

V Bruseli 19. októbra 2023  
(OR. en)

14434/23

---

---

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

---

---

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

## **NÁVRH**

|                  |                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Od:              | Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie                                                                                                                 |
| Dátum doručenia: | 17. októbra 2023                                                                                                                                                                                   |
| Komu:            | Thérèse BLANCHETOVÁ, generálna tajomníčka Rady Európskej únie                                                                                                                                      |
| Č. dok. Kom.:    | COM(2023) 649 final                                                                                                                                                                                |
| Predmet:         | Návrh – SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY, ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828 |

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2023) 649 final.

Príloha: COM(2023) 649 final



EURÓPSKA  
KOMISIA

V Bruseli 17. 10. 2023  
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Návrh

**SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY,**

**ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,  
ako aj smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828**

(Text s významom pre EHP)

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

## DÔVODOVÁ SPRÁVA

### 1. KONTEXT NÁVRHU

#### **Dôvody a ciele návrhu**

Smernica 2013/11/EÚ<sup>1</sup> o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „smernica o ARS“) poskytuje spotrebiteľom v EÚ možnosť riešiť svoje spory vyplývajúce zo zmluvných záväzkov voči obchodníkom so sídlom v EÚ prostredníctvom kvalitných mimosúdnych postupov. Hlavným cieľom je zabezpečiť, aby bol vo všetkých členských štátoch možný prístup k subjektom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“), ktoré spĺňajú spoločné kritériá kvality, v záujme rýchleho, zmierlivého, cenovo dostupného a spravodlivého riešenia sporov vo všetkých spotrebiteľských trhovách odvetviach. Tento právny predpis bol kľúčový pre zaistenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa na vnútornom trhu, ktorá umožňuje spotrebiteľom riešiť spory s nízkou hodnotou, v prípade ktorých sa zdráhajú obrátiť sa na súd z dôvodu možných nákladov a potrebného času. Obchodníkom smernica pomáha zachovať si dobrú povesť pri účasti na postupoch ARS a dodržiavaní výsledných riešení ARS.

Smernica však bola vypracovaná pred viac než desaťročím a nezohľadňuje spory vyplývajúce z nových trendov na spotrebiteľskom trhu. Spotrebiteľia v EÚ nakupujú oveľa viac cez internet, a to aj od obchodníkov z krajín mimo EÚ. S tým, žiaľ, súvisí zvýšené vystavenie nekalým praktikám – prostredníctvom online rozhraní –, ktoré zámerne alebo fakticky podstatne narušajú alebo oslabujú schopnosť používateľov služby prijímať samostatné a informované voľby alebo rozhodnutia (temné vzorce), skrytej reklame, falošným recenziám, skreslenému zobrazovaniu cien alebo nedostatočnému uvádzaniu dôležitých informácií pred uzavretím zmluvy. Tieto trendy do určitej miery ovplyvňujú aj nákupy realizované offline, keďže spotrebiteľia sú čoraz viac ovplyvňovaní digitálnym marketingom, ktorý má dosah na to, ku ktorým konkrétnym značkám a obchodníkom spotrebiteľia inklinujú. Tento vývoj ohrozuje dôveru spotrebiteľov v digitálne trhy a zneužíva ich zraniteľnosť. Spotrebiteľia preto potrebujú účinné postupy na riešenie sporov, ktoré sú čoraz zložitejšie.

Komisia v hodnotení vykonávania smernice o ARS v celej EÚ z roku 2023 dospela k záveru, že alternatívne riešenie sporov, najmä v cezhraničnom kontexte, sa v mnohých členských štátoch stále využíva nedostatočne, a to z viacerých dôvodov, ako sú náklady, zložité postupy, jazyk a rozhodné právo. Rozsah pôsobnosti smernice o ARS, ktorý je úzko vymedzený, nie je vhodný na riešenie širokého spektra sporov, ktoré vznikajú predovšetkým na digitálnych trhoch. Prístup minimálnej harmonizácie prijatý v rámci smernice o ARS umožnil členským štátom vytvoriť si vlastný rámec alternatívneho riešenia sporov, ktorý zodpovedá ich kultúre, investíciám, zdrojom, infraštruktúre, informovanosti atď. V tejto súvislosti Komisia vo svojom legislatívnom pracovnom programe na rok 2023 oznámila balík opatrení na presadzovanie práv spotrebiteľa<sup>2</sup>, v ktorom sú plánované návrhy Komisie na cielenú zmenu smernice o ARS a zrušenie nariadenia o riešení sporov online (ďalej len „nariadenie o RSO“)<sup>3</sup>.

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

<sup>2</sup> Pozri riadok 8 prílohy II (Refit) [https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en).

<sup>3</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=celex%3A32013R0>.

Cieľom tohto návrhu je **zachovať súčasný prístup minimálnej harmonizácie** a zmeniť smernicu len tak, aby bola vhodnejšia pre moderné spotrebiteľské trhy.

Cieľom revidovanej smernice o ARS je:

- zaistiť, aby bol rámec ARS vhodný pre digitálne trhy, a to tým, že bude výslovne zahŕňať širokú škálu práv spotrebiteľa v EÚ, ktoré nemusia byť výslovne opísané v zmluvách, prípadne ktoré sa týkajú predzmluvných fáz,
- zlepšiť využívanie ARS v cezhraničných sporoch prostredníctvom individualizovanejšej pomoci spotrebiteľom a obchodníkom,
- zjednodušiť postupy ARS v prospech všetkých účastníkov vrátane zníženia oznamovacích povinností subjektov ARS a povinností obchodníkov poskytovať informácie a so súčasným zavedením povinnosti odpovedať s cieľom motivovať obchodníkov, aby sa do riešenia sporov viac zapájali.

Na dosiahnutie týchto cieľov sa v tomto návrhu uvádzajú tieto prvky:

- **Rozsah pôsobnosti:** objasnenie a rozšírenie vecného a geografického rozsahu pôsobnosti smernice o ARS tak, aby zahŕňala:
- všetky druhy sporov v oblasti spotrebiteľského práva EÚ (t. j. nielen spory týkajúce sa zmluvy). Problémom súčasnej smernice je, že jej rozsah pôsobnosti je vymedzený úzko, čo znamená, že nemusí zahŕňať spory týkajúce sa predzmluvných fáz alebo zákonných práv ako zmena poskytovateľa služieb či ochrana pred geografickým blokovaním,
- spory medzi spotrebiteľmi v EÚ a obchodníkmi z krajín mimo EÚ (ktorí sa budú môcť dobrovoľne zúčastňovať na postupoch ARS rovnako ako obchodníci z EÚ).
- **Povinnosť odpovedať:** požiadavka, aby obchodníci odpovedali na žiadosť subjektu ARS bez ohľadu na to, či majú v úmysle zúčastniť sa na navrhovanom postupe ARS alebo nie (neukladá sa tým však povinnosť účasti na postupoch ARS).
- **Povinnosti poskytovať informácie:** zrušenie povinnosti obchodníkov informovať spotrebiteľov o subjektoch ARS v prípade, že nemajú v úmysle sa do tohto postupu zapojiť.
- **Cezhraničné ARS:** poverenie príslušných orgánov, a najmä európskych spotrebiteľských centier (ESC), novou podpornou úlohou pri poskytovaní pomoci a usmerňovaní spotrebiteľov v cezhraničných sporoch a poverenie Komisie, aby zaviedla používateľsky ústretové digitálne nástroje, ktoré pomôžu nasmerovať spotrebiteľov pri riešení ich sporu na príslušný orgán.

Komisia v oznámení s názvom „Dlhodobá konkurencieschopnosť EÚ: výhľad na obdobie po roku 2030“<sup>4</sup> zdôraznila význam regulačného systému, ktorým sa zaistí dosiahnutie cieľov Únie pri minimálnych nákladoch. Preto sa zaviazala, že sa opäť pokúsi racionalizovať a zjednodušiť požiadavky na oznamovanie s konečným cieľom obmedziť takéto zaťaženie o 25 % bez toho, aby to malo negatívny vplyv na súvisiace ciele v príslušných oblastiach politiky. Súčasťou racionalizačného balíka je teda aj preskúmanie oblasti ARS/riešenia sporov online (ďalej len „RSO“).

---

<sup>4</sup> COM(2023) 168.

Požiadavky na oznamovanie zohrávajú kľúčovú úlohu pri zabezpečovaní správneho presadzovania a riadneho monitorovania právnych predpisov. Náklady na ne sú vo všeobecnosti do veľkej miery kompenzované ich prínosmi, najmä pokiaľ ide o monitorovanie a zabezpečovanie súladu s kľúčovými opatreniami v príslušných oblastiach politiky. Požiadavky na oznamovanie však môžu predstavovať aj neprimeranú záťaž pre zainteresované strany, najmä pokiaľ ide o MSP a mikropodniky. Ich hromadenie v priebehu času môže vyústiť do plnenia nadbytočných, duplicitných alebo zastaraných povinností, neefektívnej frekvencie a načasovania alebo neprimeraných metód zberu údajov. Ďalším zefektívnením rámca ARS v celej EÚ by táto iniciatíva mala priniesť úspory nákladov a zníženie administratívnej záťaže pre príslušné orgány ARS aj pre obchodníkov v súlade so zásadami programu REFIT a zásadou rovnováhy záťaže a mala by takisto prispieť k väčšej rovnosti podmienok pre obchodníkov z EÚ a krajín mimo EÚ.

Zefektívnenie oznamovacích povinností a znižovanie administratívnej záťaže je teda prioritou Komisie.

V tejto súvislosti je cieľom tohto návrhu zjednodušiť iniciatívy zahrnuté do nápravy pre spotrebiteľov prostredníctvom týchto krokov:

- a) zrušenie povinností obchodníkov poskytovať informácie o ARS;
- b) subjekty ARS budú musieť príslušným orgánom ARS namiesto ročných správ predkladať dvojročné správy o svojej činnosti a v uplatniteľných prípadoch už nebudú musieť podávať správy o svojej spolupráci v rámci sietí subjektov ARS, ktoré uľahčujú riešenie cezhraničných sporov;
- c) subjekty ARS už nebudú musieť každé dva roky poskytovať príslušným orgánom hodnotenie účinnosti spolupráce v rámci sietí subjektov ARS, informácie o odbornej príprave svojich zamestnancov, hodnotenie účinnosti postupu ARS, ktorý subjekt ponúka, ani informácie o možných spôsoboch zlepšenia jeho činnosti.

### **Súlad s existujúcimi ustanoveniami v tejto oblasti politiky**

Smernica o ARS je procesnou smernicou, v ktorej sa stanovujú kritériá kvality, ktoré majú subjekty ARS uplatňovať podobným spôsobom v celej Únii, a postupy, ktorými majú členské štáty akreditovať takéto subjekty, monitorovať ich súlad s kritériami a zabezpečiť účinnú úroveň transparentnosti existencie a fungovania takýchto subjektov.

