



**RADA
EVROPSKÉ UNIE**

**Brusel 1. prosince 2011
(OR. en)**

17795/11

**Interinstitucionální spis:
2011/0373 (COD)**

**CONSUM 196
MI 616
JUSTCIV 339
CODEC 2242**

NÁVRH

Odesílatel: Evropská komise
Ze dne: 29. listopadu 2011

Č. dok. Komise: KOM(2011) 793 v konečném znění

Předmět: Návrh SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

Delegace naleznou v příloze návrh Komise podaný s průvodním dopisem Jordiho AYETA PUIGARNAUA, ředitele, pro Uweho CORSEPIUSE, generálního tajemníka Rady Evropské unie.

Příloha: KOM(2011) 793 v konečném znění



EVROPSKÁ KOMISE

V Bruselu dne 29.11.2011
KOM(2011) 793 v konečném znění

2011/0373 (COD)

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

**o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES)
č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských
sporů)**

{SEK(2011) 1408 v konečném znění}

{SEK(2011) 1409 v konečném znění}

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

Tento návrh, společně s návrhem nařízení o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů), je třeba vidět v kontextu snahy o lepší fungování maloobchodního vnitřního trhu, a to zejména s cílem posílit domáhání se práv pro spotřebitele.

Podstatná část evropských spotřebitelů se setkává s problémy při nákupu zboží a služeb na vnitřním trhu. V roce 2010 tak tomu bylo přibližně u 20 % evropských spotřebitelů¹. Navzdory obecně vysoké úrovni ochrany spotřebitele zaručené v právních předpisech zůstávají problémy, s nimiž se spotřebitelé setkávají, často nevyřešeny. Ztráty vzniklé evropským spotřebitelům kvůli problémům s nakoupeným zbožím nebo se zakoupenými službami se odhadují na 0,4 % HDP EU.

Kromě toho, že spotřebitelé a podniky v některých členských státech mohou využít tradičních soudních prostředků nápravy², mají možnost se se svými stížnostmi obrátit na subjekty alternativního řešení sporů. Tyto subjekty usilují o mimosoudní řešení sporů mezi stranami zapojením nějakého subjektu (např. rozhodce, konciliátora, mediátora, ombudsmana, Rady pro stížnosti).

Komise přijala dvě doporučení o alternativním řešení spotřebitelských sporů³ a zřídila dvě sítě zabývající se alternativním řešením sporů (sítě ESC⁴ a FIN-Net⁵). Rada právních předpisů EU pro jednotlivá odvětví obsahuje doložku o alternativním řešení sporů⁶ a směrnice o mediaci⁷ podporuje smírné urovnání sporů, včetně sporů spotřebitelských. Nicméně na základě analýzy současné situace byly určeny následující hlavní nedostatky, které brzdí účinnost alternativního řešení sporů: mezery v pokrytí, nedostatečná informovanost spotřebitelů a podniků a různá kvalita postupů alternativního řešení sporů⁸.

¹ Eurobarometr 342, „Postavení spotřebitelů“, s. 169.

² Například nařízení č. 861/2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích, Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 1.

³ Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů, Úř. věst. L 115, 17.4.1998, s. 31 a doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou, Úř. věst. L 109, 19.4.2001, s. 56.

⁴ Síť evropských spotřebitelských center (síť ESC) pomáhá spotřebitelům v přístupu k vhodnému subjektu alternativního řešení sporů v jiném členském státě v případě přeshraničních sporů.

⁵ FIN-Net sestává ze systémů alternativního řešení sporů, jež řeší přeshraniční spory mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb.

⁶ Například směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2009/72/ES ze dne 13. července 2009 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2009/73/ES ze dne 13. července 2009 o společných pravidlech pro vnitřní trh se zemním plynem (Úř. věst. L 211, 14.8.2009, s. 55 a 94); směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru (Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66); směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“) (Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1).

⁷ Úř. věst. L 136, 24.5.2008, s. 3.

⁸ Viz studie věnovaná používání alternativního řešení sporů v Evropské unii ze dne 16. října 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, s. 56–63; 112–115; 120–121.

Absence účinného alternativního řešení sporů představuje zvláštní problém v souvislosti s přeshraničními transakcemi (např. jazyková bariéra, potenciálně vyšší náklady, rozdíly v právních předpisech mezi členskými státy).

S ohledem na zjištěné problémy se Komise zavázala navrhnout opatření týkající se alternativního řešení sporů, která zajistí, že všechny stížnosti spotřebitelů budou moci být předloženy subjektu alternativního řešení sporů a že spory vzniklé v souvislosti s přeshraničními transakcemi bude možné vyřešit snadněji⁹.

