 sporů). Potenciální počet sporů se tedy s tímto opatřením zvýší z 300 000 na 400 000 skutečných sporů. U každého způsobilého sporu zašle subjekt alternativního řešení sporů, který obdrží stížnost, dotčenému podniku oznámení o zahájení mimosoudního řešení sporu. Z těchto 400 000 oznámení zaslaných subjekty alternativního řešení sporů podnikům by se 240 000 stalo spory¹⁰, zatímco přibližně 128 000 by zůstalo bez odpovědi¹¹.

Pokud bude ve směrnici zavedena povinnost odpovědět, odhaduje se, že náklady podniků na zaslání jedné odpovědi budou činit přibližně 20 EUR (včetně přípravy, zpracování a odeslání), což pro podniky bude znamenat celkové náklady ve výši 2,6 milionu EUR ročně, tj. 23 milionů EUR za deset let¹². Část ze 128 000 potenciálních sporů, na které by nyní podniky musely odpovídat¹³, by se mohla změnit ve skutečné spory, přičemž negativní odpovědi podniků by vedly k větší jistotě pro spotřebitele, kteří by se mohli rozhodnout uplatnit (nebo neuplatnit) svůj nárok jinde. Odhaduje se, že z těchto 128 000 potenciálních sporů by se jich přibližně 77 000 změnilo ve skutečné spory¹⁴ (většinou spory spojené s podniky, které o alternativním řešení sporů dosud nevěděly, celkem tedy téměř 200 000 nových sporů v případě této možnosti politiky¹⁵). Pokud by spotřebitelé vyhráli v 90 % případů (a podniky by akceptovaly výsledek alternativního řešení sporů), snížila by se újma o 33 milionů EUR ročně¹⁶, tj. o 290 milionů EUR za deset let. Řešení těchto 200 000 nových sporů by však mohlo subjekty alternativního řešení sporů stát až 60 milionů EUR ročně¹⁷.

¹⁰ Poměr 180 000/300 000, nyní aplikovaný na 400 000.

¹¹ 96 000, jak je uvedeno ve vymezení problému, tj. 32 % z celkového počtu, což ze 400 000 činí 128 000. Není známo, kolik oznámení bez odpovědi pochází od malých a středních podniků a kolik od velkých podniků.

¹² Pro aktualizaci hodnot se použije diskontní faktor ve výši 3 %.

¹³ Je však nutno poznamenat, že podle hodnocení (příloha 6) je již v šesti členských státech účast obchodníka vyžadována vždy (DK, HU, IS, LT, LV, SK). V dalších sedmi členských státech je účast obchodníka povinná v určitých odvětvích (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) a v dalších čtyřech je účast obchodníka vyžadována za určitých okolností (BE, HR, PT, SE). V zájmu zjednodušení výpočtu tyto odhady tuto skutečnost nezohledňují, což se uznává jako omezení.

¹⁴ Při použití stejné logiky, podle které přibližně 60 % podniků, pokud si to vyžádají evropská spotřebitelská centra, obvykle dospěje k dohodě se spotřebiteli. Proto by odpovědělo kladně 60 % podniků, které byly požádány o odpověď.

¹⁵ 300 000 – 180 000 podle základního scénáře + 77 000.

¹⁶ 200 000 * 90 % * 185 EUR.

¹⁷ 300 EUR za spor, viz vymezení problému.

(527 milionů EUR za deset let), které by mohly být financovány různými způsoby¹⁸. Pokud by se subjektům alternativního řešení sporů umožnilo sdružovat podobné případy vůči konkrétnímu obchodníkovi, přineslo by jim to úspory (v důsledku efektivnějšího vyřizování), které by kompenzovaly jejich náklady snížením o 11 milionů EUR ročně (tj. 97 milionů EUR za deset let)¹⁹. Čisté dodatečné náklady pro subjekty alternativního řešení sporů by se při zohlednění úspor z rozsahu mohly pohybovat od 0 do 49 milionů EUR ročně (v průměru 25 milionů EUR), neboli od 0 do 430 milionů EUR za deset let (v průměru 215 milionů EUR). Subjekty alternativního řešení sporů, kterým vzniknou náklady, je mohou také přenést na obchodníky s vědomím, že ve srovnání se soudním řízením ušetří i tak. Povinnost odpovědět by nahradila současný požadavek na zveřejňování informací o alternativním řešení sporů pro podniky, které nemají v úmyslu ani nejsou povinny řešit spory prostřednictvím alternativního řešení sporů (64 %²⁰ obchodníků)²¹. Z posouzení dopadů souvisejícího se stávající směrnici o alternativním řešení sporů²² se ví, že náklady na poskytování informací spotřebitelům upravené o inflaci činí přibližně 310 EUR na podnik²³. Jedná se většinou o jednorázové náklady. Nově založené podniky, které nepodléhají žádnému subjektu alternativního řešení sporů²⁴, by každý rok ušetřily celkem 99 milionů EUR ročně²⁵, tj. 870 milionů EUR za deset let; část nákladů plynoucích z „doplňování informací o alternativním řešení sporů do smluv, na faktury, účtenky, internetové stránky, brožury/letáky“²⁶ by pak ušetřily i stávající podniky, celkem 165 milionů EUR ročně, tj. 1,4 miliardy EUR za deset let (celkem 2,3 miliardy EUR za deset let jako úspora pro podniky).

Udělit evropským spotřebitelským centrům (nebo jiným subjektům) podpůrnou úlohu znamená, že by evropská spotřebitelská centra musela pomáhat při alternativním řešení sporů s dotazy ohledně rozhodného práva v jiných členských státech, překládat korespondenci a dokumenty týkající se případu atd. Odhaduje se, že by k tomu bylo zapotřebí přibližně 50 ekvivalentů plného pracovního úvazku v celé EU, což by znamenalo převzetí tohoto počtu pracovních míst sloužících jako kontaktní místa pro řešení sporů on-line v členských státech.