Cieľom navrhovaných zmien je zabezpečiť, aby subjekty ARS mohli riešiť všetky spotrebiteľské spory, najmä tie, ktoré vznikli na digitálnych trhoch, vrátane sporov týkajúcich sa mimozmluvných záväzkov a mimozmluvných zákonných práv. Objasnením a rozšírením rozsahu pôsobnosti smernice o ARS sa zvýši jej súlad s existujúcimi právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa a tým, že sa subjektom ARS umožní riešiť širší okruh sporov vymenovaných v prílohe k smernici. Zlepšenia budú mať preto pozitívny dosah na plnenie cieľov v tejto oblasti politiky.

Návrh je takisto súčasťou prvého balíka opatrení na racionalizáciu požiadaviek na oznamovanie. Je jedným z krokov nepretržitého procesu, v rámci ktorého sa komplexne skúmajú existujúce požiadavky na oznamovanie s cieľom posúdiť, či sú naďalej relevantné, a zefektívniť ich. Racionalizácia zavedená týmito opatreniami nebude mať vplyv na plnenie cieľov v tejto oblasti politiky. Úspora nákladov a času potrebných na splnenie oznamovacích povinností, ktoré postup ARS nijako neskskvalitňujú, sú však pre podniky a subjekty ARS prínosom.

## Súlad s ostatnými politikami Únie

Smernica o ARS (článok 21 ods. 9) nie je dotknutá článkom 21 aktu o digitálnych službách, ktorý sa týka mimosúdneho riešenia sporov. Uvedeným aktom sa okrem toho upravuje spôsob, ako môžu používatelia sprostredkovateľských služieb podať sťažnosť týkajúcu sa rozhodnutia sprostredkovateľa o moderovaní obsahu v súvislosti s nezákonným alebo so škodlivým obsahom, a to aj v prípade, že sa poskytovateľ služby na základe upozornenia rozhodne neprijat' opatrenia. Aj keď sa takýto nezákonný obsah alebo obsah, ktorý je inak nezlučiteľný s podmienkami sprostredkovateľa, môže týkať neprimeraných obchodných praktík tretej strany, spor podľa článku 21 aktu o digitálnych službách sa rieši medzi sprostredkovateľom a dotknutým príjemcom prostredníctvom rozhodnutia o moderovaní obsahu a vzťahuje sa výlučne na obmedzenia platné pre dotknutý obsah alebo konto. Smernica o ARS sa bude naďalej uplatňovať na spotrebiteľské spory s obchodníkom, ktorý je treťou stranou, ktoré sa vo všeobecnosti týkajú spôsobu vrátenia peňazí, opravy chybného výrobku, ukončenia zmluvy založenej na nekalých podmienkach atď. Smernica o alternatívnom riešení sporov preto poskytuje spotrebiteľom doplnujúce prostriedky, aby mohli riešiť problémy spojené s nezákonnými obchodnými praktikami obchodníka, ktoré nesúvisia s moderovaním obsahu, ktoré vykonáva sprostredkovateľ.

V rámci Programu regulačnej vhodnosti a efektívnosti (REFIT) Komisia zabezpečuje, aby jej právne predpisy splňali svoj účel, zameriavali sa na potreby zainteresovaných strán a minimalizovali záťaž pri dosahovaní ich cieľov. Tieto návrhy sú preto súčasťou programu REFIT a znižuje sa nimi zložitost' záťaže spojenej s oznamovaním, ktorá vyplýva z právneho prostredia EÚ.

Aj keď sú určité požiadavky na oznamovanie nevyhnutné, musia byť čo najefektívnejšie, t. j. musia zabezpečiť, že sa zabráni ich prekryvaniu, odstráni sa zbytočná záťaž a v čo najväčšej miere sa využijú digitálne a interoperabilné riešenia.

Racionalizácia zavedená cielenými zmenami smernice ARS nebude mať vplyv na plnenie cieľov v tejto oblasti politiky z týchto dôvodov:

- Povinnosť obchodníkov informovať na svojom webovom sídle o ARS nebude platiť pre obchodníkov, ktorí nemajú v úmysle zapojiť sa do postupov ARS a ktorým túto povinnosť neukladajú vnútroštátne právne predpisy alebo právne predpisy EÚ. Naopak, obchodníci, ktorí sa do ARS aktívne zapájajú, budú môcť svojich zákazníkov o tejto skutočnosti primeraným spôsobom informovať.
- Zjednodušuje sa oznamovacia povinnosť subjektov ARS s cieľom znížiť frekvenciu podávania správ z jedného roka na dva roky. Bude tak možné zhromažďovať väčšie množstvo informácií a získať lepšie východiskové údaje na posúdenie ich fungovania v strednodobom horizonte. Niektoré položky by nemali byť povinné, pretože o tom, ktoré informácie sú najrelevantnejšie z hľadiska zverejňovania a/alebo postúpenia príslušným orgánom, by mali rozhodnúť subjekty ARS. Ušetrené náklady a čas by sa mali využiť na iné účely, napríklad na odbornú prípravu zamestnancov.

## **2. PRÁVNÝ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA**

### **Právny základ**

Právnym základom návrhu na revíziu smernice o ARS je článok 114 ZFEÚ o zavŕšení tvorby vnútorného trhu s náležitým prihliadnutím na článok 169 ZFEÚ<sup>5</sup>. EÚ sa v ňom zveruje právomoc prijímať opatrenia na aproximáciu vnútroštátnych pravidiel týkajúcich sa vytvárania a fungovania vnútorného trhu. Cieľom návrhu je prostredníctvom zabezpečenia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa prispieť k bezproblémovému fungovaniu vnútorného trhu.

### **Subsidiarita**

Revidovanou smernicou o ARS sa všetkým spotrebiteľom a obchodníkom zaistí lepší prístup ku kvalitnému a nákladovo efektívnemu mimosúdnu riešeniu sporov, ktoré je prispôsobené digitálnym trhom. Zjednodušenie a zvýšenie nákladovej efektívnosti ARS pri riešení sporov s cezhraničným rozmerom a podpora spájania podobných prípadov do jedného postupu pomáhajú zvýšiť účinnosť riešenia sporov, a to aj v cezhraničnom kontexte. Mala by sa tým zvýšiť dôvera spotrebiteľov v online nakupovanie, ale aj spotreba služieb cestovného ruchu a služieb spojených s cestovaním v rámci EÚ a mimo nej.

Ciele navrhovaného opatrenia nie je možné uspokojivo dosiahnuť len na úrovni jednotlivých členských štátov a vzhľadom na rozsah alebo účinky navrhovaného opatrenia ich preto možno lepšie dosiahnuť na úrovni EÚ. Opatreniami EÚ by sa zabezpečila trvalo vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa, väčšia dôvera spotrebiteľov v ARS a vyššia miera spolupráce v rámci sietí a výmeny najlepších postupov na úrovni EÚ (napr. v oblasti využívania digitálnych nástrojov na zvýšenie nákladovej efektívnosti a konzistentnosti ARS, postupov vybavovania prípadov, ARS pre konkrétne odvetvia atď.).

Požiadavky na oznamovanie, ktoré sa majú zjednodušiť, vyplývajú z právnych predpisov EÚ. Racionalizáciu je preto lepšie vykonať na úrovni EÚ, aby sa zabezpečila právna istota a konzistentnosť oznamovania v záujme porovnateľnosti údajov pri hodnotení vykonávania a pokroku v oblasti ARS v členských štátoch.

### **Proporcionalita**

V rámci posúdenia vplyvu sa vykonal test proporcionality s cieľom zabezpečiť, aby navrhované možnosti politiky boli primerané vzhľadom na náklady a zdroje. Návrh vychádza z ambiciózneho a nadčasového prístupu, ktorý vďaka rozšíreniu a objasneniu rozsahu pôsobnosti prinesie spotrebiteľom a spoločnosti vo všeobecnosti väčšie výhody. Umožní sa tým riešiť viac sporov mimosúdnou cestou, čím sa zvýši dôvera spotrebiteľov v trhy a zefektívni sa ich fungovanie. Jednoduchšie riešenie sporov zároveň podnikom uľahčuje riadenie popredajných služieb poskytovaných spotrebiteľom, pričom sa zníži ich zaťaženie spojené s transparentnosťou. Zavedením povinnosti obchodníkov odpovedať na žiadosti subjektov ARS sa umožní zrýchliť postupy, pretože bude rýchlo jasné, či obchodník súhlasí a zapojí sa alebo nie. Návrh sa obmedzuje výlučne na to, čo je nevyhnutné na dosiahnutie jeho cieľov.

---

<sup>5</sup> V článku 169 ZFEÚ sa uvádza, že ciele podpory záujmov spotrebiteľov a zabezpečenia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov možno dosiahnuť prostredníctvom opatrení prijatých podľa článku 114 ZFEÚ.

Pridržiava sa prístupu minimálnej harmonizácie, pričom sa členským štátom poskytuje určitá miera flexibility, a to aj pri rozhodovaní o tom, či bude účasť obchodníkov na ARS povinná alebo dobrovoľná, prípadne či bude jej povinný alebo dobrovoľný či zmiešaný charakter závisieť od trhových odvetví.

Hoci systémy riešenia sporov, ktoré poskytujú elektronické trhoviská ako súčasť svojich sprostredkovateľských služieb, využíva veľké množstvo spotrebiteľov, Komisia nenavrhuje reguláciu takýchto služieb. Namiesto toho prijala odporúčanie určené elektronickým trhoviskám a priemyselným združeniam v EÚ, aby jasne informovali o tom, že ich systémy riešenia sporov sú dôležitými nástrojmi alternatívneho riešenia sporov, ktorými možno vyriešiť mnohé spotrebiteľské spory a výrazne zlepšiť prístup k riešeniu cezhraničných sporov. Ak sú tieto systémy vytvorené v rámci podniku, mali by byť v súlade s kritériami kvality uvedenými v smernici o ARS, aby sa zabezpečila nezávislosť a spravodlivosť pre spotrebiteľov aj obchodníkov, ktorí sú účastníkmi sporu. Okrem toho sa navrhuje zrušiť nariadenie o RSO, keďže neprináša významný prínos z hľadiska prístupu online spotrebiteľov ku kvalitnému ARS. Týmto zrušením sa podstatne zníži záťaž pre podniky, pretože sa zruší povinnosť všetkých obchodníkov so sídlom v EÚ, ktorí pôsobia online, poskytovať odkaz na platformu RSO a udržiavať osobitnú e-mailovú adresu.