2. VÝSLEDKY KONZULTACÍ ZÚČASTNĚNÝCH STRAN A POSOUZENÍ DOPADŮ

2.1. Shromáždování výsledků odborných konzultací a konzultace zúčastněných stran

Komise uskutečnila několik studií týkajících se alternativního řešení sporů. Patří mezi ně „*Studie věnovaná používání alternativního řešení sporů v Evropské unii*“¹⁰ z roku 2009 nabízející důkladnou analýzu stávajících subjektů alternativního řešení sporů a jejich fungování ve všech členských státech, studie s názvem „*Odškodňování spotřebitelů v EU: zkušenosti, vnímání a názory spotřebitelů*“¹¹, „*Posouzení nákladů na dodržování předpisů, včetně správních nákladů a zátěže podniků spojené s používáním alternativního řešení sporů*“ (2011) a studie o „*Přeshraničním alternativním řešení sporů v Evropské unii*“ (2011)¹².

Veřejná konzultace o používání alternativního řešení sporů byla zahájena v lednu 2011¹³. Ohledně alternativního řešení sporů byl patrný vysoký stupeň shody: všichni respondenti se shodli na tom, že je nutné alternativní řešení sporů dále rozvinout s cílem zlepšit řádné fungování vnitřního trhu. Velká většina respondentů také podpořila opatření na úrovni EU a zdůraznila potřebu kvalitních postupů alternativního řešení sporů, které by měly být k dispozici zejména pro spory vzniklé v souvislosti s přeshraničními transakcemi a v digitálním prostředí. Podle jejich názoru by se účinné postupy alternativního řešení sporů měly řídit řadou společných zásad, jako jsou nestrannost, transparentnost, účinnost a spravedlnost. Mnoho respondentů podpořilo zlepšení online postupů pro řešení sporů, zejména pokud jde o transakce elektronického obchodu, v jejichž případě existuje rostoucí počet stížností, zejména u nároků s nízkou hodnotou.

V březnu 2011 útvary Komise společně s Evropským parlamentem uspořádaly summit o „Alternativním řešení sporů pro vnitřní trh a spotřebitele“, na němž se setkala přibližně 200 zúčastněných stran. Diskuse ukázala všeobecnou podporu rozvoje alternativního řešení sporů, včetně online řešení sporů, pro spotřebitele a zdůraznila potřebu opatření EU. V dubnu 2011

⁹ Stěžejní iniciativa strategie Evropa 2020: „Digitální agenda pro Evropu“, KOM(2010) 245, s. 13; sdělení Komise „Akt o jednotném trhu“, KOM(2011) 206, s. 9.

¹⁰ Studie o používání alternativního řešení sporů v Evropské unii, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, k dispozici na adrese: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ „Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions“, 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Veřejná konzultace o využívání alternativního řešení sporů jako prostředku pro řešení sporů souvisejících s obchodními transakcemi a praktikami v EU: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

se konal v rámci Evropského spotřebitelského summitu¹⁴, jehož se zúčastnilo 60 zúčastněných stran, workshop „Alternativní řešení sporů: jak zajistit jeho lepší fungování?“

Doplňující podkladové informace vzešly zejména z konzultací s podniky uskutečněných útvarů Komise od prosince 2010 do ledna 2011 prostřednictvím Evropského podnikatelského konzultačního panelu¹⁵ a z konzultací s podniky uskutečněných v období od března do května 2011 prostřednictvím průzkumu malých a středních podniků¹⁶.

Byl konzultován i evropský inspektor ochrany údajů (EIOÚ).

2.2. Posouzení dopadů

Komise provedla podrobné posouzení dopadů, analýzu nejrůznějších možností politik jak pro „*Pokrytí alternativního řešení sporů, informace a kvalitu*“, tak pro „*Online řešení sporů u přeshraničních transakcí elektronického obchodu*“. Posouzení dopadů dospělo k závěru, že přístup k nestranným, transparentním, účinným a spravedlivým prostředkům pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních spotřebitelských sporů může zajistit pouze kombinace dvou nástrojů, a sice alternativního řešení sporů a online řešení sporů. Nejvhodnějším způsobem pro zajištění úplného pokrytí alternativního řešení sporů ve všech členských státech, informování spotřebitelů o alternativním řešení sporů a zajištění toho, aby se subjekty alternativního řešení sporů řídily zvláštními zásadami kvality, je konkrétně rámcová směrnice. Úplné pokrytí alternativního řešení sporů vytvoří požadovaný rámec, na jehož základě lze v rámci celoevropského systému online řešení sporů účinně řešit spory vztahující se k transakcím přeshraničního elektronického obchodu.

3. PRÁVNÍ PRVKY NÁVRHU

3.1. Hlavní prvky návrhu

3.1.1. Zajištění toho, aby existovaly postupy alternativního řešení sporů pro všechny spotřebitelské spory

Podle tohoto návrhu členský stát zajistí, aby veškeré spory mezi spotřebitelem a obchodníkem vzniklé v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů včetně prostřednictvím online prostředků. Aby mohly plnit své povinnosti, mohou členské státy využívat stávající subjekty alternativního řešení sporů a v případě potřeby upravit jejich oblast působnosti; nebo mohou vytvářet nové subjekty alternativního řešení sporů či zbytkový meziodvětvový subjekt.