¹⁸ Je však třeba vzít v úvahu, že subjekty alternativního řešení sporů by v určitém okamžiku dosáhly úspor z rozsahu, přičemž by se měly brát v úvahu pouze marginální náklady na přidání dalších sporů. A náklady, které tyto dodatečné spory přinášejí, rovněž brání tomu, aby vznikly větší náklady několika stranám, pokud případy skončí u soudu.

¹⁹ Jedná se o konzervativní odhad potenciálních úspor. Bere v úvahu počet potenciálních sporů (380 000) a předpokládá, že pouze 10 % z nich je sdruženo. Vzhledem k tomu, že průměrná hodnota sporu je 300 EUR, činí úspora 11 milionů EUR.

²⁰ Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market (Srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele – spotřebitelé na jednotném trhu jako doma) 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf \(europa.eu\)](#)

²¹ V behaviorální studii týkající se alternativního řešení sporů / řešení sporů on-line bylo zjištěno, že „informace poskytované na internetových stránkách subjektů alternativního řešení sporů se nezdají být významným podnětem k využívání těchto postupů“. To platí zejména v případě, že obchodník, který musí tyto informace zveřejnit, nemá v úmyslu se zapojit.

²² Posouzení dopadů doprovázející dokument „návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení spotřebitelských sporů“ („směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů“) a „návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o řešení spotřebitelských sporů on-line („nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line“) (KOM(2011) 793 v konečném znění) (SEK(2011) 1409 v konečném znění).

²³ 254 EUR x 1,2217 jako kumulativní inflace v letech 2012 až 2023 (in2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500 000 nových velkoobchodníků a maloobchodníků každý rok v EU x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (viz poznámka pod čarou výše) x 310 EUR (náklady obchodníků na splnění informační povinnosti).

²⁶ 35 % celkových nákladů (posouzení dopadů z roku 2011), tj. 109 EUR. Předpokládáme, že 10 % z nich by bylo nutné každý rok znovu vytisknout, což představuje náklady ve výši 11 EUR na jeden stávající podnik, který nepodléhá žádnému subjektu alternativního řešení sporů (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

Toto opatření s nulovými náklady²⁷ by zase dále snížilo újmu spotřebitelů a ušetřilo by subjektům alternativního řešení sporů náklady.

Sociální dopady: Jistota rychlého získání odpovědi na stížnosti podané v rámci řádného alternativního řešení sporů by výrazně snížila stres spotřebitelů, kteří by lépe posoudili proveditelnost různých možností řešení sporů. Rozšířená oblast působnosti směrnice by rovněž snížila počet nevyřízených soudních případů, neboť v současné době mohou spotřebitelé řešit své spory pouze u soudu. Nahrazení platformy pro řešení sporů on-line by nemělo žádný sociální dopad na zaměstnanost, protože kontaktní místa členských států (přibližně 50 ekvivalentů plného pracovního úvazku v celé EU) by převzala evropská spotřebitelská centra s novými povinnostmi v oblasti přeshraničního alternativního řešení sporů.

Dopady na životní prostředí: Rozšíření působnosti směrnice na mimosmluvní spory by umožnilo spotřebitelům domáhat se nápravy za škody způsobené nekalými obchodními praktikami, včetně těch, které se týkají zavádějících environmentálních tvrzení. Možnost dosáhnout nápravy za „lakování nazeleno“ prostřednictvím alternativního řešení sporů by posílila úsilí veřejných orgánů na ochranu spotřebitele a přispěla by k dosažení cílů strategie Zelená dohoda pro Evropu. Zároveň by spotřebitelé mohli podávat žaloby v rámci alternativního řešení sporů i v jiných případech s dopadem na životní prostředí, například v případech týkajících se zavádějících předsmulvních informací v souvislosti se smlouvami o dodávkách energie nebo environmentálních tvrzení.

Návrh se týká omezených a cílených změn právních předpisů s cílem racionalizovat požadavky na podávání zpráv. Ty vycházejí ze zkušeností s prováděním právních předpisů. Změny nemají významný dopad na politiku, pouze zajišťují účinnější a účelnější provádění. Jejich cílená povaha a nedostatek příslušných možností politiky znamenají, že posouzení dopadů není nutné.

Účelnost právních předpisů a zjednodušení

Opatření v navrhovaném přezkumu poskytnou následující příležitosti ke zlepšení účinnosti, vypočtené na ročním základě:

- úspory průběžných nákladů podniků na přizpůsobení ve výši 370 milionů EUR (nahrazení platformy EU pro řešení sporů on-line),
- úspory průběžných nákladů podniků na přizpůsobení ve výši 264 milionů EUR (zrušení povinností v oblasti poskytování informací při alternativním řešení sporů).

Upřednostňovaná varianta přináší následující nízké roční náklady na přizpůsobení:

- průběžné náklady podniků na přizpůsobení ve výši 2,6 milionu EUR (plynoucí z povinnosti odpovědět),
- průběžné náklady subjektů alternativního řešení sporů na přizpůsobení ve výši 25 milionů EUR (řešení dalších sporů),
- 11 milionů EUR souvisejících s dodržováním předpisů pro poskytovatele soukromých platforem pro řešení sporů on-line.

²⁷ Kontaktní místa pro řešení sporů on-line jsou financována z rozpočtu členských států, zatímco evropská spotřebitelská centra spolufinancuje EU. Přesunem těchto pracovních míst by se náklady členských států snížily a náklady EU o něco zvýšily.