Racionalizáciou požiadaviek na oznamovanie vo vzťahu k subjektom ARS sa zníži administratívna záťaž zavedením niektorých zmien v existujúcich požiadavkách, ktoré nebudú mať vplyv na podstatu širšieho cieľa politiky. Návrh sa obmedzuje na tie zmeny, ktoré sú potrebné na zabezpečenie efektívneho oznamovania bez zmeny akýchkoľvek podstatných prvkov príslušného právneho predpisu.

## **Výber nástroja**

Vybraným nástrojom je smernica, ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ. Smernica je záväzná vzhľadom na výsledok spočívajúci v dosiahnutí fungovania vnútorného trhu, pričom sa voľba foriem a metód ponecháva vnútroštátnym orgánom. Členským štátom sa tak umožní zmeniť platné právne predpisy (ktoré sú výsledkom transpozície smernice 2013/11/EÚ) v rozsahu potrebnom na zabezpečenie súladu, čím sa minimalizuje vplyv tejto reformy na ich legislatívne systémy.

Súčasne s týmto preskúmaním sa navrhuje zrušiť nariadenie (EÚ) č. 524/2013<sup>6</sup> o riešení spotrebiteľských sporov online (RSO) a ukončiť činnosť platformy RSO, ktorá sa v ňom stanovuje, z dôvodu neúčinnosti tohto systému a neprimeraných nákladov pre podniky v EÚ. Preto je potrebné zmeniť smernice EÚ, ktoré obsahujú odkazy na nariadenie o RSO.

---

<sup>6</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1).

### 3. VÝSLEDKY HODNOTENÍ *EX POST*, KONZULTÁCIÍ SO ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENÍ VPLYVU

#### **Hodnotenia *ex post*/kontroly vhodnosti existujúcich právnych predpisov**

V roku 2023 Komisia vykonala komplexné hodnotenie<sup>7</sup> v súlade s piatimi kritériami (účinnosť, efektívnosť, relevantnosť, súdržnosť, pridaná hodnota EÚ) v rámci súboru nástrojov pre lepšiu právnu reguláciu. Hlavnou otázkou tohto hodnotenia bolo posúdiť, do akej miery smernica o ARS pomáha spotrebiteľom vyriešiť spory s obchodníkmi uspokojivým spôsobom a v súlade s jej harmonizovanými požiadavkami na kvalitu, ako sa uvádza v kapitole II smernice o ARS.

Celkovo možno konštatovať, že všetky členské štáty implementovali smernicu o alternatívnom riešení sporov správne. Vzhľadom na prístup minimálnej harmonizácie členské štáty rozhodujú o riadení, usporiadaní a štruktúre vnútroštátneho rámca ARS. Účasť obchodníkov sa v jednotlivých členských štátoch značne líši, a to okrem iného v závislosti od toho, či je ich účasť povinná alebo dobrovoľná, či je výsledok záväzný alebo nie, prípadne od toho, či sa uplatňujú postupy pomyselného ukazovania prstom.

Prístup k ARS závisí od poplatkov, dostupnej pomoci, používateľsky ústretových postupov, informovanosti atď. Prístup k ARS je sťažený mnohými prekážkami, najmä v cezhraničných prípadoch (prekážky súvisia s rozhodným právom, jazykom, nákladmi, zložitými postupmi). Ukázalo sa, že investície subjektov ARS do digitalizácie prinášajú z dlhodobého hľadiska zlacnenie ARS a zlepšujú konzistentnosť jeho výsledkov. Náklady na ARS sa v jednotlivých členských štátoch výrazne líšia v závislosti od existujúcej infraštruktúry, modelu financovania, počtu akreditovaných a monitorovaných subjektov ARS, poplatkov spotrebiteľov a obchodníkov, ako aj od toho, či štruktúry ARS existovali už predtým. Výpočet nákladovej efektívnosti ARS je sťažený nedostatkom údajov o nákladoch. Pri porovnaní s nákladmi, ktoré by vznikli spotrebiteľom, obchodníkom a členským štátom, ak by sa všetky spotrebiteľské spory museli riešiť na súde, je však systém ARS nákladovo omnoho efektívnejší. Určitá úspora nákladov by sa mohla dosiahnuť znížením niektorých druhov zaťaženia v súvislosti s oznamovaním, ktoré mnohé zainteresované strany považujú za neprimerané.

Obmedzenie rozsahu pôsobnosti na obchodníkov so sídlom v EÚ však mnohým spotrebiteľom znemožňuje prístup k systémom spravodlivej nápravy. V krízových situáciách, napr. pri pandémie COVID-19 a nedávnej energetickej kríze, sa postupy ARS ukázali ako dôležité mechanizmy na riešenie zvýšeného počtu spotrebiteľských problémov, ktoré tieto krízy vyvolali. Tieto krízy preto nespochybňujú relevantnosť smernice, ale otázkou je, či by sa mali posilniť určité mechanizmy, najmä s cieľom umožniť subjektom ARS riešiť viac prípadov súčasne prostredníctvom spájania prípadov.

Prístup minimálnej harmonizácie mal pozitívny ohlas a zainteresované strany dôrazne odporúčali jeho zachovanie. Subjekty ARS mali prospech z opatrení na úrovni EÚ, ktoré im poskytli platformu na výmenu najlepších postupov a finančnú pomoc na zlepšenie ich infraštruktúry vrátane vybavovania prípadov, budovania kapacít a informovanosti o ARS.

**Záver** hodnotenia podnietili Komisiu, aby zväžila legislatívny návrh na zmenu súčasnej smernice o ARS tak, aby bola vhodnejšia predovšetkým pre digitálne trhy.

<sup>7</sup> Uvedené hodnotenie sa takisto zverejňuje v balíku spoločne s návrhom.

## Konzultácie so zainteresovanými stranami

Komisia uplatňuje pri tvorbe politik prístup založený na dôkazoch:

- a) uskutočnila dve viacjazyčné verejné konzultácie o ARS so spätné a výhľadovo orientovaným prístupom a na svojom webovom sídle Vyjadrite svoj názor zverejnila výzvu na predkladanie podkladov, v ktorej zdôraznila opatrenia politik na revíziu smernice o ARS;
- b) zorganizovala rôzne prezenčné a hybridné konzultačné workshopy vrátane zhromaždenia ARS v roku 2021, panelovej diskusie na spotrebiteľskom samite a okrúhleho stola o cezhraničnom ARS v roku 2022;
- c) navrhla dotazník, ktorý má pomôcť príslušným orgánom ARS pri zostavovaní národných správ o ARS za rok 2022 v súlade s článkom 26 smernice o ARS;
- d) zúčastnila sa na rôznych podujatiach s cieľom získať spätnú väzbu o tom, ako by sa ARS mohlo zlepšiť (napr. na podujatiach pri príležitosti výročia subjektov ARS, podujatiach sietí pre ARS FIN-Net a Travel-net, informačných stretnutiach atď.);
- e) zadala vypracovanie štúdie zameranej na uplatňovanie ARS v praxi v štyroch jurisdikciách a vypracovanie behaviorálnej štúdie o ARS;
- f) preskúmala nedávne stanoviská k ARS, ktoré vydali hlavné zainteresované strany vrátane siete ESC<sup>8</sup>, Európskej organizácie spotrebiteľov<sup>9</sup> atď.

Prevažná väčšina zainteresovaných strán vo všetkých kategóriách zdôraznila potrebu revízie smernice o ARS rozšírením jej rozsahu pôsobnosti tak, aby výslovne zahŕňala spory týkajúce sa zákonných práv spotrebiteľa nezávisle od existencie prípadnej zmluvy alebo od toho, čo sa v danej zmluve uvádza, čím by sa rámec ARS stal prístupnejším, a teda nákladovo efektívnejším, najmä pri riešení cezhraničných sporov. Názory na to, či motivovať na kolektívne ARS prostredníctvom spájania prípadov, sa rozchádzajú vzhľadom na obmedzené zdroje a kapacity niektorých subjektov ARS. V rámci otvorenej verejnej konzultácie sa k možnosti kolektívneho ARS vyjadrilo kladne 58 % zo 111 respondentov. V rámci okrúhleho stola o cezhraničnom ARS sa takisto dospelo k záveru, že kolektívne ARS by sa malo podporovať ako spôsob zaistenia udržateľnosti subjektov ARS v čase krízy. Zainteresované strany však zdôraznili, že návrh štruktúry kolektívneho ARS by mal byť ponechaný na členské štáty.

Niektoré zainteresované strany sa domnievajú, že ak by sa rozšírila úloha kontaktných miest RSO tak, aby sa stali *de facto* kontaktnými miestami ARS, potenciál riešenia cezhraničných sporov by sa výrazne zvýšil. Väčšina zainteresovaných strán sa domnievala, že platforma RSO je neúčinná a že sú potrebné používateľsky ústretové nástroje, ktoré budú lepšie usmerňovať spotrebiteľov, pokiaľ ide o možnosti dosiahnutia nápravy a dostupné subjekty ARS, ktoré môžu využiť.

Zainteresované strany takisto zdôraznili, že ESC zohrávajú veľmi dôležitú úlohu pri pomoci spotrebiteľom v prípade problémov s cezhraničnými nákupmi. Napríklad na neformálnom stretnutí ministrov zameranom na spotrebiteľské záležitosti, ktoré zorganizovalo české predsedníctvo Rady v septembri 2022, sa potvrdilo, že všetky členské štáty sú spokojné s pomocou, ktorú sieť ESC poskytuje spotrebiteľom pri cezhraničných sporoch, a prikláňajú sa k posilneniu jej úlohy v budúcnosti.

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

<sup>9</sup> [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062\\_adr\\_position\\_paper.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf).

Účastníci zhromaždenia ARS v roku 2021 zdôraznili význam zníženia oznamovacích povinností pre subjekty ARS, aby sa uvoľnili zdroje, ktoré by sa mohli využiť na rozšírenie ich dosahu.

### **Získavanie a využívanie expertízy**

Komisia zadala externým dodávateľom tri štúdie týkajúce sa ARS:

1. štúdiu zameranú na zber údajov: t. j. na analýzu spätnej väzby získanej v rámci spätne orientovanej verejnej konzultácie, z národných správ o ARS, ktoré Komisii predložili všetky členské štáty EÚ, Nórsko a Island, a z piatich prípadových štúdií založených na sekundárnom výskume a rozhovoroch v týchto odvetviach: elektronický obchod, cestovanie, financovanie, umelá inteligencia v oblasti ARS a akreditácia subjektov ARS;
2. behaviorálnu štúdiu o ARS zameranú na spôsob, ako podnietiť spotrebiteľov, aby využívali ARS, a ako by mohol právny chatbot založený na umelej inteligencii pomáhať spotrebiteľom lepšie porozumieť možnostiam nápravy a nájsť si správny subjekt ARS;
3. právnu štúdiu, v ktorej sa skúmala odborná literatúra o ARS/RSO v štyroch členských štátoch EÚ.