Tento návrh se týká sporů mezi spotřebiteli a obchodníky vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb. To zahrnuje stížnosti podané spotřebiteli proti obchodníkům, ale také stížnosti podané obchodníky proti spotřebitelům. Tento návrh se týká subjektů alternativního řešení sporů, které se snaží o vyřešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky mimosoudní cestou zapojením subjektu pro řešení sporu. Týká se zejména

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ Bylo konzultováno 335 společností ze všech členských států EU ohledně jejich zkušeností a názorů na alternativní řešení sporů: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

¹⁶ Během této konzultace odpovědělo na otázky týkající se alternativního řešení sporů 927 malých a středních podniků.

postupů zprostředkování, ale také mimosoudních postupů rozhodčí povahy, jako například řízení před radou pro stížnosti spotřebitelů, rozhodčího a smírčího řízení. Tento návrh se nevztahuje na systémy pro vyřizování stížností spotřebitelů provozované obchodníkem ani na subjekty pro řešení sporů, u nichž jsou fyzické osoby odpovědné za řešení sporů zaměstnány výhradně obchodníkem. Rovněž se nevztahuje na přímé jednání mezi stranami.

3.1.2. Informace o alternativním řešení sporů a spolupráci

Nastanou-li spory, spotřebitelé musí být schopni rychle zjistit, které subjekty alternativního řešení sporů jsou pro jejich spor příslušné. Za tímto účelem tento návrh zajišťuje, že spotřebitelé budou moci najít příslušné informace o subjektu alternativního řešení sporů v hlavních obchodních dokumentech poskytnutých obchodníkem a, pokud obchodník provozuje internetové stránky, na těchto internetových stránkách. Kromě toho obchodníci budou muset informovat spotřebitele o tom, zda se zavazují využívat alternativní řešení sporů v souvislosti se stížnostmi podanými proti nim spotřebitelem. Tato povinnost bude působit jako motivace pro obchodníky k častějšímu využívání alternativního řešení sporů.

Podle tohoto návrhu členské státy zajistí, aby spotřebitelé mohli získat pomoc v případě, že jsou zapojeni do přeshraničního sporu. Členské státy mohou přenést odpovědnost za tento úkol na svá centra sítě evropských spotřebitelských center (sít' ESC), která v současné době plní funkci spočívající v navádění spotřebitelů k subjektům alternativního řešení sporů příslušným pro řešení jejich přeshraničních sporů.

Subjekty alternativního řešení sporů budou podle tohoto návrhu podněcovány k tomu, aby se staly členy sítě subjektů alternativního řešení sporů v odvětvově specifických oblastech, zabývají-li se spory v dané oblasti. Kromě toho tento návrh podporuje spolupráci mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním právních předpisů na ochranu spotřebitele.

Tento návrh obsahuje ustanovení zajišťující dodržování přísných záruk důvěrnosti a ochrany údajů, v souladu s příslušnými právními předpisy Unie.

3.1.3. Kvalita subjektů alternativního řešení sporů

Cílem tohoto návrhu je zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů dodržovaly zásady kvality, jako například nestrannost, transparentnost, účinnost a spravedlnost. Tyto zásady byly stanoveny ve dvou doporučeních Komise. Dodáním závazné povahy těmto zásadám vytvoří tento návrh rovné podmínky pro alternativní řešení sporů a posílí důvěru spotřebitelů i obchodníků v postupy alternativního řešení sporů.

Transparentnost subjektů alternativního řešení sporů by měla zaručit, že strany obdrží všechny informace, které potřebují k tomu, aby učinily informované rozhodnutí před vlastním zapojením do postupu alternativního řešení sporů. Postupy alternativního řešení sporů by měly být účinné a vyřešit určité nedostatky spojené se soudním řízením, jako jsou např. náklady, délka a složitost. Na základě výsledků dosavadních studií tento návrh vyžaduje, aby spory byly vyřešeny do 90 dnů. Aby se zajistilo, že postupy alternativního řešení sporů zůstanou i nadále přístupné všem spotřebitelům, stanoví tento návrh, že by měly být bezplatné nebo spojené s mírnými náklady pro spotřebitele.

3.1.4. Sledování

Aby se zajistilo, že subjekty alternativního řešení sporů řádně fungují a poskytují kvalitní služby pro spotřebitele i obchodníky, měly by být důkladně sledovány. V každém členském státě bude za sledování fungování subjektů alternativního řešení sporů, které jsou na jeho území usazeny, zodpovídat příslušný orgán. Příslušné orgány budou mimo jiné posuzovat, a to na základě informací, které jim oznámí subjekty alternativního řešení sporů, zda daný subjekt alternativního řešení sporů splňuje požadavky kvality stanovené v tomto návrhu. Příslušné orgány budou navíc pravidelně zveřejňovat zprávy o vývoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů. Každé tři roky podá Komise zprávu Evropskému parlamentu a Radě o uplatňování směrnice.

3.2. Zásada subsidiarity

Základem návrhu je článek 114 Smlouvy o fungování Evropské unie.