Tato celková částka 39 milionů EUR ročně je do značné míry kompenzována ročními úsporami nákladů ve výši 634 milionů EUR, jež plynou ze zjednodušení.

Není známo, kolik sporů je vedeno s malými a středními podniky a kolik s velkými podniky, takže náklady spojené s povinností odpovědět by mohly v zásadě zahrnovat i malé a střední podniky. Jelikož však malé a střední podniky tvoří velkou většinu podniků, budou také hlavními příjemci úspor nákladů na poskytování informací, a to jak v souvislosti s nahrazením platformy pro řešení sporů on-line, tak s alternativním řešením sporů obecně. Tato možnost bude mít pozitivní dopad na konkurenceschopnost malých a středních podniků v EU, protože úspory mohou být využity ke zvýšení atraktivity jejich cen a případně k podpoře inovací.

Behaviorální studie týkající se požadavků na informace o alternativním řešení sporů ukázala, že stávající požadavek, aby obchodníci na svých internetových stránkách jasně uváděli odkaz na platformu pro řešení sporů on-line, nemá pozitivní dopad na záměr spotřebitelů využít alternativní řešení sporů. Jeho odstranění by tedy nemělo žádné negativní důsledky, pokud jde o zapojení spotřebitelů do alternativního řešení sporů, a podniky provozující činnost na internetu by nemusely udržovat e-mailovou adresu pro korespondenci týkající se řešení sporů on-line, což by ušetřilo 100 EUR ročně. Celkový **přínos pro podniky** by pak činil 370 milionů EUR ročně, tj. **3,3 miliardy EUR za deset let**. Rovněž nově usazeným podnikům v EU by v příštích deseti letech nevznikly náklady na poskytování informací o řešení sporů on-line na jejich internetových stránkách, ale tento odhad je již zahrnut ve výpočtech souvisejících s odstraněním informací o alternativním řešení sporů.

Základní práva

Návrh Komise má celkově pozitivní dopad na základní práva. Rozšířená věcná a zeměpisná působnost směrnice by spotřebitelům zajistila přístup k soukromoprávním nápravným prostředkům v širším spektru sporů, čímž by se posílilo jejich právo na účinnou právní ochranu stanovené v článku 47 Listiny základních práv EU. Ačkoli by zavedení povinnosti odpovědět vyžadovalo, aby obchodníci přezkoumali všechny potenciální spory, které jim subjekty alternativního řešení sporů předají, skutečnost, že podniky nejsou podle směrnice povinny účastnit se alternativního řešení sporů, zajišťuje zachování jejich svobody podnikání.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Přezkum směrnice o alternativním řešení sporů nebude pro Komisi znamenat nové finanční závazky, a proto k němu nejsou zapotřebí žádné další lidské ani administrativní zdroje. Na podporu nových ustanovení doplněných do směrnice o alternativním řešení sporů budou stávající částky vyčleněné na podporu zjednání nápravy pro spotřebitele v programu pro jednotný trh na období 2021–2027²⁸ použity na zlepšení přístupu k seznamu subjektů alternativního řešení sporů, který již Komise zveřejnila jako součást platformy pro řešení sporů on-line, nebo na podporu evropských spotřebitelských center, aby lépe pomáhala spotřebitelům hledajícím radu ohledně přeshraničních nápravných řešení. Program pro jednotný trh rovněž umožňuje udělování grantů subjektům alternativního řešení sporů na

²⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/690 ze dne 28. dubna 2021, kterým se zavádí program pro vnitřní trh, pro konkurenceschopnost podniků včetně malých a středních podniků, pro oblast rostlin, zvířat, potravin a krmiv a pro evropskou statistiku (Program pro jednotný trh) a kterým se zrušují nařízení (EU) č. 99/2013, (EU) č. 1287/2013, (EU) č. 254/2014 a (EU) č. 652/2014 (Text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 153, 3.5.2021, s. 1).

zvýšení jejich nákladové efektivity, například prostřednictvím digitalizace nebo školení jejich zaměstnanců.

5. OSTATNÍ PRVKY

Plány provádění a způsoby monitorování, hodnocení a podávání zpráv

Pozměňující směrnice nemění povinnosti Komise v oblasti monitorování stanovené v článku 26 směrnice o alternativním řešení sporů: tj. každé čtyři roky bude předkládat zprávu hodnotící účinnost směrnice o alternativním řešení sporů (v pozměněném znění) na základě stávajících zdrojů údajů, včetně vnitrostátních zpráv, které musí příslušné orgány rovněž každé čtyři roky předkládat Komisi.

Podrobné vysvětlení konkrétních ustanovení návrhu

Vzhledem k tomu, že tato směrnice je směrnici pozměňující, následující popisy souvisejí s články směrnice o alternativním řešení sporů, které jsou pozměněny.

Článek 2 – Oblast působnosti

Současná oblast působnosti směrnice o alternativním řešení sporů je omezena na spory, které vyplývají ze smluvních závazků týkajících se prodeje zboží nebo služeb. Touto revizí Komise navrhuje rozšířit oblast působnosti na dobrovolné postupy alternativního řešení sporů vůči všem obchodníkům prodávajícím zboží nebo služby, včetně digitálního obsahu a digitálních služeb, spotřebitelům s bydlištěm v EU a na spory týkající se před smluvních fází, během nichž existují práva spotřebitelů bez ohledu na to, zda spotřebitel nakonec smlouvu uzavře. Týká se to například klamavé reklamy, chybějících, nejasných nebo zavádějících informací, zneužívajících ujednání nebo práv na záruku. Rozšířená působnost se navíc zaměřuje na spory týkající se dalších klíčových zákonných práv spotřebitelů, jako je právo nebyt vystaven praktikám zeměpisného blokování, právo na změnu poskytovatele telekomunikačních služeb nebo na přístup k základním finančním službám.