Všetky štúdie budú zverejnené na stránke Komisie venovanej ARS:

[https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_sk](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_sk).

Návrh na zníženie zaťaženia spojeného s oznamovaním bol identifikovaný na základe procesu vnútornej kontroly existujúcich oznamovacích povinností a na základe skúseností z vykonávania súvisiacich právnych predpisov. Keďže ide o krok v procese nepretržitého posudzovania požiadaviek na oznamovanie vyplývajúcich z právnych predpisov EÚ, kontrola takejto záťaže a jej vplyvu na zainteresované strany bude pokračovať.

### **Posúdenie vplyvu**

V posúdení vplyvu sa analyzovali štyri rôzne možnosti: Uprednostňovaná možnosť sa týkala rozšírenia vecného rozsahu pôsobnosti smernice, zjednodušenia cezhraničného ARS a zavedenia povinnosti obchodníkov odpovedať.

Ak by sa uplatnila táto možnosť, počet potenciálnych sporov v rámci ARS by sa zvýšil približne o 4,5 %, čo by bolo priamym dôsledkom rozšírenia vecného rozsahu pôsobnosti smernice na spotrebiteľské spory nad rámec striktné zmluvných otázok, pretože by mohli byť zahrnuté ďalšie spory týkajúce sa zákonných práv, ktoré nie sú výslovne uvedené v zmluve, alebo spory súvisiace s otázkami vyplývajúcimi z práv spotrebiteľa, ako je zmena poskytovateľa služieb, diskriminácia, transparentnosť cien a informácie pred uzavretím zmluvy či prenosnosť obsahu. Ako vyplýva z vymedzenia problému v posúdení vplyvu, v súčasnosti sa s problémami stretávajú približne 2 250 000 spotrebiteľov, ktorí by ich potenciálne chceli vyriešiť prostredníctvom ARS. V porovnaní s týmto vysokým počtom spotrebiteľov, ktorí sa zaujímajú o ARS, je však počet tých, ktorí skutočne požiadajú o začatie postupu ARS, výrazne nižší. Dôvodom sú rôzne faktory ako nedostatočné znalosti o existujúcich subjektoch ARS, očakávanie dlhého trvania atď. Spotrebiteľia porovnávajú výšku svojej ujmy s predpokladaným zaťažením a o začatie postupu ARS sa rozhodnú

požiadať, len ak ide o relatívne vysokú sumu. Subjekty ARS vykonávajú testy oprávnenosti, napríklad pokiaľ ide o rozsah dotknutých práv a druh dôkazov o predchádzajúcej komunikácii s obchodníkom, ktoré treba poskytnúť. Výsledkom týchto testov je ďalšie znižovanie počtu prípadov, ktoré sú nakoniec predmetom postupu ARS. Podľa údajov od 23 príslušných vnútroštátnych orgánov sa za prípady oprávnené na riešenie prostredníctvom postupu ARS v celej EÚ považuje v priemere len 300 000 prípadov ročne. Približne v polovici z nich sa nepokračuje, pretože obchodníci vo väčšine prípadov nie sú povinní súhlasiť s účasťou, prípadne sa obchodník a spotrebiteľ dohodnú na urovnaní sporu pred dokončením postupu ARS alebo sa im nepodari nájsť prijateľné riešenie a rozhodnú sa od postupu ARS upustiť.

Z 2 250 000 spotrebiteľov, ktorí majú záujem o ARS, má približne 4,5 % spor, ktorý by dnes nepatril do rozsahu pôsobnosti smernice o ARS a nebol by teda na ARS oprávnený (100 000 sporov). Znamená to, že počet potenciálnych sporov by sa týmto opatrením zvýšil z 300 000 skutočných sporov na 400 000. V prípade každého oprávneného sporu zašle subjekt ARS, ktorý sťažnosť prijal, dotknutému podniku oznámenie o začatí mimosúdneho riešenia sporu. Z týchto 400 000 oznámení zaslaných subjektmi ARS podnikom by sa 240 000 stalo sporom<sup>10</sup>, zatiaľ čo približne 128 000 by zostalo bez odpovede<sup>11</sup>.

Ak sa do smernice zavedie povinnosť odpovedať, odhaduje sa, že na zaslanie jednej odpovede vzniknú podnikom náklady vo výške približne 20 EUR (vrátane prípravy, spracovania a odoslania), z čoho vyplývajú celkové náklady pre podniky vo výške 2,6 milióna EUR ročne alebo 23 miliónov EUR za desať rokov<sup>12</sup>. Časť z uvedených 128 000 potenciálnych sporov, pri ktorých by teraz podniky museli odpovedať<sup>13</sup>, by sa mohla zmeniť na skutočný spor, pričom záporné odpovede podnikov by viedli k väčšej istote pre spotrebiteľov, ktorí by sa mohli rozhodnúť uplatniť (alebo neuplatniť) svoj nárok inde. Odhaduje sa, že z týchto 128 000 potenciálnych sporov by sa na skutočný spor zmenilo približne 77 000<sup>14</sup> (zväčša spory súvisiace s podnikmi, ktoré predtým o ARS nevedeli, čo spolu predstavuje takmer 200 000 nových sporov v rámci tejto možnosti politiky<sup>15</sup>). Ak by spotrebitelia vyhrali v 90 % prípadov (a ak by podniky akceptovali výsledok ARS), ujma by sa znížila o 33 miliónov EUR ročne<sup>16</sup>, t. j. 290 miliónov EUR za desať rokov. Vybavovanie týchto 200 000 nových sporov by však mohlo subjekty ARS stáť až 60 miliónov EUR ročne<sup>17</sup> (527 miliónov EUR za desať rokov), čo by mohlo byť financované rôznymi spôsobmi<sup>18</sup>. Ak by subjekty ARS mohli spájať podobné prípady proti konkrétnemu obchodníkovi, prinieslo by im to úsporu (v dôsledku efektívnejšieho vybavovania) vo výške 11 miliónov EUR ročne (t. j. 97 miliónov EUR za

<sup>10</sup> Podiel 180 000 : 300 000 teraz vynásobený počtom 400 000.

<sup>11</sup> Vo vymedzení problému sa uvádza 96 000, t. j. 32 % z celkového počtu. Pri východiskovom počte 400 000 je to 128 000. Nie je známe, koľko nezodpovedaných oznámení pripadá na MSP a koľko na veľké podniky.

<sup>12</sup> Na aktualizáciu hodnôt sa uplatňuje 3 % diskontný koeficient.

<sup>13</sup> Pripomíname, ako sa uvádza v hodnotení (v prílohe 6), že účasť obchodníka je zakaždým povinná v šiestich členských štátoch (DK, HU, IS, LT, LV, SK). V ďalších siedmich členských štátoch je účasť obchodníkov povinná v určitých odvetviach (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) a v ďalších štyroch sa účasť obchodníkov vyžaduje za určitých okolností (BE, HR, PT, SE). Kvôli zjednodušeniu výpočtu sa táto skutočnosť v uvedených odhadoch nezohľadňuje, pričom sa uznáva, že ide o obmedzenie.

<sup>14</sup> Pri uplatnení rovnakej logiky, podľa ktorej približne 60 % podnikov zvyčajne dospeje k dohode so spotrebiteľom, ak dostanú výzvu od ESC. Tak sa dospelo k odhadu, že 60 % podnikov vyzvaných na odpoveď by odpovedalo kladne.

<sup>15</sup> 300 000 – 180 000 v základnom scenári + 77 000.

<sup>16</sup> 200 000 × 90 % × 185 EUR.

<sup>17</sup> 300 EUR za spor, pozri vymedzenie problému.

<sup>18</sup> Treba však vziať do úvahy, že subjekty ARS by po určitom čase dosiahli úspory z rozsahu a zohľadniť by sa mali len marginálne náklady na pridanie ďalších sporov. Okrem toho náklady, ktoré sa s týmito dodatočnými spormi spájajú, predchádzajú vzniku väčších nákladov, ktoré by vznikli viacerým účastníkom, ak by prípady skončili na súde.

desať rokov)<sup>19</sup>, ktorá by kompenzovala ich náklady. Čisté dodatočné náklady pre subjekty ARS by sa pri zohľadnení úspor z rozsahu mohli pohybovať od 0 do 49 miliónov EUR ročne (v priemere 25 miliónov EUR), resp. od 0 do 430 miliónov EUR za desať rokov (v priemere 215 miliónov EUR). Subjekty ARS, ktorým vzniknú náklady, ich môžu takisto preniesť na obchodníkov, ktorí vedia, že v porovnaní so súdnym konaním by stále ušetrili. Povinnosť odpovedať by nahradila súčasnú požiadavku zverejňovať informácie o ARS v prípade podnikov, ktoré nemajú v úmysle ani nie sú povinné riešiť spory prostredníctvom ARS (64 %<sup>20</sup> obchodníkov)<sup>21</sup>. V posúdení vplyvu súvisiaceho so súčasnou smernicou o ARS<sup>22</sup> sa zistilo, že náklady na poskytovanie informácií spotrebiteľom upravené o infláciu predstavujú približne 310 EUR na podnik<sup>23</sup>. Ide väčšinou o jednorazové náklady. V prípade novozaložených podnikov, ktoré nepatria pod žiadny subjekt ARS<sup>24</sup>, by celkové úspory predstavovali 99 miliónov EUR ročne<sup>25</sup>, t. j. 870 miliónov EUR za desať rokov; časť nákladov vyplývajúcich z „doplňenia informácií o ARS do zmlúv, faktúr, potvrdení, na webové sídla, do brožúr/letákov“<sup>26</sup> by následne mohli ušetriť aj súčasné podniky, a to v celkovej výške 165 miliónov EUR ročne, t. j. 1,4 miliardy EUR za desať rokov (celková úspora pre podniky 2,3 miliardy EUR za desať rokov).

Poverenie ESC (alebo iných orgánov) podpornou úlohou znamená, že ESC by museli pomáhať subjektom ARS s otázkami týkajúcimi sa rozhodného práva v iných členských štátoch, s prekladom korešpondencie a dokumentov relevantných pre daný prípad atď. Odhaduje sa, že na to bude potrebných približne 50 ekvivalentov plného pracovného úväzku (EPPČ) v celej EÚ, pričom sa absorbuje rovnaký počet pracovných miest existujúcich v rámci kontaktných miest RSO v členských štátoch. Týmto opatrením s nulovými nákladmi<sup>27</sup> by sa následne ešte viac znížila ujma spôsobená spotrebiteľom a ušetrili by sa náklady subjektov ARS.