Rozvoj dobře fungujícího systému alternativního řešení sporů uvnitř Unie, postaveného na stávajících subjektech alternativního řešení sporů v členských státech a respektujícího jejich právní tradice, posílí důvěru spotřebitelů ve vnitřní maloobchodní trh, včetně v oblasti elektronického obchodování. Rovněž otevře nové možnosti pro podniky. Opatření na úrovni samotných členských států by mohla vést k další fragmentaci alternativního řešení sporů, což by zase přispělo k nerovnému zacházení pro spotřebitele a obchodníky na vnitřním trhu a vytvořilo odlišné úrovně právní ochrany spotřebitelů v Unii. Opatření na úrovni Unie tak, jak jsou navržena, by měla poskytovat evropským spotřebitelům stejnou úroveň ochrany a podporovat konkurenceschopné postupy mezi podniky, a tím zvyšovat přeshraniční výměnu produktů nebo služeb.

Definování společných zásad a pravidel pro subjekty a postupy alternativního řešení sporů ve všech členských státech na úrovni Unie bude mít jasnou výhodu spočívající v zajištění účinného a přiměřeného zacházení při spotřebitelských sporech týkajících se domácích i přeshraničních transakcí. Rovněž zajistí, aby úroveň kvality postupů alternativního řešení sporů v Unii byla homogennější.

Rozdíly ve vnitrostátních politikách týkajících se postupů alternativního řešení sporů (či jejich neexistence) ukazuje, že jednostranná opatření členských států nevedou k uspokojivému řešení pro spotřebitele a podniky. Účinné a efektivní alternativní řešení sporů u přeshraničních sporů vyžaduje dobře fungující systém domácích subjektů alternativního řešení sporů, na němž bude stavět platforma pro online řešení sporů použitelná v celé EU.

3.3. Proporcionalita

Návrh je v souladu se zásadou proporcionality z těchto důvodů:

Tento návrh nepřekračuje rámec toho, co je nezbytné pro dosažení jeho cílů. Neupravuje všechny aspekty alternativního řešení sporů, ale zaměřuje se na některé klíčové aspekty řešení sporů mimosoudní cestou. Rámcová směrnice bude stavět na subjektech alternativního řešení sporů, které již existují, a volbu formy a metod k dosažení očekávaných výsledků ponechá členským státům.

Cílů tohoto návrhu lze dosáhnout při nejnižších nákladech pro podniky a členské státy a zároveň se vyhnout zdvojení nákladů a zbytečné administrativní zátěži.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Tento návrh nemá vliv na rozpočet EU. Proto není k návrhu připojen žádný finanční výkaz.

Návrh

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY**o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES)
č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských
sporů)**

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

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

s ohledem na návrh Evropské komise¹⁷,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru¹⁸,

po konzultaci s evropským inspektorem ochrany údajů,

v souladu s řádným legislativním postupem,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) V čl. 169 odst. 1 a v čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU) se stanoví, že Unie přispívá k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 této smlouvy. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie stanoví, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitelů.
- (2) V souladu s čl. 26 odst. 2 SFEU vnitřní trh zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb. Aby měli spotřebitelé důvěru ve vnitřní trh a aby využívali jeho výhod, je nezbytné, aby měli přístup k jednoduchým a levným způsobům řešení sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb. To se vztahuje na transakce uskutečněné offline i online a je to důležité zejména v případě, že spotřebitelé nakupují v zahraničí.
- (3) Alternativní řešení sporů nabízí jednoduché, rychlé a finančně nenáročné mimosoudní urovnání sporů mezi spotřebiteli a obchodníky. Alternativní řešení sporů však není dosud dostatečně vyvinuté v celé Evropské unii. Aby mohli spotřebitelé plně využívat potenciál alternativního řešení sporů, je nezbytné, aby bylo k dispozici pro všechny typy spotřebitelských sporů, aby úroveň kvality postupů alternativního řešení sporů byla vyrovnaná a aby spotřebitelé a obchodníci o těchto postupech měli povědomí. Je

¹⁷ Úř. věst. C ..., ..., s....

¹⁸ Úř. věst. C ..., ..., s....

rovněž nezbytné, aby subjekty alternativního řešení sporů řešily přeshraniční spory účinně.

