

Brusel 22. listopadu 2023
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

PRŮVODNÍ POZNÁMKA

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	21. listopadu 2023
Příjemce:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generální tajemnice Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	C(2023) 7019 final
Předmět:	DOPORUČENÍ KOMISE ze dne 17.10.2023 o požadavcích na kvalitu postupů řešení sporů nabízených on-line tržišti a obchodními sdruženími Unie

Delegace naleznou v příloze dokument C(2023) 7019 final.

Příloha: C(2023) 7019 final



EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 17.10.2023
C(2023) 7019 final

DOPORUČENÍ KOMISE

ze dne 17.10.2023

o požadavcích na kvalitu postupů řešení sporů nabízených on-line tržišti a obchodními sdruženími Unie

DOPORUČENÍ KOMISE

ze dne 17.10.2023

o požadavcích na kvalitu postupů řešení sporů nabízených on-line tržišti a obchodními sdruženími Unie

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 292 této smlouvy,

vzhledem k těmto důvodům:

- (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/ES¹ zajišťuje, aby spotřebitelé v Unii měli přístup k vysoce kvalitním postupům alternativního řešení sporů pro řešení smluvních sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo služeb spotřebitelům s bydlištěm v Unii obchodníky usazenými v Unii.
- (2) V nedávném hodnocení uvedené směrnice se dospělo k závěru, že rostoucí počet spotřebitelů využívá on-line tržiště k nákupu zboží a služeb a využívá postupy pro řešení sporů, které tato tržiště poskytují v rámci svých služeb. Tyto postupy řešení sporů nejsou směrnicí 2013/11/EU upraveny, a nelze tudíž zjistit, zda jsou spravedlivé. Aby se zajistilo, že se spotřebiteli využívajícími tyto postupy řešení sporů bude zacházeno spravedlivě a s nejvyšší úrovní náležité profesionální péče, doporučuje se, aby tyto postupy splňovaly příslušná kritéria kvality stanovená ve směrnici 213/11/EU.
- (3) Hodnocení směrnice 2013/11/EU rovněž ukázalo, že přeshraniční postupy alternativního řešení sporů jsou zřídka využívány kvůli četným překážkám, které existují při jejich využívání v přeshraničním kontextu. Některá obchodní sdružení poskytují režimy přeshraničního řešení sporů, které nejsou spojeny s konkrétními vnitrostátními postupy alternativního řešení sporů. V zájmu zajištění jednotné úrovně ochrany spotřebitelů by mělo být doporučeno, aby tato obchodní sdružení v co největší míře dodržovala příslušná kritéria kvality stanovená ve směrnici 2013/11/EU.
- (4) On-line tržiště a obchodní sdružení, která poskytují postupy řešení sporů v rámci svých služeb, by měla spotřebitele a obchodníky informovat o hlavních charakteristikách těchto postupů před zahájením daného postupu, aby se strany mohly rozhodnout, zda pro účely řešení jejich sporu tyto postupy využijí, či nikoli. Tato on-line tržiště a obchodní sdružení by navíc měla pravidelně zveřejňovat zprávy s vlastním hodnocením toho, do jaké míry jsou jejich postupy v souladu s požadavky uvedenými v tomto doporučení. Informace o tom, že byly pro řešení sporu použity automatizované prostředky, by měla být zveřejněna, a spotřebitelé a obchodníci by měli mít možnost požadovat, aby byl výsledek postupu přezkoumán fyzickou osobou,

PŘIJALA TOTO DOPORUČENÍ:

¹ Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63.

ÚČEL DOPORUCENÍ

1. Cílem tohoto doporučení je podpořit vysoká kritéria kvality pro postupy řešení sporů nabízené on-line tržišti a obchodními sdruženími Unie tím, že bude zajištěna efektivita a spravedlnost těchto postupů a odborné znalosti, nezávislost a nestrannost fyzických osob, které jsou za tyto postupy odpovědné.

DEFINICE

2. Pojmy definované ve směrnici 2013/11/EU mají při použití v tomto doporučení stejný význam. Navíc se rozumí:
 - a) „on-line tržištěm“ zprostředkovatelská služba využívající on-line rozhraní, která spotřebitelům umožňuje uzavírat smlouvy na dálku s jinými obchodníky o prodeji výrobků nebo služeb,
 - b) „obchodním sdružením Unie“ jakékoli obchodní sdružení se členy usazenými v různých členských státech,
 - c) „postupy řešení sporů“ jakýkoli postup nabízený on-line tržištěm a obchodním sdružením Unie pro řešení sporů:
 - týkajících se smluvních závazků, jež vyplývají z kupních smluv, včetně o poskytování digitálního obsahu, nebo smluv o poskytování služeb a/nebo
 - souvisejících s právy spotřebitelů, jež vyplývají z aktů Unie týkajících se fáze před a po uzavření těchto smluv,mezi spotřebitelem s bydlištěm v Unii a obchodníkem nabízejícím zboží, digitální obsah nebo služby spotřebitelům s bydlištěm v Unii.

PŘEDMĚT

3. Doporučuje se, aby on-line tržiště a obchodní sdružení Unie, která v rámci svých služeb poskytují postupy řešení sporů ve prospěch spotřebitelů a obchodníků, uplatňovala příslušná kritéria kvality stanovená ve směrnici 2013/11/EU za účelem zajištění spravedlivého a nestranného řešení sporů.