**Sociálne vplyvy:** Istota rýchleho získania odpovede na sťažnosti podané v rámci riadneho ARS by výrazne znížila stres spotrebiteľov, ktorí by dokázali lepšie posúdiť uskutočniteľnosť rôznych možností riešenia sporov. Vzhľadom na rozšírený rozsah pôsobnosti smernice by sa takisto znížil počet nevybavených súdnych konaní, keďže v súčasnosti môžu spotrebiteľia získať riešenie len súdnou cestou. Nahradenie platformy RSO by nemalo žiadny sociálny

<sup>19</sup> Ide o konzervatívny odhad potenciálnej úspory. Zohľadňuje sa v ňom počet potenciálnych sporov (380 000), pričom sa predpokladá, že len 10 % z nich by bolo spojených do jedného postupu. Keďže priemerná hodnota sporu je 300 EUR, úspora predstavuje 11 miliónov EUR.

<sup>20</sup> *Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market* (Hodnotiaci tabuľka spotrebiteľských podmienok – spotrebiteľia doma na jednotnom trhu), 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019\\_pdf\\_en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019/pdf_en.pdf).

<sup>21</sup> V behaviorálnej štúdii o ARS/RSO sa dospelo k záveru, že „informácie poskytované na webových stránkach subjektov ARS podľa všetkého nie sú hlavnou hnacou silou využívania ARS“. Platí to najmä v prípadoch, keď obchodník, ktorý musí tieto informácie zverejniť, nemá v úmysle sa zapojiť.

<sup>22</sup> Posúdenie vplyvu, ktoré je sprievodným dokumentom k návrhu smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a návrhu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) [COM(2011) 793 final] [SEC(2011) 1409 final].

<sup>23</sup> 254 EUR × 1,2217 ako kumulatívna inflácia v rokoch 2012 až 2023 (2013dollars.com/Europe).

<sup>24</sup> Eurostat: 500 000 nových veľkoobchodníkov a maloobchodníkov ročne v EÚ × 64 % = 320 000.

<sup>25</sup> 320 000 (pozri predchádzajúcu poznámku pod čiarou) × 310 EUR (náklady obchodníkov na splnenie povinnosti poskytovať informácie).

<sup>26</sup> 35 % celkových nákladov (posúdenie vplyvu z roku 2011), t. j. 109 EUR. Predpokladá sa, že 10 % z nich by potrebovalo každý rok dotlač, čo predstavuje náklady vo výške 11 EUR na existujúci podnik, ktorý nepatrí k subjektu ARS (23 000 000 × 64 % = 15 000 000).

<sup>27</sup> Kontaktné miesta RSO sú financované z rozpočtu členských štátov, zatiaľ čo ESC sú spolufinancované z prostriedkov EÚ. Presunom týchto pracovných miest by sa znížili výdavky členských štátov a zvýšili by sa výdavky EÚ.

vplyv na zamestnanosť, keďže kontaktné miesta členských štátov (približne 50 EPPČ v celej EÚ) by absorbovali ESC, ktoré by mali nové povinnosti v oblasti cezhraničného ARS.

**Vplyvy na životné prostredie:** Rozšírenie rozsahu pôsobnosti smernice na mimozmluvné spory by umožnilo spotrebiteľom požadovať náhradu škody spôsobenej nekalými obchodnými praktikami vrátane tých, ktoré súvisia so zavádzajúcimi tvrdeniami týkajúcimi sa životného prostredia. Možnosť dosiahnuť nápravu v súvislosti s environmentálne klamlivou reklamou prostredníctvom ARS by posilnila úsilie verejných orgánov na ochranu spotrebiteľa a prispela by k dosiahnutiu cieľov stratégie Európskej zelenej dohody. V tom istom kontexte by spotrebiteľia mohli podať sťažnosť v rámci ARS aj v iných prípadoch s vplyvom na životné prostredie, napríklad v súvislosti so zavádzajúcimi informáciami pred uzavretím zmluvy o dodávke energie alebo s tvrdeniami týkajúcimi sa životného prostredia.

Návrh sa týka obmedzených a cielených zmien právneho predpisu zameraných na racionalizáciu požiadaviek na oznamovanie. Vychádzajú zo skúseností s vykonávaním týchto právnych predpisov. Zmeny nemajú významný vplyv na danú politiku, len zabezpečujú efektívnejšie a účinnejšie vykonávanie. Vzhľadom na ich cieleňú povahu a chýbajúce relevantné možnosti politiky posúdenie vplyvu nie je potrebné.

### **Regulačná vhodnosť a zjednodušenie**

Opatrenia v navrhovanej revízii poskytnú tieto možnosti zvýšenia efektívnosti, vypočítané na ročnom základe:

- úspora nákladov podnikov na priebežné prispôsobovanie sa vo výške 370 miliónov EUR (nahradenie platformy RSO EÚ),
- úspora nákladov podnikov na priebežné prispôsobovanie sa vo výške 264 miliónov EUR (zrušenie povinností poskytovať informácie o ARS).

S uprednostňovanou možnosťou sa spájajú tieto nízke ročné náklady na prispôsobovanie sa:

- náklady podnikov na priebežné prispôsobovanie sa vo výške 2,6 milióna EUR (v súvislosti s povinnosťou odpovedať),
- náklady subjektov ARS na priebežné prispôsobovanie sa vo výške 25 miliónov EUR (riešenie dodatočného počtu sporov),
- náklady súkromných poskytovateľov platformy RSO vo výške 11 miliónov EUR v súvislosti s dodržiavaním právnych predpisov.

Táto celková suma 39 miliónov EUR ročne je vo vysokej miere kompenzovaná ročnými úsporami nákladov vo výške 634 miliónov EUR vyplývajúcimi zo zjednodušenia.

Nie je známe, koľko sporov sa týka MSP a koľko veľkých podnikov, takže na znášaní nákladov spojených s povinnosťou odpovedať by sa v zásade mohli podieľať aj MSP. Keďže však MSP tvoria väčšinu podnikov, budú aj hlavnými príjemcami výhod vo forme úspory nákladov na poskytovanie informácií spojených s nahradením platformy RSO aj s ARS vo všeobecnosti. Táto možnosť bude mať pozitívny vplyv na konkurencieschopnosť MSP v EÚ, pretože úspora sa môže použiť na zvýšenie atraktívnosti cien a prípadne na podporu inovácie.

Z behaviorálnej štúdie zameranej na požiadavky poskytovať informácie o ARS vyplynulo, že súčasná požiadavka, aby obchodníci na svojom webovom sídle jasne uvádzali odkaz na RSO, nemá pozitívny vplyv na úmysel spotrebiteľov využiť ARS. Odstránenie tohto odkazu by teda nemalo žiadne negatívne dôsledky na mieru, v akej sa spotrebiteľia zapájajú do ARS. Podniky pôsobiace online by nemuseli udržiavať e-mailovú adresu na korešpondenciu v oblasti RSO,

vd'aka čomu by ušetrili 100 EUR ročne. Celkový **prínos pre podniky** by potom predstavoval úsporu 370 miliónov EUR ročne, t. j. **3,3 miliardy EUR za desať rokov**. Okrem toho by ani novozaloženým podnikom v EÚ v nasledujúcich desiatich rokoch nevznikli náklady na poskytovanie informácií o RSO na svojom webovom sídle, ale tento odhad je už zahrnutý vo výpočtoch súvisiacich so zrušením povinnosti poskytovať informácie o ARS.

## **Základné práva**

Návrh Komisie má celkovo pozitívny vplyv na základné práva. Rozšírený vecný a geografický rozsah pôsobnosti smernice by spotrebiteľom zabezpečil prístup k súkromnoprávnej náprave v prípade širšieho okruhu sporov, čím by sa posilnilo ich právo na účinný prostriedok nápravy stanovené v článku 47 Charty základných práv EÚ. Aj keď po zavedení povinnosti odpovedať budú musieť obchodníci preskúmať každý potenciálny spor, ktorý im postúpia subjekty ARS, skutočnosť, že podniky nie sú podľa smernice povinné zúčastňovať sa na ARS, zabezpečuje dodržiavanie ich slobody podnikania.

## **4. VPLYV NA ROZPOČET**

Revízia smernice o ARS nebude pre Komisiu znamenať nové finančné záväzky a nevyžaduje si teda žiadne dodatočné ľudské ani administratívne zdroje. S cieľom podporiť nové ustanovenia doplnené do smernice o ARS sa existujúce prostriedky vyčlenené na podporu nápravy pre spotrebiteľov v rámci Programu pre jednotný trh na roky 2021 – 2027<sup>28</sup> použijú na zlepšenie prístupu k zoznamu subjektov ARS, ktorý už Komisia zverejňuje ako súčasť platformy RSO, alebo na podporu európskych spotrebiteľských centier, aby lepšie pomáhali spotrebiteľom, ktorí hľadajú poradenstvo v súvislosti s riešeniami týkajúcimi sa nápravy v cezhraničnom kontexte. Program pre jednotný trh takisto umožňuje udeľovať granty subjektom ARS na zvýšenie ich nákladovej efektívnosti, napríklad prostredníctvom digitalizácie alebo odbornej prípravy zamestnancov.

## **5. ĎALŠIE PRVKY**

### **Plány vykonávania, spôsob monitorovania, hodnotenia a podávania správ**

Zmenou smernice sa nemenia povinnosti Komisie v oblasti monitorovania stanovené v článku 26 smernice o ARS: Komisia bude každé štyri roky predkladať správu o posúdení účinnosti smernice o ARS (v znení zmien) na základe existujúcich zdrojov údajov vrátane národných správ, ktoré musia príslušné orgány takisto každé štyri roky predkladať Komisii.

### **Podrobné vysvetlenie konkrétnych ustanovení návrhu**

Keďže touto smernicou sa mení pôvodná smernica, uvádzajú sa nasledujúce opisy týkajúce sa článkov smernice o ARS, ktoré sa majú zmeniť.

<sup>28</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/690 z 28. apríla 2021, ktorým sa zriaďuje Program pre vnútorný trh, konkurencieschopnosť podnikov vrátane malých a stredných podnikov, oblasť rastlín, zvierat, potravín a krmív a európsku štatistiku (Program pre jednotný trh) a ktorým sa zrušujú nariadenia (EÚ) č. 99/2013, (EÚ) č. 1287/2013, (EÚ) č. 254/2014 a (EÚ) č. 652/2014 (Text s významom pre EHP) (Ú. v. EÚ L 153, 3.5.2021, s. 1 – 47).