- (4) Komise ve svém Aktu o jednotném trhu¹⁹ identifikovala právní předpisy o alternativním řešení sporů, které zahrnují rozměr elektronického obchodu, jako jeden z dvanácti nástrojů k podnícení hospodářského růstu a posílení důvěry v jednotný trh.
- (5) Evropská rada vyzvala Parlament a Radu, aby do konce roku 2012 přijaly první soubor prioritních opatření, která mají přinést nový impuls jednotnému trhu²⁰.
- (6) Rozvoj dobře fungujícího alternativního řešení sporů uvnitř Evropské unie je nutný k posílení důvěry spotřebitelů ve vnitřní trh, včetně v oblasti elektronického obchodování. Tento rozvoj by měl stavět na stávajících postupech alternativního řešení sporů v členských státech, přičemž by měl respektovat jejich právní tradice.
- (7) Tato směrnice by se měla vztahovat na smluvní spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vzniknou v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb ve všech hospodářských odvětvích. To by mělo zahrnovat stížnosti předložené spotřebiteli proti obchodníkům, ale také stížnosti předložené obchodníky proti spotřebitelům. Tato směrnice by se neměla vztahovat na spory mezi obchodníky; neměla by však bránit členským státům přijímat nebo ponechat v platnosti ustanovení týkající se postupů pro mimosoudní řešení těchto sporů.
- (8) Definice „spotřebitele“ by měla pokrývat fyzické osoby jednající mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání. Pokud je však smlouva uzavřena za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dané osoby (smlouvy mající dvojí účel) a účel této činnosti je natolik okrajový, že nepřevažuje v celkovém kontextu dotčené transakce, tato osoba by rovněž měla být považována za spotřebitele.
- (9) Touto směrnicí by neměla být dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech²¹, nařízení (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech²², nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 ze dne 11. července 2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy („Řím II“)²³ a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy („Řím I“)²⁴.
- (10) Tato směrnice by měla mít přednost před právními předpisy Unie, které obsahují ustanovení, jejichž cílem je podpořit vytváření subjektů alternativního řešení sporů v konkrétním odvětví. Pokud právní předpisy pro jednotlivá odvětví nařizují vytváření

¹⁹ Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů: Akt o jednotném trhu – Dvanáct nástrojů k podnícení hospodářského růstu a posílení důvěry, „Společně pro nový růst“, KOM(2011) 206 v konečném znění, s. 9.

²⁰ Závěry Evropské rady ze dne 24. a 25. března 2011, EUCO 10/11, s. 4; viz také Závěry Evropské rady ze dne 23. října 2011, EUCO 52/11, s. 1–2.

²¹ Úř. věst. L 136, 24.5.2008, s. 3.

²² Úř. věst. L 12, 16.1.2001, s. 32.

²³ Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 40.

²⁴ Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6.

těchto subjektů, měla by tato směrnice mít přednost pouze v rozsahu, v jakém tyto právní předpisy nezajišťují alespoň rovnocennou úroveň ochrany spotřebitele.

- (11) Subjekty alternativního řešení sporů se značně liší v rámci celé Unie i v rámci členských států. Tato směrnice by se měla vztahovat na veškeré subjekty, které jsou zřízeny na trvalém základě a nabízí řešení sporu prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů. Rozhodčí řízení, jež vzniklo mimo rámec subjektu alternativního řešení sporů *ad hoc* pro konkrétní spor mezi spotřebitelem a obchodníkem, by nemělo být považováno za postup alternativního řešení sporů.
- (12) Tato směrnice by se neměla vztahovat na řízení před subjekty pro řešení sporů, u nichž jsou fyzické osoby odpovědné za řešení sporů zaměstnány výhradně obchodníkem, ani na případy, jež řeší oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovaná obchodníkem. Neměla by se vztahovat na přímá jednání mezi stranami. Dále by se neměla vztahovat na pokusy soudce o urovnání sporu během soudního řízení týkajícího se daného sporu.
- (13) Členské státy by měly zajistit, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici. Členské státy by měly mít možnost splňovat tuto povinnost tím, že budou vycházet ze stávajících subjektů alternativního řešení sporů a v případě potřeby upraví jejich působnost nebo tím, že stanoví vytvoření nových subjektů alternativního řešení sporů. Tato směrnice by neměla zavazovat členské státy, aby vytvořily zvláštní subjekt alternativního řešení sporů v každém maloobchodním odvětví. Členské státy by měly mít možnost stanovit vytvoření zbytkového subjektu alternativního řešení sporů, který se bude zabývat spory, pro jejichž řešení není příslušný žádný zvláštní subjekt.
- (14) Touto směrnicí by neměli být dotčeni obchodníci, kteří jsou usazeni v členském státě, v němž působí subjekt alternativního řešení sporů, jenž se nachází v jiném členském státě. Členské státy by měly podporovat rozvoj takových subjektů.
- (15) Touto směrnicí by neměla být dotčena možnost členských států zachovat nebo zavést postupy alternativního řešení sporů zabývající se zároveň totožnými nebo podobnými spory mezi obchodníkem a několika spotřebiteli. Tyto postupy lze vnímat jako úvodní krok k dalšímu rozvoji postupů kolektivního alternativního řešení sporů uvnitř Evropské unie.
- (16) Zpracování informací týkajících se sporů, na něž se vztahuje tato směrnice, by mělo být v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými v právních a správních předpisech členských států, přijatých v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- (17) Fyzické osoby odpovědné za alternativní řešení sporů by měly být považovány za nestranné, pouze pokud nemohou podléhat tlaku, který by mohl ovlivnit jejich postoj ke sporu. Je zejména nezbytné zajistit, aby tento tlak nebyl vyvíjen v případě, kdy jsou subjekty alternativního řešení sporů financovány jednou ze stran sporu nebo organizací, jejichž je jedna ze stran členem.

