



Rada  
Európskej únie

V Bruseli 22. novembra 2023  
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421  
MI 1023  
JUSTCIV 173  
COMPET 1159  
DIGIT 274

### SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

---

Od:	Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie
Dátum doručenia:	21. novembra 2023
Komu:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generálna tajomníčka Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	C(2023) 7019 final
Predmet:	ODPORÚČANIE KOMISIE z 17. 10. 2023 o požiadavkách na kvalitu postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská a obchodné združenia Únie

---

Delegáciám v prílohe zasielame dokument C(2023) 7019 final.

Príloha: C(2023) 7019 final



V Bruseli 17. 10. 2023  
C(2023) 7019 final

## **ODPORÚČANIE KOMISIE**

**z 17. 10. 2023**

**o požiadavkách na kvalitu postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská  
a obchodné združenia Únie**

## ODPORÚČANIE KOMISIE

z 17. 10. 2023

### o požiadavkách na kvalitu postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská a obchodné združenia Únie

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 292,

keďže:

- (1) Smernicou 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<sup>1</sup>, sa zabezpečuje, aby mali spotrebiteľia v Únii prístup ku kvalitným postupom alternatívneho riešenia sporov („ARS“), s cieľom riešiť zmluvné spory, ktoré vyplývajú z predaja tovaru alebo poskytnutia služieb obchodníkmi usadenými v Únii spotrebiteľom s pobytom v Únii.
- (2) V nedávnom hodnotení uvedenej smernice sa konštatovalo, že čoraz viac spotrebiteľov využíva na nákup tovaru a služieb online trhoviská a uplatňuje postupy riešenia sporov, ktoré tieto trhoviská poskytujú v rámci svojich služieb. Takéto postupy riešenia sporov nie sú upravené smernicou 2013/11/EÚ, a preto nemožno zistiť, či sú spravodlivé. S cieľom zabezpečiť, aby sa so spotrebiteľmi využívajúcimi takéto postupy riešenia sporov zaobchádzalo spravodlivo a s najvyššou úrovňou odbornej starostlivosti, sa odporúča, aby sa v rámci takýchto postupov prijali príslušné kritériá kvality stanovené v smernici 213/11/EÚ.
- (3) Z hodnotenia smernice 2013/11/EÚ takisto vyplynulo, že z dôvodu početných prekážok pri využívaní postupov ARS v cezhraničnom kontexte sa tieto cezhraničné postupy využívajú len zriedka. Niektoré obchodné združenia poskytujú systémy cezhraničného riešenia sporov, ktoré nesúvisia so špecifickými vnútroštátnymi postupmi ARS. V záujme zabezpečenia konzistentnej úrovne ochrany spotrebiteľov by sa malo odporučiť, aby tieto obchodné združenia v maximálnej možnej miere dodržiavali príslušné kritériá kvality stanovené v smernici 2013/11/EÚ.
- (4) Online trhoviská a obchodné združenia, ktoré poskytujú postupy riešenia sporov v rámci svojich služieb, by mali spotrebiteľov a obchodníkov ešte pred začatím takéhoto postupu informovať o jeho hlavných charakteristikách, aby sa títo účastníci mohli rozhodnúť, či chcú pri riešení predmetného sporu takýto prostriedok využiť. Okrem toho by tieto online trhoviská a obchodné združenia mali pravidelne uverejňovať správy o vlastnom hodnotení svojich postupov, pokiaľ ide o ich súlad s požiadavkami uvedenými v tomto odporúčaní. V prípade využívania automatizovaných postupov pri riešení sporov by o tom mali byť zverejnené informácie a spotrebiteľia a obchodníci by mali mať možnosť požiadať o preskúmanie výsledku daného postupu fyzickou osobou,

---

<sup>1</sup> Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63.

PRIJALA TOTO ODPORÚČANIE:

## ÚČEL ODPORÚČANIA

1. Cieľom tohto odporúčania je podporovať vysokokvalitné kritériá postupov riešenia sporov, ktoré ponúkajú online trhoviská a obchodné združenia Únie, zabezpečením účinnosti a spravodlivosti týchto postupov a zabezpečením odborných znalostí, nezávislosti a nestrannosti fyzických osôb zodpovedných za tieto postupy.