Článek 4 – Definice

Definice „vnitrostátních sporů“ a „přeshraničních sporů“ ve směrnici o alternativním řešení sporů jsou v souladu se stávající oblastí působnosti, a proto odkazují pouze na smluvní spory s obchodníky usazenými v Unii. Komise navrhuje tyto definice upravit tak, aby zahrnovaly všechny spory týkající se klíčových zákonných práv spotřebitelů. Cílem nové definice „přeshraničního sporu“ je navíc zahrnout i případy, kdy je obchodník usazen mimo Unii.

Článek 5 – Přístup k subjektům a postupům alternativního řešení sporů

V současné podobě čl. 5 odst. 1 stanoví, že členské státy zajistí existenci subjektů alternativního řešení sporů, které splňují požadavky směrnice o alternativním řešení sporů a které řeší spory mezi spotřebiteli a obchodníky usazenými na jejich území. Díky navrhovanému rozšíření oblasti působnosti se mohou postupů alternativního řešení sporů (na základě dobrovolnosti) účastnit i obchodníci usazení mimo EU. Komise proto navrhuje, aby členské státy měly povinnost zřídit subjekty alternativního řešení sporů, které budou mít pravomoc řešit takové spory mezi spotřebiteli a obchodníky mimo EU.

V zájmu ochrany spotřebitelů s omezenou digitální gramotností čl. 5 odst. 2 písm. a) uvádí, že zranitelní spotřebitelé mohou na požádání zasílat dokumenty v jiném než digitálním formátu a mít k nim přístup. Ustanovení čl. 5 odst. 2 písm. b) zdůrazňuje potřebu zranitelných spotřebitelů mít snadný přístup k postupům alternativního řešení sporů prostřednictvím inkluzivních nástrojů, zatímco čl. 5 odst. 2 písm. c) zajišťuje právo na revizi automatizovaného postupu fyzickou osobou. Ustanovení čl. 5 odst. 2 písm. d) posiluje možnost, která již v některých členských státech existuje, aby subjekty alternativního řešení sporů sdružovaly podobné případy vůči jednomu konkrétnímu obchodníkovi, a šetřily tak zdroje a čas obchodníka a dotčených spotřebitelů potřebné na alternativní řešení sporů, přičemž dotčeným spotřebitelům dává právo vznést proti takovému sdružování námitku.

Ustanovení čl. 5 odst. 4 písm. a) vysvětluje, že ačkoli je spotřebitel povinen pokusit se spor vyřešit s obchodníkem oboustranně přijatelným řešením, subjekty alternativního řešení sporů by neměly zavádět nepřiměřená pravidla pro způsob, jak kontaktovat obchodníka před tím, než bude možné přistoupit k alternativnímu řešení sporu.

Ustanovení čl. 5 odst. 8 zavádí pro obchodníky povinnost odpovědět s cílem motivovat je k větší účasti na alternativním řešení sporů. Ačkoli obchodníci nemají povinnost účastnit se alternativního řešení sporů, pokud to není výslovně stanoveno ve vnitrostátních právních předpisech nebo v odvětvových právních předpisech EU, navrhuje se, aby měli povinnost odpovědět na žádost subjektu alternativního řešení sporů ve lhůtě nejdéle 20 pracovních dnů, zda se hodlají účastnit procesu alternativního řešení sporů vedeného proti nim, či nikoli.

Článek 7 – Transparentnost

Změna povinnosti subjektů alternativního řešení sporů ohledně zveřejňování zprávy o činnosti – jednou za dva roky namísto výroční zprávy – má za cíl snížit administrativní zátěž a náklady pro tyto subjekty. Přestože je spolupráce podporována, čl. 7 odst. 2 písm. h) se zrušuje, a proto subjekty alternativního řešení sporů již nebudou muset podávat zprávy o spolupráci subjektů alternativního řešení sporů v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů s cílem usnadnit přeshraniční řešení sporů.

Článek 13 – Informace pro spotřebitele poskytované obchodníky

Komise navrhuje zrušit čl. 13 odst. 3, který ukládá obchodníkům povinnost poskytovat spotřebitelům informace o alternativním řešení sporů bez ohledu na to, zda mají v úmyslu proces alternativního řešení sporů využít. Tento článek je nadbytečný vzhledem k existenci čl. 13 odst. 1 týkajícího se obchodníků, kteří se zavazují zapojit do alternativního řešení sporů, zatímco obchodníkům, kteří se nechtějí zapojit, ukládá povinnost informovat o této skutečnosti spotřebitele. Výsledkem je, že tyto informace odrážejí spotřebitele od rozhodnutí zapojit se do procesu alternativního řešení sporů. Pro obchodníky to představuje kontraproduktivní a neodůvodněnou zátěž.

Článek 14 – Pomoc spotřebitelům

Vzhledem k nízkému využívání alternativního řešení sporů v přeshraničních případech Komise navrhuje posílit pomoc spotřebitelům vytvořením kontaktních míst pro alternativní řešení sporů nejlépe v rámci evropských spotřebitelských center, která již nyní hrají významnou úlohu v poskytování pomoci spotřebitelům při jejich přeshraničních nákupech. Tato kontaktní místa budou propagovat využívání alternativního řešení sporů, pomáhat spotřebitelům a obchodníkům v procesech alternativního řešení sporů, např. poskytovat strojový překlad, nasměrovat spotřebitele k příslušnému subjektu alternativního řešení sporů,

vysvětlovat různé postupy, pomáhat s podáním stížnosti atd. Tato místa mohou rovněž pomoci ve vnitrostátních případech, pokud s tím budou členské státy souhlasit.