- (18) Za účelem zajištění transparentnosti subjektů a postupů alternativního řešení sporů je nezbytné, aby strany obdržely veškeré informace, které potřebují k tomu, aby učinily informované rozhodnutí před vlastním zapojením do postupu alternativního řešení sporů.
- (19) Postupy alternativního řešení sporů by měly být účinné. Měly by stanovit jednoduché a rychlé řízení, jehož délka obecně nepřesahuje 90 dnů. Subjekt alternativního řešení sporů by měl mít možnost tuto dobu prodloužit v případě, že to vyžaduje složitost příslušného sporu.
- (20) Postupy alternativního řešení sporů by měly být bezplatné nebo spojené s mírnými náklady pro spotřebitele, aby využívání těchto postupů zůstalo pro spotřebitele i nadále ekonomicky přiměřené.
- (21) Postupy alternativního řešení sporů by měly být rovné, aby strany sporu byly plně informovány o svých právech a důsledcích rozhodnutí, jež v souvislosti s postupem alternativního řešení sporů učiní.
- (22) Jakmile vznikne spor, je nezbytné, aby byli spotřebitelé schopni rychle určit, které subjekty alternativního řešení sporů jsou příslušné pro vyřízení jejich stížnosti, a aby věděli, zda se dotčený obchodník bude účastnit řízení předloženého subjektu alternativního řešení sporů. Obchodníci by proto měli tyto informace poskytnout v hlavních obchodních dokladech a, mají-li internetové stránky, na těchto internetových stránkách. Touto povinností by neměly být dotčeny čl. 6 odst. 1 písm. t), čl. 7 odst. 1 a článek 8 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů²⁵. V čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice 2011/83/EU se stanoví, že v případě spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory musí být spotřebitel před uzavřením smlouvy obchodníkem informován o možnosti využití mechanismu mimosoudního urovnání stížností a nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a o způsobu přístupu k němu. V čl. 7 odst. 1 směrnice 2011/83/EU se stanoví, že v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory musí být tyto informace poskytnuty na papíře nebo, pokud s tím zákazník souhlasí, na jiném trvalém nosiči.
- (23) Tato směrnice nepředepisuje, že účast obchodníků v postupech alternativního řešení sporů je povinná nebo že výsledek těchto postupů je pro obchodníky závazný, pokud proti nim podal spotřebitel stížnost. Touto směrnicí však nejsou dotčeny vnitrostátní předpisy, které činí účast obchodníků v těchto postupech povinnou nebo jejich výsledek pro obchodníky závazný, za předpokladu, že tyto právní předpisy nebrání stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnictví, jak zaručuje článek 47 Listiny základních práv Evropské unie.
- (24) Členské státy by měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů spolupracovaly při řešení přeshraničních sporů.
- (25) Síť subjektů alternativního řešení sporů, které usnadní řešení přeshraničních sporů, jako je například síť FIN-Net v oblasti finančních služeb, by měly být v rámci Unie

²⁵ Úř. věst. L ..., ..., s.

posíleny. Členské státy by měly podporovat subjekty alternativního řešení sporů v tom, aby se staly součástí těchto sítí.

- (26) Úzká spolupráce mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním právních předpisů Unie v oblasti ochrany spotřebitele by měla posílit účinné uplatňování těchto právních předpisů Unie.
- (27) Aby bylo zajištěno, že subjekty alternativního řešení sporů fungují řádně a efektivně, měly by být důkladně sledovány. Komise a příslušné orgány podle této směrnice by měly zveřejnit a aktualizovat seznam subjektů alternativního řešení sporů, které jsou v souladu s touto směrnicí. Ostatní subjekty, například subjekty alternativního řešení sporů, sdružení spotřebitelů, obchodní sdružení a síť evropských spotřebitelských center, by tento seznam měly rovněž zveřejnit. Kromě toho by příslušné orgány měly pravidelně zveřejňovat zprávy o vývoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů. Podklady pro vypracování těchto zpráv by příslušným orgánům měly oznamovat subjekty alternativního řešení sporů. Členské státy by měly podporovat subjekty alternativního řešení sporů v tom, aby tyto informace poskytovaly, a to prostřednictvím doporučení Komise 2010/304/EU o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů²⁶.
- (28) Je nutné, aby členské státy stanovily sankce za porušení ustanovení této směrnice týkajících se informování spotřebitelů ze strany obchodníků a informací, které mají subjekty alternativního řešení sporů oznamovat příslušným orgánům, a aby zajistily jejich prosazování. Tyto sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.
- (29) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele)²⁷ by mělo být pozměněno tak, aby obsahovalo odkaz na tuto směrnici ve své příloze, a to s cílem posílit přeshraniční spolupráci v oblasti prosazování této směrnice.
- (30) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ze dne 23. dubna 2009 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů (směrnice o žalobách)²⁸ by měla být pozměněna tak, aby obsahovala odkaz na tuto směrnici ve své příloze, a to s cílem zajistit, aby byly chráněny kolektivní zájmy spotřebitelů stanovené v této směrnici.
- (31) Jelikož cíle této směrnice, konkrétně cíle přispět k řádnému fungování vnitřního trhu zajištěním vysoké úrovně ochrany spotřebitele, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a lze ho tudíž lépe dosáhnout na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje tato směrnice rámec toho, co je pro dosažení tohoto cíle nezbytné.
- (32) Tato směrnice dodržuje základní práva a ctí zásady uznávané zejména Listinou základních práv Evropské unie, konkrétně články 7, 8, 38 a 47 uvedené dohody,

²⁶ Úř. věst. L 136, 2.6.2010, s.1.