## Článok 2 – Rozsah pôsobnosti

Súčasný rozsah pôsobnosti smernice o ARS je obmedzený na spory, ktoré vyplývajú zo zmluvných záväzkov týkajúcich sa predaja tovaru alebo služieb. Touto revíziou Komisia navrhuje rozšíriť rozsah pôsobnosti na dobrovoľné postupy ARS voči všetkým obchodníkom, ktorí predávajú tovar alebo služby vrátane digitálneho obsahu a digitálnych služieb spotrebiteľom s pobytom v EÚ, a na spory týkajúce sa predzmluvných fáz, počas ktorých existujú práva spotrebiteľa, bez ohľadu na to, či spotrebiteľ zmluvu nakoniec uzavrie. Týka sa to napríklad klamlivej reklamy, chýbajúcich, nejasných alebo zavádzajúcich informácií, nekalých podmienok alebo záručných práv. Okrem toho je zámerom zahrnúť do rozšíreného rozsahu pôsobnosti spory týkajúce sa ďalších kľúčových zákonných práv spotrebiteľa, napríklad práva nebyť predmetom geografického blokovania, práva na zmenu poskytovateľa telekomunikačných služieb alebo práva na prístup k základným finančným službám.

## Článok 4 – Vymedzenie pojmov

Vymedzenie pojmov „domáce spory“ a „cezhraničné spory“ v smernici o ARS je v súlade so súčasným rozsahom pôsobnosti, a preto sa vzťahuje len na zmluvné spory s obchodníkmi so sídlom v Únii. Komisia navrhuje upraviť toto vymedzenie pojmov tak, aby sa vzťahovali na všetky spory týkajúce sa kľúčových zákonných práv spotrebiteľa. Ďalej je cieľom vymedzenia nového pojmu „cezhraničný spor“ zahrnúť aj prípady, keď má obchodník sídlo mimo Únie.

## Článok 5 – Prístup k subjektom ARS a postupom ARS

V súčasnom znení sa v článku 5 ods. 1 stanovuje, že členské štáty zabezpečia, aby existovali subjekty ARS, ktoré spĺňajú požiadavky smernice o ARS a ktoré riešia spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi so sídlom na ich území. Po navrhovanom rozšírení rozsahu pôsobnosti sa na postupy ARS budú môcť (na dobrovoľnom základe) zúčastňovať aj obchodníci so sídlom mimo EÚ. Komisia preto navrhuje zaviesť povinnosť, aby členské štáty zriadili subjekty ARS, ktoré budú mať právomoc riešiť takéto spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi so sídlom mimo EÚ.

S cieľom chrániť spotrebiteľov s obmedzenými digitálnymi zručnosťami sa v článku 5 ods. 2 písm. a) uvádza, že zraniteľní spotrebiteľia môžu predkladať dokumentáciu a mať k nej prístup v nedigitálnom formáte, ak o to požiadajú. V článku 5 ods. 2 písm. b) sa zdôrazňuje potreba zraniteľných spotrebiteľov mať jednoduchý prístup k postupom ARS prostredníctvom inkluzívnych nástrojov, zatiaľ čo v článku 5 ods. 2 písm. c) sa zabezpečuje právo na preskúmanie automatizovaného postupu fyzickou osobou. V článku 5 ods. 2 písm. d) sa posilňuje možnosť, ktorá už v niektorých členských štátoch existuje, aby subjekty ARS mohli spájať podobné prípady proti jednému konkrétnemu obchodníkovi s cieľom ušetriť zdroje a čas obchodníka a dotknutých spotrebiteľov, pričom dotknutým spotrebiteľom sa udeľuje právo namietat' proti takémuto spojeniu.

V článku 5 ods. 4 písm. a) sa objasňuje, že hoci sú spotrebiteľia povinní pokúsiť sa spor vyriešiť na dvojstrannej úrovni s obchodníkom, subjekty ARS by nemali zavádzať neprimerané pravidlá týkajúce sa toho, akým spôsobom treba obchodníka kontaktovať pred tým, ako bude možné pristúpiť k ARS.

V článku 5 ods. 8 sa zavádza povinnosť obchodníkov odpovedať s cieľom motivovať ich k väčšej účasti na ARS. Hoci obchodníci nie sú povinní zúčastňovať sa na ARS, pokiaľ to nie je výslovne stanovené vo vnútroštátnych právnych predpisoch alebo v sektorových právnych

predpisoch EÚ, navrhuje sa, aby boli povinní v lehote nepresahujúcej 20 pracovných dní odpovedať na žiadosť subjektu ARS, či sa plánujú zúčastniť na postupe ARS proti nim alebo nie.

#### Článok 7 – Transparentnosť

Cieľom zmeny frekvencie správ o činnosti zverejňovaných subjektmi ARS z „ročného“ na „dvojročné“ predkladanie správ je odbremeniť tieto subjekty od administratívnej záťaže a nákladov. Hoci sa spolupráca podporuje, článok 7 ods. 2 písm. h) sa vypúšťa, takže subjekty ARS viac nebudú povinné predkladať správy o vzájomnej spolupráci v rámci sietí subjektov ARS s cieľom uľahčiť cezhraničné riešenie sporov.

#### Článok 13 – Informovanie spotrebiteľov obchodníkmi

Komisia navrhuje vypustiť článok 13 ods. 3, v ktorom sa obchodníkom ukladá povinnosť poskytovať spotrebiteľom informácie o ARS bez ohľadu na to, či majú v úmysle postup ARS využiť. V prípade obchodníkov, ktorí sa zaviazujú zapojiť do ARS, je uvedený odsek nadbytočný vzhľadom na článok 13 ods. 1, zatiaľ čo obchodníkom, ktorí sa do ARS nechcú zapojiť, sa ním ukladá povinnosť informovať o tejto skutočnosti spotrebiteľov. Výsledkom je, že takéto informácie odrádzajú spotrebiteľov od toho, aby sa rozhodli pre postup ARS. Je to kontraproduktívne a obchodníkom tak vzniká tak neopodstatnená záťaž.

#### Článok 14 – Pomoc spotrebiteľom

Vzhľadom na nízku mieru využívania ARS v cezhraničných prípadoch Komisia navrhuje posilniť pomoc spotrebiteľom vytvorením kontaktných miest ARS prednostne ako súčasť európskych spotrebiteľských centier, ktoré už zohrávajú významnú úlohu pri poskytovaní pomoci spotrebiteľom v kontexte cezhraničných nákupov. Tieto kontaktné miesta ARS budú propagovať využívanie ARS, pomáhať spotrebiteľom a obchodníkom v postupoch ARS, napr. zabezpečovať strojový preklad, usmerňovať spotrebiteľov pri oslovení príslušného subjektu ARS, vysvetľovať rôzne postupy, pomáhať pri podávaní sťažností atď. Takéto kontaktné miesta môžu poskytovať pomoc aj pri vnútroštátnych prípadoch, ak s tým budú členské štáty súhlasiť.

#### Článok 19 – Informácie, ktoré majú subjekty riešenia sporov oznamovať príslušným orgánom

Komisia navrhuje vypustiť článok 19 ods. 3 písm. f) až h), podľa ktorých majú subjekty ARS informovať príslušné orgány ARS o: a) posúdeniach účinnosti sietí ARS; b) odbornej príprave poskytovanej zamestnancom a c) hodnotení spôsobov, akými plánujú zlepšiť svoje činnosti. Cieľom je znížiť administratívnu záťaž subjektov ARS a ušetrené zdroje radšej presunúť na riešenie väčšieho počtu sporov alebo na investície do zvýšenia produktivity.

#### Článok 20 – Úloha príslušných orgánov a Komisie

Popri článku 20 ods. 4, v ktorom sa od Komisie vyžaduje, aby zverejnila zoznam akreditovaných subjektov ARS – ktorý je v súčasnosti zverejnený na webovom sídle platformy RSO –, sa v novom článku 20 ods. 8 stanovuje, že Komisia má vytvoriť a udržiavať používateľsky ústretové nástroje s cieľom lepšie usmerňovať spotrebiteľov, inými slovami, s cieľom zabezpečiť, aby osoby, ktoré hľadajú informácie o tom, ako vyriešiť spotrebiteľský spor, dokázali rýchlo získať odpoveď na otázku, ktorý subjekt ARS je pre ich prípad najvhodnejší. V nových nástrojoch bude integrovaný existujúci viacjazyčný zoznam subjektov ARS a budú spotrebiteľom poskytovať interaktívne riešenia umožňujúce najsť

najvhodnejší subjekt ARS pre konkrétny spor. Tieto nástroje by zároveň mali ponúkať informácie o ďalších mechanizmoch nápravy a odkazy na novo zriadené kontaktné miesta ARS.

#### Článok 24 – Oznamovanie

V článku 24 ods. 4 sa členským štátom ukladá povinnosť oznámiť do určitého dátumu názvy a kontaktné údaje určených kontaktných miest ARS.

## Návrh

**SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY,**

**ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov,  
ako aj smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828**

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 114,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

keďže:

- (1) Účelom prijatia smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ<sup>1</sup> bolo zabezpečiť, aby mali spotrebiteľia v Únii prístup ku kvalitným postupom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“), s cieľom riešiť zmluvné spory, ktoré vznikajú pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb obchodníkmi so sídlom v Únii spotrebiteľom s pobytom v Únii. Stanovuje sa v nej, že postupy ARS sú k dispozícii pre všetky druhy vnútroštátnych a cezhraničných spotrebiteľských sporov v rámci Únie, a zároveň sa ňou zabezpečuje, aby postupy ARS spĺňali minimálne normy kvality. Vyžaduje sa v nej, aby členské štáty monitorovali fungovanie subjektov ARS. V snahe zvýšiť informovanosť spotrebiteľov a podporiť využívanie ARS sa v smernici zároveň od obchodníkov vyžaduje, aby informovali svojich spotrebiteľov o možnosti mimosúdneho urovnania sporu prostredníctvom postupov ARS.
- (2) Komisia v roku 2019 prijala správu o vykonávaní smernice 2013/11/EÚ a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013<sup>2</sup>, z ktorej vyplynulo, že smernica 2013/11/EÚ viedla k zvýšenému pokrytiu spotrebiteľských trhov kvalitnými subjektmi ARS v celej Únii. V správe sa však zároveň uvádza, že využívanie postupov ARS spotrebiteľmi a podnikmi v niektorých sektoroch a členských štátoch zaostáva. Jedným z dôvodov bola nízka úroveň informovanosti obchodníkov a spotrebiteľov o takýchto postupoch v členských štátoch, v ktorých boli zavedené len nedávno. Ďalším dôvodom bola nedostatočná dôvera spotrebiteľov a obchodníkov v neregulované subjekty ARS. Z údajov, ktoré poskytli príslušné vnútroštátne orgány začiatkom roka 2022, ako aj z hodnotenia vykonávania smernice 2013/11/EÚ uskutočneného v roku

<sup>1</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63).

<sup>2</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1).