## VYMEDZENIE POJMOV

2. Pojmy vymedzené v smernici 2013/11/EÚ majú pri použití v tomto odporúčaní rovnaký význam. Okrem toho:
  - a) „online trhovisko“ je sprostredkovateľská služba využívajúca online rozhranie, ktorá spotrebiteľom umožňuje uzatvárať s inými obchodníkmi zmluvy na diaľku o predaji produktov alebo poskytovaní služieb;
  - b) „obchodné združenie Únie“ je akékoľvek obchodné združenie s členmi usadenými v rôznych členských štátoch;
  - c) „postup riešenia sporov“ je akýkoľvek postup, ktorý online trhovisko a obchodné združenie Únie ponúkajú na riešenie sporov:
    - týkajúcich sa zmluvných záväzkov vyplývajúcich zo zmlúv o predaji vrátane zmlúv o poskytovaní digitálneho obsahu alebo zmlúv o poskytovaní služieb a/alebo
    - súvisiacich s právami spotrebiteľov vyplývajúcimi z aktov Únie týkajúcich sa predzmluvných a pozmluvných fáz takýchto zmlúv,medzi spotrebiteľom s pobytom v Únii a obchodníkom, ktorý ponúka tovar, digitálny obsah alebo služby spotrebiteľom s pobytom v Únii.

## PREDMET ÚPRAVY

3. Odporúča sa, aby online trhoviská a obchodné združenia Únie, ktoré v rámci svojich služieb poskytujú postupy riešenia sporov v prospech spotrebiteľov a obchodníkov, uplatňovali príslušné kritériá kvality stanovené v smernici 2013/11/EÚ v záujme zabezpečenia spravodlivého a nestranného riešenia sporov.

## ODBORNÉ ZNALOSTI, NEZÁVISLOSŤ A NESTRANNOSŤ

4. Konkrétnejšie, v súlade s článkom 6 smernice 2013/11/EÚ sa online trhoviskám a obchodným združeniam Únie odporúča zabezpečiť, aby fyzické osoby zodpovedné za postupy riešenia sporov disponovali potrebnými odbornými znalosťami a boli nezávislé a nestranné. Táto požiadavka sa má podľa odporúčania splniť tak, že sa zabezpečí, aby dané osoby:

- a) mali potrebné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho alebo súdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ako aj všeobecné znalosti týkajúce sa uplatniteľného práva;
- b) nedostávali žiadne pokyny od ktoréhokoľvek účastníka alebo jeho zástupcu;
- c) boli odmeňované spôsobom, ktorý nesúvisí s výsledkom postupu.

## ÚČINNOSŤ

5. V súlade s článkom 8 smernice 2013/11/EÚ sa odporúča, aby online trhoviská a obchodné združenia Únie zabezpečili účinnosť svojich postupov riešenia sporov a usilovali sa zabezpečiť tieto podmienky:
- a) postup riešenia sporov je k dispozícii a ľahko prístupný online obom účastníkom bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú;
  - b) účastníci majú prístup k postupu bez toho, aby boli povinní mať advokáta alebo právneho poradcu, ale daný postup účastníkov nezbavuje ich práva v ktoromkoľvek štádiu postupu využiť nezávislé poradenstvo alebo sa nechať zastupovať treťou osobou či využiť jej pomoc;
  - c) postup riešenia sporov je pre spotrebiteľov bezplatný alebo dostupný za symbolický poplatok;
  - d) online trhovisko alebo obchodné združenie Únie, ktorým bola doručená sťažnosť, informujú účastníkov sporu hneď po tom, ako im boli doručené všetky písomnosti obsahujúce príslušné informácie súvisiace so sťažnosťou;
  - e) výsledok postupu riešenia sporu sa sprístupní v lehote 90 kalendárnych dní odo dňa, keď bol online trhovisku alebo obchodnému združeniu Únie doručený úplný spis so sťažnosťou. Účastníci by mali byť informovaní o každom predĺžení tejto lehoty a o predpokladanom čase, ktorý bude potrebný na uzavretie sporu.