²⁷ Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

²⁸ Úř. věst. L 110, 1.5.2009, s. 30–36.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

KAPITOLA I OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 1 Předmět

Tato směrnice má přispět k fungování vnitřního trhu a k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele tím, že zajistí, aby spory mezi spotřebiteli a obchodníky mohly být předkládány subjektům nabízejícím nestranné, transparentní, účinné a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů.

Článek 2 Oblast působnosti

1. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení smluvních sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb obchodníkem usazeným v Unii spotřebiteli s pobytem v Unii se zapojením subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo stanoví řešení nebo dává dotyčné strany dohromady s cílem usnadnit smírné řešení (dále jen „postupy alternativního řešení sporů“).
2. Tato směrnice se nevztahuje na:
 - (a) řízení před subjekty pro řešení sporů, pokud jsou fyzické osoby odpovědné za řešení sporů zaměstnány výhradně obchodníkem;
 - (b) případy, jež řeší oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovaná obchodníkem;
 - (c) přímé jednání mezi spotřebitelem a obchodníkem, ať už v zastoupení, či nikoli;
 - (d) pokusy soudce o urovnání sporu během soudního řízení týkajícího se daného sporu.

Článek 3 Vztah k jiným právním předpisům Unie

1. Touto směrnicí není dotčena směrnice 2008/52/ES, nařízení (ES) č. 44/2001, nařízení (ES) č. 864/2007 a nařízení (ES) č. 593/2008.
2. Ustanovení čl. 5 odst. 1 této směrnice mají přednost před ustanoveními uvedenými v příloze.
3. Tato směrnice má přednost před závaznými ustanoveními obsaženými v právních předpisech Unie pro jednotlivá odvětví, která se týkají alternativního řešení sporů

pouze v rozsahu, v jakém tato ustanovení nezajišťují alespoň rovnocennou úroveň ochrany spotřebitele.

Článek 4 Definice

Pro účely této směrnice:

- (a) se „spotřebitelem“ rozumí jakákoli fyzická osoba, jež jedná za účelem, který nelze považovat za provozování jejího obchodu, živnosti nebo řemesla anebo výkonu jejího svobodného povolání;
- (b) se „obchodníkem“ rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba, bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, jež jedná, včetně jakékoli osoby jednající jejím jménem nebo z jejího pověření, za účelem souvisejícím s jejím obchodem, živností nebo řemeslem anebo výkonem jejího svobodného povolání;
- (c) je obchodník usazen:
 - v místě podnikání, je-li obchodník fyzická osoba,
 - v místě svého sídla, ústředí nebo v místě podnikání, včetně pobočky, zastoupení nebo jiné provozovny, je-li obchodník společnost nebo jiná právnická osoba či sdružení fyzických nebo právnických osob;
- (d) se „přeshraničním sporem“ rozumí smluvní spor vzniklý v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště v jiném členském státě, než je členský stát, v němž je usazen obchodník;
- (e) se „subjektem alternativního řešení sporů“ rozumí jakýkoli subjekt, ať už je jakkoli nazvaný nebo uváděný, který je zřízený na trvalém základě a nabízí řešení sporů prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů;
- (f) je subjekt alternativního řešení sporů usazen:
 - v místě výkonu svých činností alternativního řešení sporů, je-li subjekt provozován fyzickou osobou,
 - v místě výkonu činností alternativního řešení sporů právnickou osobou nebo sdružením fyzických či právnických osob nebo v místě jejich sídla, je-li subjekt provozován právnickou osobou nebo sdružením fyzických či právnických osob,
 - v místě sídla orgánu nebo jiného veřejného subjektu, je-li subjekt provozován orgánem nebo jiným veřejným subjektem.

KAPITOLA II

PŘÍSTUP K ALTERNATIVNÍMU ŘEŠENÍ SPORŮ A ZÁSADY NA NĚ POUŽITELNÉ

Článek 5

Přístup k alternativnímu řešení sporů

1. Členské státy zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.
2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů:
 - (a) měly internetovou stránku umožňující stranám podat stížnost online;
 - (b) umožňovaly stranám vyměňovat si s nimi informace elektronickými prostředky;
 - (c) přijímaly jak domácí, tak přeshraniční spory, včetně sporů, na něž se vztahuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] ze dne [Úřad pro úřední tisky: vložit datum přijetí] o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)²⁹; a
 - (d) při řešení sporů, na něž se vztahuje tato směrnice, podnikly nezbytná opatření s cílem zajistit, že zpracování osobních údajů je v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými ve vnitrostátních právních předpisech, kterými se provádí směrnice 95/46/ES.
3. Členské státy mohou plnit své povinnosti podle odstavce 1 zajištěním existence zbytkového subjektu alternativního řešení sporů, který je příslušný pro řešení sporů, jak je uvedeno v odstavci 1, pro jejichž řešení není příslušný žádný stávající subjekt alternativního řešení sporů.