2023 vyplýva, že využívanie zostalo relatívne stabilné (až na malý nárast prípadov v súvislosti s pandémiou COVID-19). Väčšina zainteresovaných strán konzultovaných v rámci uvedeného hodnotenia potvrdila, že k častým faktorom, ktoré bránia využívaniu postupov ARS, patrí nedostatočná informovanosť spotrebiteľov o postupoch ARS a ich porozumenie, nízka angažovanosť obchodníkov, nedostatočné pokrytie ARS v niektorých členských štátoch či vysoké náklady a zložité vnútroštátne postupy ARS, ako aj rozdielne právomoci subjektov ARS. Pri cezhraničnom ARS existujú ďalšie prekážky ako jazyk, nedostatočná znalosť rozhodného práva či osobitné ťažkosti s prístupom v prípade zraniteľných spotrebiteľov.

- (3) Keďže aspoň dve z piatich online transakcií uskutočňujú spotrebiteľia s pobytom v Únii s obchodníkmi usadenými v tretích krajinách, rozsah pôsobnosti smernice 2013/11/EÚ by sa mal rozšíriť, aby obchodníci z tretích krajín, ktorí sú ochotní zúčastniť sa na postupe ARS, mali možnosť tak urobiť. Žiadne procesné prekážky by nemali spotrebiteľom s pobytom v Únii brániť v tom, aby riešili spory s obchodníkmi, bez ohľadu na ich sídlo, ak obchodníci súhlasia s využitím postupu ARS prostredníctvom subjektu ARS so sídlom v členskom štáte.
- (4) Od prijatia smernice 2011/13/EÚ nadobudli spotrebiteľské spory výrazne komplexnejší charakter. V dôsledku digitalizácie tovaru a služieb či narastajúceho významu elektronického obchodu a digitálnej reklamy pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv sa zvyšuje počet spotrebiteľov, ktorí sú vystavení zavádzajúcim online informáciám a manipulačným rozhraniám, ktoré im bránia rozhodovať sa o svojej kúpe informovane. Preto je potrebné objasniť, že zmluvné spory vznikajúce pri predaji tovaru alebo služieb zahŕňajú digitálny obsah a digitálne služby, a rozšíriť rozsah pôsobnosti smernice 2011/13/EÚ nad rámec takýchto sporov, aby sa spotrebiteľia mohli domáhať nápravy za praktiky, ktoré ich poškodzujú, aj pred uzavretím zmluvy bez ohľadu na to, či budú neskôr danou zmluvou viazaní.
- (5) Okrem toho by sa smernica 2011/13/EÚ mala vzťahovať aj na práva spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov Únie, ktorými sa upravujú vzťahy medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi v prípade, že neexistuje vzťah zmluvnej povahy, a to pokiaľ ide o právo na prístup k tovaru a službám a na zaplatenie za tovar a služby bez toho, aby dochádzalo k diskriminácii na základe štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla, ako sa stanovuje v článkoch 4 a 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302<sup>3</sup>; právo na zriadenie a presun bankových účtov, ako sa stanovuje v článkoch 9, 10, 11 a 16 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2014/92/EÚ<sup>4</sup>, a právo nebyť diskriminovaný, ako sa stanovuje v článku 15 uvedenej smernice; právo na transparentné informácie o maloobchodných podmienkach roamingových volaní a SMS správ, ako sa stanovuje v článkoch 13, 14 a 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612<sup>5</sup> a právo na transparentnosť cien pri leteckom cestovnom a leteckých sadzbách, ako sa stanovuje v článku 23 nariadenia Európskeho

<sup>3</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

<sup>4</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/92/EÚ z 23. júla 2014 o porovnateľnosti poplatkov za platobné účty, o presune platobných účtov a o prístupe k platobným účtom so základnými funkciami (Ú. v. EÚ L 257, 28.8.2014, s. 214).

<sup>5</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612 zo 6. apríla 2022 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (Ú. v. EÚ L 115, 13.4.2022, s. 1).

parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008<sup>6</sup>. Malo by sa preto stanoviť, že spory vznikajúce v súvislosti s takýmito kategóriami práv spotrebiteľa, sa môžu riešiť v rámci postupov ARS.

- (6) Členské štáty by mali mať právo uplatňovať postupy ARS aj na spory, ktoré sa týkajú iných mimozmluvných práv vyplývajúcich z práva Únie vrátane práv vyplývajúcich z článkov 101 a 102 ZFEÚ alebo práv používateľov stanovených v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/1925<sup>7</sup>. Tým nie je dotknuté verejné presadzovanie uvedených pravidiel.
- (7) Ak medzi poskytovateľom online platformy a príjemcom takejto služby vznikne spor v súvislosti s činnosťami tohto poskytovateľa týkajúcimi sa moderovania nezákonného alebo škodlivého obsahu na jeho platforme, na tento spor sa uplatňuje článok 21 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065<sup>8</sup> o mimosúdnom riešení sporov, v súlade s článkom 2 ods. 4 uvedeného nariadenia, keďže sa v ňom stanovujú podrobnejšie pravidlá v súvislosti s takýmito spormi.
- (8) Vymedzenie pojmov „domáci spor“ a „cezhraničný spor“ by sa malo zodpovedajúcim spôsobom upraviť, aby odrážalo rozšírenie rozsahu pôsobnosti smernice 2013/11/EÚ.
- (9) V snahe zabezpečiť, aby boli postupy ARS vhodné pre digitálny vek, v ktorom sa komunikácia uskutočňuje online, a to aj v cezhraničnom kontexte, je potrebné zabezpečiť rýchle a spravodlivé postupy pre všetkých spotrebiteľov. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby subjekty ARS so sídlom na ich území mali právomoc poskytovať postupy riešenia sporov v prípade sporov medzi obchodníkmi so sídlom mimo Únie a spotrebiteľmi s pobytom na ich území.
- (10) Členské štáty by mali zabezpečiť, aby ARS umožňovalo spotrebiteľovi iniciovať a využívať postupy ARS aj offline, ak o to požiada. Zároveň by sa malo zabezpečiť, aby v prípade poskytnutia digitálnych nástrojov mohli tieto nástroje používať všetci spotrebiteľia vrátane zraniteľných spotrebiteľov alebo spotrebiteľov s rôznou úrovňou digitálnej gramotnosti. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby mali účastníci sporu na požiadanie vždy prístup k preskúmaniu automatizovaných postupov fyzickou osobou.
- (11) Členské štáty by mali zároveň subjektom ARS umožniť spojiť podobné veci proti konkrétnemu obchodníkovi do jedného postupu, zabezpečiť konzistentnosť výsledkov ARS pre spotrebiteľov, ktorí boli vystavení rovnakým nezákonným praktikám, ako aj väčšiu nákladovú efektívnosť pre subjekty ARS a obchodníkov. Spotrebiteľia by mali byť zodpovedajúcim spôsobom informovaní a mali by mať možnosť odmietnuť spojenie svojho sporu.
- (12) Členské štáty by mali zároveň zamedziť tomu, aby boli zavedené neprimerané pravidlá, pokiaľ ide o dôvody, na základe ktorých môže subjekt ARS odmietnuť zaoberať sa sporom, ako napr. povinnosť využiť eskalačný mechanizmus spoločnosti po prvom negatívnom kontakte s útvárom vybavovania sťažností alebo povinnosť preukázať, že bolo kontaktované konkrétne oddelenie záručného a pozáručného servisu spoločnosti.

<sup>6</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve (Ú. v. ES L 293 31.10.2008, s. 3).

<sup>7</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/1925 zo 14. septembra 2022 o súťažieschopných a spravodlivých trhoch digitálneho sektora a o zmene smerníc (EÚ) 2019/1937 a (EÚ) 2020/1828 (akt o digitálnych trhoch) (Ú. v. EÚ L 265, 12.10.2022, s. 1).

<sup>8</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (Ú. v. EÚ L 277, 27.10.2022, s. 1).

- (13) Podľa smernice 2013/11/EÚ môžu členské štáty zaviesť vnútroštátne právne predpisy, ktorými uložia obchodníkom povinnosť zúčastňovať sa na ARS v sektoroch, ktoré považujú za vhodné, a to popri sektorových právnych predpisoch Únie, v ktorých sa stanovuje povinná účasť obchodníkov na ARS. V snahe podporiť účasť obchodníkov na postupoch ARS a zabezpečiť náležité a rýchle postupy ARS by sa od obchodníkov malo vyžadovať, a to najmä v prípade, že ich účasť nie je povinná, aby v presne vymedzenej lehote poskytli subjektom ARS odpoveď, či majú v úmysle zúčastniť sa na navrhovanom postupe.
- (14) S cieľom znížiť požiadavky na predkladanie informácií a správ a ušetriť náklady subjektov ARS, príslušných vnútroštátnych orgánov a obchodníkov, by sa mali zjednodušiť požiadavky na predkladanie správ a informácií a malo by sa znížiť množstvo informácií, ktoré subjekty ARS poskytujú príslušným orgánom.
- (15) V záujme poskytovania účinnej pomoci spotrebiteľom a obchodníkom v cezhraničných sporoch je potrebné zabezpečiť, aby členské štáty zriadili kontaktné miesta ARS a jasne vymedzili ich úlohy. Európske spotrebiteľské centrá (ďalej len „ESC“) majú dobré predpoklady na vykonávanie takýchto úloh, keďže sa špecializujú na pomoc spotrebiteľom pri problémoch s cezhraničnými nákupmi, členské štáty by však mali mať možnosť zvoliť aj iné orgány s príslušnými odbornými znalosťami. Uvedené určené kontaktné miesta ARS by sa mali oznámiť Komisii.
- (16) Napriek tomu, že postupy ARS majú byť jednoduché, spotrebiteľom môže počas postupov ARS poskytovať pomoc tretia strana podľa vlastného výberu. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby sa takáto pomoc poskytovala v dobrej viere s cieľom umožniť spravodlivý postup a úplne transparentne, najmä pokiaľ ide o prípadné poplatky požadované za takúto pomoc.
- (17) V snahe zabezpečiť, aby mohli spotrebitelia ľahko nájsť vhodný subjekt ARS, a to najmä v cezhraničnom kontexte, by Komisia mala vyvinúť a udržiavať digitálny interaktívny nástroj, ktorý poskytuje informácie o hlavných charakteristikách subjektov ARS a odkazy na webové stránky subjektov ARS, ktoré jej boli oznámené.
- (18) Smernica 2013/11/EÚ by sa preto mala zodpovedajúcim spôsobom zmeniť.
- (19) Keďže nariadenie (EÚ) č. 524/2013 sa má zrušiť samostatným aktom, v dôsledku uvedeného zrušenia je takisto potrebné zmeniť smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302<sup>9</sup>, (EÚ) 2019/2161<sup>10</sup> a (EÚ) 2020/1828<sup>11</sup>,

---

<sup>9</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1).

<sup>10</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa (Ú. v. EÚ L 328, 18.12.2019, s. 7).