Článek 19 – Informace, které mají subjekty řešení sporů oznámit příslušným orgánům

Komise navrhuje zrušit čl. 19 odst. 3 písm. f) až h), podle něhož mají subjekty alternativního řešení sporů informovat příslušné orgány pro alternativní řešení sporů o: a) posouzení účinnosti sítí pro alternativní řešení sporů, b) školeních poskytnutých zaměstnancům a c) posouzení, jak hodlají zlepšit svou výkonnost. Cílem je snížit administrativní zátěž subjektů alternativního řešení sporů a ušetřené prostředky raději přesunout na řešení většího počtu sporů nebo na investice do zvýšení produktivity.

Článek 20 – Úloha příslušných orgánů a Komise

Kromě čl. 20 odst. 4, který vyžaduje, aby Komise zveřejnila seznam akreditovaných subjektů alternativního řešení sporů (v současné době zveřejněný na internetových stránkách platformy pro řešení sporů on-line), nový čl. 20 odst. 8 stanoví, že Komise má vyvinout a spravovat uživatelsky vstřícné nástroje ke zlepšení orientace spotřebitelů, jinými slovy má zajistit, aby lidé, kteří hledají informace o tom, jak řešit spotřebitelský spor, byli schopni rychle získat odpověď na otázku, na který subjekt alternativního řešení sporů se v daném případě nejlépe obrátit. Nové nástroje začlení stávající vícejazyčný seznam subjektů alternativního řešení sporů a poskytnou spotřebitelům interaktivní řešení pro vyhledání nejvhodnějších subjektů alternativního řešení sporů pro jejich konkrétní spory. Tyto nástroje by měly rovněž poskytovat informace o dalších mechanismech zjednání nápravy a odkazy na nově zřízená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů.

Článek 24 – Komunikace

Ustanovení čl. 24 odst. 4 ukládá členským státům povinnost sdělit do určitého data názvy a kontaktní údaje určených kontaktních míst pro alternativní řešení sporů.

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,**kteřou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů
a směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828**

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru,

v souladu s řádným legislativním postupem,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU¹ byla přijata s cílem zajistit, aby spotřebitelé v Unii měli přístup ke kvalitním postupům alternativního řešení sporů pro řešení smluvních sporů, které vzniknou při prodeji zboží nebo poskytování služeb obchodníky usazenými v Unii spotřebitelům s bydlištěm v Unii. Stanoví, že postupy alternativního řešení sporů musí být dostupné pro všechny druhy vnitrostátních a přeshraničních spotřebitelských sporů v Unii, a zajišťuje, aby postupy alternativního řešení sporů splňovaly minimální standardy kvality. Vyžaduje, aby členské státy sledovaly výkonnost subjektů alternativního řešení sporů. V zájmu zvýšení informovanosti spotřebitelů a podpory využívání alternativního řešení sporů směrnice rovněž stanoví, že obchodníci by měli být povinni informovat své spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporů prostřednictvím postupů alternativního řešení sporů.
- (2) V roce 2019 přijala Komise zprávu o provádění směrnice 2013/11/EU a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013², která odhalila, že směrnice 2013/11/EU vedla k většímu pokrytí spotřebitelských trhů kvalitními subjekty alternativního řešení sporů v celé Unii. Zpráva však také zjistila, že v některých odvětvích a členských státech spotřebitelé a podniky ve využívání postupů alternativního řešení sporů zaostávají. Jedním z důvodů je nízká informovanost obchodníků a spotřebitelů o těchto postupech v členských státech, kde byly zavedeny teprve nedávno. Dalším důvodem je nedůvěra spotřebitelů a obchodníků v neregulované subjekty alternativního řešení sporů. Údaje poskytnuté příslušnými

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1).

vnitrostátními orgány na počátku roku 2022 i hodnocení provádění směrnice 2013/11/EU provedené v roce 2023 naznačují, že využívání těchto postupů zůstalo relativně stabilní (kromě malého nárůstu případů v souvislosti s pandemií COVID-19). Většina zúčastněných stran konzultovaných v rámci tohoto hodnocení potvrdila, že častými faktory, které brání využívání postupů alternativního řešení sporů, jsou nedostatečné povědomí o postupech alternativního řešení sporů a nedostatečné pochopení těchto postupů ze strany spotřebitelů, nízká angažovanost obchodníků, mezery v pokrytí mechanismem alternativního řešení sporů v některých členských státech, vysoké náklady a složité vnitrostátní postupy alternativního řešení sporů a rozdíly v kompetencích subjektů alternativního řešení sporů. V přeshraničním alternativním řešení sporů existují další překážky, jako je jazyk, nedostatečná znalost rozhodného práva a specifické obtíže v přístupu pro zranitelné spotřebitele.