## SPRAVODLIVOSŤ

6. V súlade s článkom 9 smernice 2013/11/EÚ sa online trhoviskám a obchodným združeniam Únie odporúča zabezpečiť, aby v rámci svojich postupov riešenia sporov:
- a) mali účastníci možnosť v rámci primeranej lehoty vyjadriť svoje stanovisko, dostať od online trhoviska alebo obchodného združenia Únie argumenty, dôkazy, písomnosti a fakty predložené druhým účastníkom, ako aj akékoľvek vyjadrenia a posudky znalcov, a predložiť k nim pripomienky;
  - b) boli účastníci informovaní o tom, že nie sú povinní mať advokáta alebo právneho poradcu, ale môžu v ktoromkoľvek štádiu postupu využiť nezávislé poradenstvo alebo sa nechať zastupovať treťou osobou či využiť jej pomoc;
  - c) boli účastníci informovaní o výsledku postupu riešenia sporu písomne alebo na trvanlivom nosiči a poskytlo sa im vyhlásenie s odôvodnením výsledku.
7. Online trhoviskám a obchodným združeniam Únie sa odporúča zabezpečiť, aby:

- a) mali účastníci možnosť ukončiť svoju účasť na postupe v ktoromkoľvek štádiu, ak sú nespokojní s fungovaním alebo priebehom postupu. Odporúča sa, aby boli o tomto práve informovaní pred začatím postupu;
- b) boli účastníci pred tým, ako vyjadria súhlas s navrhovaným riešením alebo sa ním začnú riadiť, informovaní o tom, že:
  - i) majú možnosť sa rozhodnúť, či s navrhovaným riešením súhlasia alebo sa ním budú riadiť;
  - ii) účasť na postupe nevyklučuje možnosť domáhať sa nápravy v súdnom konaní;
  - iii) navrhované riešenie sa môže líšiť od výsledku, ku ktorému by dospel súd;
- c) boli účastníci pred tým, ako vyjadria súhlas s navrhovaným riešením alebo sa ním začnú riadiť, informovaní o právnom účinku súhlasu s navrhovaným riešením alebo riadením sa podľa neho;
- d) mali účastníci pred vyjadrením súhlasu s navrhovaným riešením alebo zmierlivou dohodou k dispozícii primeranú lehotu na zváženie.

## ĎALŠIE ODPORÚČANIA

- 8. Online trhoviskám a obchodným združeniam Únie sa odporúča zabezpečiť, aby v prípade využívania automatizovaných postupov riešenia sporov boli o tejto skutočnosti zverejnené informácie a aby mali účastníci sporu právo požiadať o preskúmanie výsledku postupu fyzickou osobou.
- 9. Odporúča sa, aby online trhoviská a obchodné združenia Únie pravidelne uverejňovali správy o vlastnom hodnotení vykonávania kritérií kvality stanovených v tomto odporúčaní, ktoré by pokrývali obdobia nepresahujúce dva roky. Tieto informácie by mali byť dostupné na ich webovej stránke.
- 10. Odporúča sa, aby online trhoviská a obchodné združenia Únie pred začatím postupu riešenia sporov informovali spotrebiteľov a obchodníkov o kľúčových prvkoch a uplatňovaných procesných pravidlách, ako je používanie jazykov, potrebná dokumentácia, priemerné trvanie a možné náklady. Mali by zároveň jasne uviesť dôvody, na základe ktorých môžu odmietnuť zaoberať sa daným sporom.
- 11. Odporúča sa, aby sa členské štáty podieľali na oznámení tohto odporúčania online trhoviskám a obchodným združeniam Únie, ktoré ponúkajú postupy riešenia sporov spotrebiteľom s pobytom na ich príslušných územiach.

## ADRESÁTI

12. Toto odporúčanie je určené online trhoviskám a obchodným združeniam Únie, ktoré poskytujú postupy riešenia sporov medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi s pobytom v Únii, ako aj členským štátom.

V Bruseli 17. 10. 2023

*Za Komisiu  
Didier Reynders  
člen Komisie*