<sup>11</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/988 z 10. mája 2023 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov, ktorým sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1025/2012 a smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 a zrušuje smernica Európskeho parlamentu a Rady 2001/95/ES a smernica Rady 87/357/EHS (Ú. v. EÚ L 135, 23.5.2023, s. 1).

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

## Článok 1

### *Zmeny smernice 2013/11/EÚ*

Smernica 2013/11/EÚ sa mení takto:

1. V článku 2 sa odsek 1 nahrádza takto:

„1. Táto smernica sa uplatňuje na postupy mimosúdneho riešenia sporov medzi spotrebiteľmi s pobytom v Únii a obchodníkmi ponúkajúcimi uvedeným spotrebiteľom tovar a služby vrátane digitálneho obsahu a digitálnych služieb prostredníctvom intervencie subjektu ARS, ktorý navrhne alebo uloží riešenie alebo nadviaže kontakt medzi oboma účastníkmi s cieľom uľahčiť dosiahnutie zmierlivého riešenia, pokiaľ ide o:

- a) zmluvné záväzky vyplývajúce z kúpnych zmlúv vrátane zmlúv o poskytovaní digitálneho obsahu alebo zmlúv o službách;
- b) práva spotrebiteľa uplatniteľné v mimozmluvných situáciách a situáciách pred uzavretím zmluvy a stanovené v práve Únie, ktoré sa týkajú:
  - i) nekalých obchodných praktík a podmienok;
  - ii) povinných informácií pred uzavretím zmluvy;
  - iii) nediskriminácie na základe štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska;
  - iv) prístupu k službám a dodávkam;
  - v) prostriedkov nápravy v prípade nesúladu výrobkov a digitálneho obsahu;
  - vi) práva zmeniť poskytovateľov a
  - vii) práv cestujúcich.

Členské štáty môžu uplatňovať postupy ARS stanovené v tejto smernici aj na iné kategórie sporov, ako sú spory uvedené v prvom pododseku písm. b).“.

2. V článku 4 ods. 1 sa písmená e) a f) nahrádzajú takto:

„e) „vnútroštátny spor“ je spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom týkajúci sa zmluvných záväzkov a/alebo práv spotrebiteľa stanovených v právnych predpisoch Únie, ako sa uvádza v článku 2 ods. 1, ak má spotrebiteľ pobyt v rovnakom členskom štáte, ako je členský štát, v ktorom má obchodník sídlo;

f) „cezhraničný spor“ je spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom týkajúci sa zmluvných záväzkov a/alebo práv spotrebiteľa stanovených v právnych predpisoch Únie, ako sa uvádza v článku 2 ods. 1, ak má spotrebiteľ pobyt v inom členskom štáte, ako je členský štát, v ktorom má obchodník sídlo, alebo ak má spotrebiteľ pobyt v členskom štáte a obchodník má sídlo mimo Únie;“.

3. Článok 5 sa mení takto:

a) Odsek 1 sa nahrádza takto:

„1. Členské štáty uľahčia prístup spotrebiteľov k postupom ARS a zabezpečia, aby spory, na ktoré sa uplatňuje táto smernica a do ktorých je zapojený obchodník so sídlom na ich území alebo obchodník, ktorý nemá sídlo na území žiadneho členského štátu, ale ktorý spotrebiteľom s pobytom na ich území ponúka tovar a služby vrátane digitálneho obsahu a

digitálnych služieb, mohli byť postúpené subjektu ARS, ktorý spĺňa požiadavky stanovené v tejto smernici.“;

b) V odseku 2 sa písmená a) až d) nahrádzajú takto:

„a) zaistili, aby spotrebitelia mohli predkladať sťažnosti a požadovanú sprievodnú dokumentáciu online výsledovateľným spôsobom a zabezpečili, aby spotrebitelia mohli na požiadanie predkladať túto dokumentáciu a mať k nej prístup aj v nedigitálnom formáte;

b) ponúkali digitálne postupy ARS prostredníctvom ľahko dostupných a inkluzívnych nástrojov;

c) udelili účastníkom sporu právo požiadať o preskúmanie výsledku postupu ARS fyzickou osobou v prípade, že sa postup vykonával automatizovanými prostriedkami;

d) mohli spojiť podobné veci proti konkrétnemu obchodníkovi do jedného postupu pod podmienkou, že dotknutý spotrebiteľ je o tom informovaný a nenamietá proti tomu;“;

c) V odseku 4 sa písmeno a) nahrádza takto:

„a) spotrebiteľ sa nepokúsil kontaktovať s dotknutým obchodníkom, aby o svojej sťažnosti diskutoval a snažil sa v prvom rade vyriešiť problém priamo s obchodníkom, ale bez toho, aby zaviedli neprimerané pravidlá upravujúce formu takéhoto kontaktu;“;

d) Dopĺňa sa tento odsek 8:

„8. Členské štáty zabezpečia, aby obchodníci so sídlom na ich území, ktorých kontaktuje subjekt ARS z ich krajiny alebo z iného členského štátu, informovali uvedený subjekt ARS o tom, či súhlasia s účasťou na navrhovanom postupe, a aby odpovedali v primeranej lehote, ktorá nepresiahne 20 pracovných dní.“.

4. V článku 7 sa odsek 2 mení takto:

a) v úvodnom súvetí sa prvá veta nahrádza takto:

„Členské štáty zabezpečia, aby subjekty ARS zverejňovali na svojich webových stránkach, na požiadanie na trvalom nosiči, a akýmkoľvek inými prostriedkami, ktoré považujú za vhodné, dvojročné správy o činnosti“;

b) Písmeno h) sa vypúšťa.

5. V článku 13 sa vypúšťa odsek 3.

6. Článok 14 sa nahrádza takto:

„Článok 14

### ***Pomoc spotrebiteľom***

1. Členské štáty zabezpečia, aby v súvislosti s cezhraničnými spormi mali spotrebitelia a obchodníci možnosť získať pomoc pri prístupe k subjektu alebo subjektom ARS, ktoré sú príslušné na riešenie ich cezhraničných sporov.

2. Každý členský štát určí kontaktné miesto ARS zodpovedné za úlohu uvedenú v odseku 1. Každý členský štát oznámi názov a kontaktné údaje svojho kontaktného miesta ARS Komisii. Členské štáty zveria zodpovednosť za prevádzku kontaktných miest ARS svojmu centru, ktoré patrí do siete európskych spotrebiteľských centier, alebo, ak to nie je možné,

spotrebiteľským organizáciám alebo akémukoľvek inému orgánu zaoberajúcemu sa ochranou spotrebiteľa.

3. Kontaktné miesta ARS uľahčujú komunikáciu medzi účastníkmi a príslušným subjektom ARS, čo môže zahŕňať najmä:

- a) pomoc pri predkladaní sťažnosti a prípadne súvisiacej dokumentácie;
- b) poskytnutie všeobecných informácií účastníkom a subjektom ARS o právach spotrebiteľa v EÚ;
- c) objasnenie účastníkom, aké procedurálne pravidlá uplatňujú konkrétne subjekty ARS;
- d) informovanie sťažovateľa o iných prostriedkoch nápravy v prípade, že spor nemožno vyriešiť prostredníctvom postupu ARS.

4. Členské štáty môžu udeliť kontaktným miestam ARS právo poskytovať spotrebiteľom a obchodníkom pomoc pri prístupe k subjektom ARS uvedenú v tomto článku aj v súvislosti s vnútroštátnymi spormi.

5. Členské štáty zabezpečia, aby všetci aktéri, ktorí poskytujú spotrebiteľom pomoc pri cezhraničných alebo vnútroštátnych sporoch, konali v dobrej viere s cieľom umožniť účastníkom sporu, aby dosiahli jeho zmierlivé vyriešenie, a poskytovali spotrebiteľom relevantné informácie úplne transparentne vrátane informácií o procesných pravidlách a akýchkoľvek uplatniteľných poplatkoch.“.

7. V článku 19 ods. 3 sa vypúšťajú písmená f), g) a h).

8. V článku 20 sa dopĺňa tento odsek:

„8. Komisia vytvorí a udržiava digitálny interaktívny nástroj, ktorý poskytuje všeobecné informácie o prostriedkoch nápravy pre spotrebiteľov a odkazy na webové stránky subjektov ARS, ktoré jej boli oznámené v súlade s odsekom 2 tohto článku.“.

9. K článku 24 sa dopĺňa tento odsek 4:

„4. Členské štáty oznámia do [vlozte dátum] Komisii názvy a kontaktné údaje kontaktných miest ARS určených v súlade s článkom 14 ods. 2.“.

## Článok 2

### **Zmena smernice (EÚ) 2015/2302**

V článku 7 ods. 2 smernice (EÚ) 2015/2302 sa písmeno g) nahrádza takto:

„g) informácie o dostupných interných postupoch vybavovania sťažností a o mechanizmoch alternatívneho riešenia sporov (ARS) podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ<sup>12</sup> a prípadne o subjekte ARS, v ktorého pôsobnosti je daný obchodník;“.

<sup>12</sup>Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63).“

### Článok 3

#### **Zmena smernice (EÚ) 2019/2161**

V článku 5 smernice (EÚ) 2019/2161 sa písmeno b) nahrádza takto:

„b) podať sťažnosť príslušnému centru siete európskych spotrebiteľských centier v závislosti od zúčastnených strán.“.

### Článok 4

#### **Zmena smernice (EÚ) 2020/1828**

V prílohe I k smernici (EÚ) 2020/1828 sa vypúšťa bod 44.

### Článok 5

#### **Transpozícia**

1. Členské štáty do [dd/mesiace/rok – 1 rok po nadobudnutí účinnosti] prijímajú a uverejňujú opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s článkom 1 tejto smernice. Bezodkladne o tom informujú Komisiu.

Tieto opatrenia uplatňujú od [dátum].

2. Členské štáty do [dd/mesiace/rok... 1 rok po nadobudnutí účinnosti nariadenia xx/... [návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa zrušuje nariadenie (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online]], prijímajú a uverejňujú opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s článkami 2, 3 a 4 tejto smernice. Bezodkladne o tom informujú Komisiu.

Tieto opatrenia uplatňujú od [vlozte dátum].

3. Členské štáty uvedú priamo v prijatých opatreniach uvedených v odsekoch 1 a 2 alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze upravujú členské štáty.
4. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných opatrení vnútroštátneho práva, ktoré prijímajú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

### Článok 6

#### **Nadobudnutie účinnosti**

Táto smernica nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jej uverejnení v Úradnom vestníku Európskej únie.

## *Článok 7*

### *Adresáti*

Táto smernica je určená členským štátom.

V Bruseli

*Za Európsky parlament  
predseda/predsedníčka*

*Za Radu  
predseda/predsedníčka*