- (3) Vzhledem k tomu, že nejméně dvě z pěti on-line transakcí uskutečněných spotřebiteli s bydlištěm v Unii proběhnou s obchodníky se sídlem ve třetích zemích, měla by být oblast působnosti směrnice 2013/11/EU rozšířena tak, aby umožnila obchodníkům ze třetích zemí, kteří jsou ochotni se účastnit postupu alternativního řešení sporů, aby tak učinili. Spotřebitelům s bydlištěm v Unii by neměly bránit žádné procesní překážky v řešení sporů s obchodníky bez ohledu na jejich sídlo, pokud obchodníci souhlasí s postupem alternativního řešení sporů prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů usazeného v členském státě.
- (4) Složitost spotřebitelských sporů se od přijetí směrnice 2013/11/EU výrazně vyvinula. Digitalizace zboží a služeb, rostoucí význam elektronického obchodu a digitální reklamy při vzniku spotřebitelských smluv vedly k nárůstu počtu spotřebitelů, kteří jsou vystaveni zavádějícím informacím na internetu a manipulativním rozhraním, jež jim brání v informovaném rozhodování o nákupu. Je proto nezbytné vyjasnit, že smluvní spory vyplývající z prodeje zboží nebo služeb zahrnují digitální obsah a digitální služby, a rozšířit oblast působnosti směrnice 2011/13/EU nad rámec těchto sporů, aby se spotřebitelé mohli domáhat zjednání nápravy za praktiky, které je poškozují, i v před smluvní fázi, bez ohledu na to, zda později budou vázáni smlouvou.
- (5) Kromě toho by se směrnice 2011/13/EU měla vztahovat také na práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů Unie, které upravují vztahy mezi spotřebiteli a obchodníky v případech, kdy se nejedná o vztah smluvní povahy, pokud jde o právo na přístup ke zboží a službám a na jejich placení, aniž by byli diskriminováni na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení, jak stanoví články 4 a 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302³; právo na otevření a změnu bankovního účtu, jak je stanoveno v člancích 9, 10, 11 a 16 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU⁴, a právo nebýt diskriminován, jak je stanoveno v článku 15 uvedené směrnice; právo na transparentní informace o maloobchodních podmínkách pro roamingová volání a SMS zprávy podle článků 13, 14 a 15 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612⁵, právo na transparentnost cen leteckých tarifů a sazeb podle článku 23 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES)

³ Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (Úř. věst. L 115, 13.4.2022, s. 1).

č. 1008/2008⁶. Proto by mělo být stanoveno, že spory vzniklé v souvislosti s těmito kategoriemi práv spotřebitelů mohou být řešeny v rámci postupů alternativního řešení sporů.

- (6) Členské státy by měly mít právo uplatňovat postupy alternativního řešení sporů také na spory, které se týkají jiných mimosmluvních práv vyplývajících z práva Unie, včetně práv vyplývajících z článků 101 a 102 Smlouvy o fungování EU nebo práv uživatelů stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/1925⁷. Tím není dotčeno veřejné vymáhání těchto pravidel.
- (7) Pokud mezi poskytovatelem on-line platformy a příjemcem takové služby vznikne spor v souvislosti s činnostmi tohoto poskytovatele při moderování nezákonného nebo škodlivého obsahu na jeho platformě, použije se na tento spor článek 21 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065⁸ týkající se mimosoudního řešení sporů, v souladu s čl. 2 odst. 4 uvedeného nařízení, protože jsou v něm stanovena podrobnější pravidla týkající se těchto sporů.
- (8) Definice „vnitrostátního sporu“ a „přeshraničního sporu“ by měly být odpovídajícím způsobem upraveny, aby odrážely rozšíření oblasti působnosti směrnice 2013/11/EU.
- (9) Aby se zajistilo, že postupy alternativního řešení sporů budou uzpůsobené digitálnímu věku, kdy komunikace probíhá on-line, a to i v přeshraničním kontextu, je nutné zajistit rychlé a spravedlivé postupy pro všechny spotřebitele. Členské státy by měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území měly pravomoc poskytovat postupy řešení sporů mezi obchodníky usazenými mimo Unii a spotřebiteli s bydlištěm na jejich území.
- (10) Členské státy by měly zajistit, aby alternativní řešení sporů umožňovalo spotřebiteli zahájit a dodržovat postupy alternativního řešení sporů i v režimu off-line, pokud o to požádá. Mělo by být také zajištěno, aby poskytnuté digitální nástroje mohli používat všichni spotřebitelé, včetně zranitelných spotřebitelů nebo spotřebitelů s různou úrovní digitální gramotnosti. Členské státy by měly zajistit, aby strany sporu měly na požádání vždy přístup k přezkumu automatizovaných postupů fyzickou osobou.
- (11) Členské státy by rovněž měly umožnit subjektům alternativního řešení sporů sdružovat podobné případy vůči konkrétnímu obchodníkovi, aby byly výsledky alternativního řešení sporů pro spotřebitele, kteří se stali obětí stejné nezákonné praktiky, konzistentní a pro subjekty alternativního řešení sporů i obchodníky nákladově efektivnější. Spotřebitelé by o tom měli být náležitě informováni a měli by mít možnost sdružení svého sporu odmítnout.
- (12) Členské státy by rovněž neměly umožnit zavedení nepřiměřených pravidel, pokud jde o důvody, které může subjekt alternativního řešení sporů uplatnit, aby odmítl řešení sporu, jako je povinnost využít eskalační systém společnosti po prvním negativním kontaktu se službou pro vyřizování stížností nebo povinnost prokázat, že byla kontaktována určitá část prodejněho servisu společnosti.

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (Úř. věst. L 293, 31.10.2008, s. 3).

⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/1925 ze dne 14. září 2022 o spravedlivých trzích otevřených hospodářské soutěži v digitálním odvětví a o změně směrnic (EU) 2019/1937 a (EU) 2020/1828 (nařízení o digitálních trzích) (Úř. věst. L 265, 12.10.2022, s. 1).

⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (Úř. věst. L 277, 27.10.2022, s. 1).