ODBORNOST, NEZÁVISLOST, NESTRANNOST

4. Konkrétněji se v souladu s článkem 6 směrnice 2013/11/EU doporučuje, aby on-line tržiště a obchodní sdružení Unie usilovala o to zajistit, aby fyzické osoby odpovědné za postupy řešení sporů měly potřebné odborné znalosti a byly nezávislé a nestranné. Doporučuje se výše uvedený požadavek splnit tak, že se zajistí, aby tyto osoby:
 - a) měly nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního či soudního řešení spotřebitelských sporů, jakož i všeobecné znalosti rozhodného práva;
 - b) nedostávaly pokyny od žádné ze stran ani od jejich zástupců;
 - c) byly odměňovány způsobem, který není vázán na výsledek postupu.

EFEKTIVITA

5. V souladu s článkem 8 směrnice 2013/11/EU se doporučuje, aby on-line tržiště a obchodní sdružení Unie zajistila, aby jejich postupy řešení sporů byly efektivní a zaměřily se na splnění následujících požadavků:
- a) postupy řešení sporů jsou dostupné a snadno přístupné on-line a off-line pro obě strany sporu bez ohledu na to, kde se strany nacházejí;
 - b) strany sporu mají přístup k postupu, aniž by byly nuceny využívat služeb právníka nebo právního poradce, avšak daný postup nesmí strany sporu v jakékoli fázi postupu zbavovat práva na nezávislé poradenství nebo na to, aby byly zastupovány třetí osobou nebo aby jim třetí osoba byla nápomocna;
 - c) postup řešení sporů je pro spotřebitele bezplatný nebo dostupný za nízký poplatek;
 - d) on-line tržiště nebo obchodní sdružení Unie, které obdrží stížnost, vyrozumí strany sporu ihned poté, co získá veškeré dokumenty obsahující příslušné informace, které se týkají stížnosti;
 - e) výsledek postupu řešení sporu je k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy on-line tržiště nebo obchodní sdružení Unie obdrželo úplný spis stížnosti. Strany by měly být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen.

SPRAVEDLNOST

6. V souladu s článkem 9 směrnice 2013/11/EU se doporučuje, aby on-line tržiště a obchodní sdružení Unie zajistila, aby v rámci jejich postupů řešení sporů:
- a) měly strany sporu možnost v přiměřené lhůtě vyjádřit svůj názor, byly jim on-line tržištěm nebo obchodním sdružením Unie poskytnuty argumenty, důkazy, dokumenty a skutečnosti předložené druhou stranou a veškerá prohlášení a stanoviska odborníků a mohly se k nim vyjádřit;
 - b) byly strany sporu informovány o tom, že nejsou povinny využívat služeb právníka nebo právního poradce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby;
 - c) byly strany sporu informovány o výsledku postupu řešení sporů, a to písemně nebo na trvalém nosiči, a byly jim sděleny důvody, z nichž tento výsledek vychází.
7. Doporučuje se, aby on-line tržiště a obchodní sdružení Unie zajistila, že:
- a) strany mají možnost ukončit svoji účast v postupu v kterékoli jeho fázi, pokud jsou nespokojeny s jeho prováděním nebo průběhem. Doporučuje se, aby byly o tomto právu informovány před začátkem postupu;
 - b) strany, dříve než s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, byly informovány o tom, že:

- i) mají možnost se rozhodnout, zda budou či nebudou s navrhovaným řešením souhlasit, nebo zda se jím budou řídit,
 - ii) účast na postupu nevylučuje možnost domáhat se zjednání nápravy prostřednictvím soudních řízení,
 - iii) navrhované řešení se může lišit od výsledku, ke kterému by dospěl soud;
- c) strany před tím, než s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, byly informovány o právních důsledcích takového souhlasu nebo skutečnosti, že se budou navrhovaným řešením řídit;
- d) stranám před tím, než s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou vyjádří souhlas, byla poskytnuta přiměřená lhůta na rozmyšlenou.

DALŠÍ DOPORUČENÍ

8. Doporučuje se, aby on-line tržiště a obchodní sdružení v Unii zajistila, aby informace o tom, že byly použity automatizované prostředky, byla zveřejněna a aby strany sporu měly právo požadovat přezkoumání výsledku postupu fyzickou osobou.
9. Doporučuje se, aby on-line tržiště a obchodní sdružení v Unii pravidelně zveřejňovala sebehodnotící zprávy, za období nepřesahující dva roky, o tom, jak byla uplatňována kritéria kvality stanovená v tomto doporučení. Tyto informace by měly být k dispozici na jejich internetových stránkách.
10. Doporučuje se, aby on-line tržiště a obchodní sdružení v Unii před zahájením postupu pro řešení sporů informovala spotřebitele a obchodníky o klíčových prvcích a procesních pravidlech, která se použijí, jako jsou používané jazyky, potřebná dokumentace, průměrná doba trvání, možné náklady. Měly by rovněž jasně uvádět důvody, na jejichž základě mohou odmítnout daný spor řešit.
11. Doporučuje se, aby členské státy pomohly toto doporučení sdělit on-line tržištím a obchodním sdružením Unie, která nabízejí postupy řešení sporů spotřebitelům s bydlištěm na jejich území.

ADRESÁTI

12. Toto doporučení je určeno on-line tržištěm a obchodním sdružením Unie poskytujícím postupy řešení sporů mezi obchodníky a spotřebiteli s bydlištěm v Unii a členským státům.

V Bruselu dne 17.10.2023

*Za Komisi
Didier Reynders
člen Komise*