- (13) Podle směrnice 2013/11/EU mohou členské státy zavést vnitrostátní právní předpisy, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů v odvětvích, která považují za vhodná, vedle odvětvových právních předpisů Unie, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů. S cílem podpořit účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů a zajistit řádné a rychlé postupy alternativního řešení sporů by se od obchodníků mělo vyžadovat, a to zejména v případech, kdy jejich účast není povinná, aby ve stanovené lhůtě odpověděli na dotazy subjektů alternativního řešení sporů, zda se hodlají navrhaného postupu účastnit.
- (14) V zájmu snížení požadavků na informace a podávání zpráv a za účelem úspory nákladů pro subjekty alternativního řešení sporů, příslušné vnitrostátní orgány a obchodníky by se měly zjednodušit požadavky na podávání zpráv a informování a snížit množství informací poskytovaných subjekty alternativního řešení sporů příslušným orgánům.
- (15) Aby byla spotřebitelům a obchodníkům poskytnuta účinná pomoc v přeshraničních sporech, je nutné zajistit, aby členské státy zřídily kontaktní místa pro alternativní řešení sporů s jasně vymezenými úkoly. Evropská spotřebitelská centra (ESC) mají pro plnění těchto úkolů dobré předpoklady, neboť se specializují na pomoc spotřebitelům při řešení problémů s přeshraničními nákupy, ale členské státy by měly mít možnost vybrat si i jiné subjekty s příslušnými odbornými znalostmi. Tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by měla být oznámena Komisi.
- (16) Přestože postupy alternativního řešení sporů mají být jednoduché, spotřebitelům může v jejich průběhu pomáhat třetí strana, kterou si zvolí. Členské státy by měly zajistit, aby tato pomoc byla poskytována v dobré víře, aby byl umožněn spravedlivý postup, a zcela transparentně, zejména pokud jde o případné poplatky požadované za tuto pomoc.
- (17) Aby spotřebitelé mohli snadno najít vhodný subjekt alternativního řešení sporů, zejména v přeshraničním kontextu, měla by Komise vytvořit a spravovat digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat informace o hlavních charakteristikách subjektů alternativního řešení sporů a odkazy na internetové stránky subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny.
- (18) Směrnice 2013/11/EU by proto měla být odpovídajícím způsobem změněna.
- (19) Vzhledem k tomu, že nařízení (EU) č. 524/2013 má být zrušeno samostatným aktem, je v důsledku tohoto zrušení nutné změnit také směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302⁹, (EU) 2019/2161¹⁰ a (EU) 2020/1828¹¹,

⁹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1).

¹⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele (Úř. věst. L 328, 18.12.2019, s. 7).

¹¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/988 ze dne 10. května 2023 o obecné bezpečnosti výrobků, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1025/2012 a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 a o zrušení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES a směrnice Rady 87/357/EHS (Úř. věst. L 135, 23.5.2023, s. 1).

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1
Změny směrnice 2013/11/EU

Směrnice 2013/11/EU se mění takto:

1. V článku 2 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení sporů mezi spotřebiteli s bydlištěm v Unii a obchodníky nabízejícími těmto spotřebitelům zboží nebo služby, včetně digitálního obsahu a digitálních služeb, prostřednictvím zapojení subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení, přičemž jde o spor související s jedním z těchto bodů:

- a) smluvní závazky vyplývající z kupních smluv, včetně smluv o dodávkách digitálního obsahu, nebo ze smluv o poskytování služeb;
- b) práva spotřebitelů použitelná ve mimosmluvních a předmluvních situacích a stanovená v právních předpisech Unie, která souvisejí s některým z následujících aspektů:
 - i) nekalé obchodní praktiky a podmínky;
 - ii) povinné předmluvní informace;
 - iii) nediskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa pobytu;
 - iv) přístup ke službám a dodávkám;
 - v) opravné prostředky v případě nesouladu výrobků a digitálního obsahu;
 - vi) právo na změnu poskytovatele a
 - vii) práva cestujících.

Členské státy mohou použít postupy alternativního řešení sporů stanovené v této směrnici i na jiné kategorie sporů, než které jsou uvedeny v prvním pododstavci písm. b).“

2. V čl. 4 odst. 1 se písmena e) a f) nahrazují tímto:

„e) „vnitrostátním sporem“ spor mezi spotřebitelem a obchodníkem týkající se smluvních závazků a/nebo práv spotřebitelů stanovených v právních předpisech Unie, jak je uvedeno v čl. 2 odst. 1, pokud má spotřebitel bydliště ve stejném členském státě, v němž je usazen obchodník;

f) „přeshraničním sporem“ spor mezi spotřebitelem a obchodníkem týkající se smluvních závazků a/nebo práv spotřebitelů stanovených v právních předpisech Unie, jak je uvedeno v čl. 2 odst. 1, pokud má spotřebitel bydliště v jiném členském státě, než kde je usazen obchodník, nebo pokud má spotřebitel bydliště v členském státě a obchodník je usazen mimo Unii;“.

3. Článek 5 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Členské státy usnadní spotřebitelům přístup k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území nebo obchodníka, který není usazen na území žádného členského státu, ale nabízí zboží nebo služby – včetně digitálního obsahu a digitálních služeb – spotřebitelům

s bydlištěm na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.“;

b) v odstavci 2 se písmena a) až d) nahrazují tímto:

„a) zajistily, aby spotřebitelé mohli podávat stížnosti a požadované podklady on-line a sledovatelným způsobem a rovněž aby mohli tyto dokumenty na požádání předkládat a mít k nim přístup v jiném než digitálním formátu;

b) poskytovaly digitální postupy alternativního řešení sporů prostřednictvím snadno dostupných a inkluzivních nástrojů;

c) přiznávaly stranám sporu právo požádat o přezkum výsledku postupu alternativního řešení sporů fyzickou osobou, pokud byl postup proveden automatizovaně;

d) mohly sdružovat podobné případy vůči jednomu konkrétnímu obchodníkovi do jednoho řízení pod podmínkou, že dotčený spotřebitel je o tom informován a nevznesl proti tomu námitky;“

c) v odstavci 4 se písmeno a) nahrazuje tímto:

„a) spotřebitel se nepokusil kontaktovat dotčeného obchodníka, aby s ním stížnost projednal a pokusil se nejprve danou věc vyřešit s přímo s obchodníkem, aniž by byla zavedena nepřiměřená pravidla pro formu takového kontaktu;“

d) doplňuje se nový odstavec 8, který zní:

„8. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území, které kontaktuje subjekt alternativního řešení sporů z jejich země nebo z jiného členského státu, informovali tento subjekt alternativního řešení sporů o tom, zda souhlasí s účastí v navrhovaném postupu, a odpověděli v přiměřené lhůtě, která nesmí překročit 20 pracovních dnů.“

4. V článku 7 se odstavec 2 mění takto:

a) v úvodním textu se první věta nahrazuje tímto:

„Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytovaly dvouletou zprávu o činnosti.“;

b) písmeno h) se zrušuje.

5. V článku 13 se zrušuje odstavec 3.

6. Článek 14 se nahrazuje tímto:

„*Článek 14*

Pomoc spotřebitelům

1. Členské státy zajistí, aby v případě přeshraničních sporů mohli spotřebitelé a obchodníci získat pomoc při přístupu k subjektu nebo subjektům alternativního řešení sporů, které jsou příslušné se jejich přeshraničním sporem zabývat.

2. Každý členský stát určí kontaktní místo pro alternativní řešení sporů pověřené úkolem uvedeným v odstavci 1. Každý členský stát sdělí Komisi název a kontaktní údaje svého kontaktního místa pro alternativní řešení sporů. Členské státy přenesou odpovědnost za provoz kontaktních míst pro alternativní řešení sporů na své centrum, které je součástí sítě

evropských spotřebitelských center, nebo, není-li to možné, na spotřebitelské organizace nebo na jakýkoli jiný subjekt zabývající se ochranou spotřebitele.

3. Kontaktní místa pro alternativní řešení sporů usnadňují komunikaci mezi stranami sporu a příslušným subjektem alternativního řešení sporů, což může zahrnovat zejména:

- a) pomoc s podáváním stížností a případně s předkládáním související dokumentace;
- b) poskytování obecných informací stranám sporu a subjektům alternativního řešení sporů, pokud jde o práva spotřebitelů v EU;
- c) poskytování vysvětlení stranám sporu, pokud jde o procesní pravidla uplatňovaná konkrétními subjekty alternativního řešení sporů;
- d) informování stěžovatele o dalších způsobech zjednání nápravy, pokud nemůže být spor vyřešen prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů.

4. Členské státy mohou udělit kontaktním místům pro alternativní řešení sporů právo poskytovat spotřebitelům a obchodníkům pomoc uvedenou v tomto článku při přístupu k subjektům alternativního řešení sporů, i pokud jde o vnitrostátní spory.

5. Členské státy zajistí, aby všichni aktéři, kteří pomáhají spotřebitelům v přeshraničních nebo vnitrostátních sporech, jednali v dobré víře s cílem umožnit stranám sporu dosáhnout smírného řešení a poskytovat spotřebitelům zcela transparentně příslušné informace, včetně informací o procesních pravidlech a veškerých příslušných poplatcích.“

7. V čl. 19 odst. 3 se zrušují písmena f), g) a h).

8. V článku 20 se doplňuje nový odstavec, který zní:

„8. Komise vytvoří a bude spravovat digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat obecné informace o zjednání nápravy pro spotřebitele a odkazy na internetové stránky subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny v souladu s odstavcem 2 tohoto článku.“

9. V článku 24 se doplňuje nový odstavec 4, který zní:

„4. Do dne [vložit datum] sdělí členské státy Komisi názvy a kontaktní údaje kontaktních míst pro alternativní řešení sporů určených v souladu s čl. 14 odst. 2.“

Článek 2 **Změna směrnice (EU) 2015/2302**

V čl. 7 odst. 2 směrnice (EU) 2015/2302 se písmeno g) nahrazuje tímto:

„g) informace o dostupných interních postupech vyřizování stížností a o mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU¹² a v příslušných případech o subjektu alternativního řešení sporů, který se na obchodníka vztahuje;

¹²Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).“

Článek 3
Změna směrnice (EU) 2019/2161

V článku 5 směrnice (EU) 2019/2161 se písmeno b) nahrazuje tímto:
„b) podat stížnost příslušnému centru zapojenému do sítě evropských spotřebitelských center, podle toho, jaké jsou strany sporu.“

Článek 4
Změna směrnice (EU) 2020/1828

V příloze I směrnice (EU) 2020/1828 se zrušuje bod 44.

Článek 5
Provedení ve vnitrostátním právu

1. Členské státy do dne [dd/měsíc/rok – 1 rok od vstupu v platnost] přijmou a zveřejní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s článkem 1 této směrnice. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Tyto předpisy použijí ode dne [datum].

2. Členské státy do dne [dd/měsíc/rok ... 1 rok od vstupu v platnost nařízení xx/... [návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se zrušuje nařízení (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line]] přijmou a zveřejní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s články 2, 3 a 4 této směrnice. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Tyto předpisy použijí ode dne [vlozte datum].

3. Tyto předpisy přijaté členskými státy podle odstavců 1 a 2 musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.
4. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

Článek 6
Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Článek 7
Určení

Tato směrnice je určena členskými státy.

V Bruselu dne

Za Evropský parlament
předseda/předsedkyně

Za Radu
předseda/předsedkyně