Článek 6

Odbornost a nestrannost

1. Členské státy zajistí, aby fyzické osoby odpovědné za alternativní řešení sporů měly nezbytné odborné znalosti a byly nestranné. Toto je zaručeno tím, že zajistí, že:
 - (a) mají nezbytné znalosti, dovednosti a zkušenosti v oblasti alternativního řešení sporů;
 - (b) nemohou být bezdůvodně osvobozeny od svých povinností;
 - (c) nejsou ve střetu zájmů s některou stranou sporu.

²⁹ Úř. věst. L ..., ..., s.

2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů v případě, že fyzické osoby odpovědné za řešení sporů jsou součástí kolegiálního orgánu, stanovily pro tento orgán stejný počet zástupců zájmů spotřebitelů a zástupců zájmů obchodníků.

Článek 7 *Transparentnost*

1. Členské státy zajistí, že subjekty alternativního řešení sporů zveřejní na svých internetových stránkách a v tištěné podobě ve svých prostorách informace o:
 - (a) fyzických osobách odpovědných za alternativní řešení sporů, způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu;
 - (b) zdroji financování, včetně procentního podílu veřejného a soukromého financování;
 - (c) jejich případném členství v sítích subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů;
 - (d) druzích sporů, pro jejichž řešení jsou příslušné;
 - (e) procedurálních předpisech pro řešení sporu;
 - (f) jazycích, v nichž mohou být subjektu alternativního řešení sporů předloženy stížnosti a ve kterých probíhá postup alternativního řešení sporů;
 - (g) typech pravidel, které může subjekt alternativního řešení sporů použít jako základ pro řešení sporů (např. právní předpisy, spravedlivé posouzení, kodexy chování);
 - (h) předběžných požadavcích, které musí strany případně před zahájením postupu alternativního řešení sporů splňovat;
 - (i) případných nákladech, jež hradí strany;
 - (j) přibližné délce postupu alternativního řešení sporů;
 - (k) právním účinku výsledku postupu alternativního řešení sporů.
2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách a v tištěné podobě ve svých prostorách výroční zprávy o své činnosti: Tyto zprávy budou obsahovat tyto informace, které se vztahují jak na domácí, tak na přeshraniční spory:
 - (a) počet obdržených sporů a druhy stížností, k nimž se vztahují;
 - (b) jakékoli opakující se problémy, jež vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky;
 - (c) podíl řízení v rámci řešení sporů, která byla ukončena před dosažením výsledku;

- (d) průměrnou dobu potřebnou k vyřešení sporů;
- (e) podíl případů, kdy sporné strany respektovaly výsledky postupů alternativního řešení sporů, je-li znám;
- (f) případně o jejich spolupráci v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů.

Článek 8 Účinnost

Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly účinné a splňovaly následující požadavky:

- (a) postupy alternativního řešení sporů musí být snadno přístupné pro obě strany bez ohledu na to, kde se daná strana nachází;
- (b) strany musí mít přístup k postupu, aniž by byly nuceny využívat zákonného zástupce; strany však v jakékoli fázi postupu mohou být zastupovány třetí stranou nebo jim třetí strana může pomáhat;
- (c) postup alternativního řešení sporů musí být bezplatný nebo spojený s mírnými náklady pro spotřebitele;
- (d) spor musí být vyřešen do 90 dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel stížnost. V případě složitých sporů může subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu prodloužit.

Článek 9 Spravedlnost

1. Členské státy zajistí, aby v rámci postupů alternativního řešení sporů:
 - (a) strany měly možnost vyjádřit své názory a vyslechnout argumenty a skutečnosti předložené druhou stranou a vyjádření odborníků;
 - (b) výsledek postupu alternativního řešení sporů byl k dispozici oběma stranám, a to písemně nebo na jiném trvalém nosiči, s uvedením odůvodnění, z něhož výsledek vychází.
2. Členské státy zajistí, aby u postupů alternativního řešení sporů, které se zaměřují na řešení sporu návrhem řešení,
 - (a) byl spotřebitel před odsouhlasením navrhovaného řešení informován o tom, že:
 - i) má možnost volby, zda s navrhovaným řešením souhlasí;
 - ii) navrhované řešení může být méně příznivé než výsledek určený soudem za použití právních pravidel;

- iii) před schválením nebo zamítnutím navrhovaného řešení má právo požadovat nezávislé poradenství;
- (b) byly strany před schválením navrhovaného řešení informovány o právním účinku takové dohody;
- (c) bylo stranám před vyjádřením jejich souhlasu s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou poskytnuto přiměřená lhůta na rozmyšlenou.

KAPITOLA III INFORMACE A SPOLUPRÁCE

Článek 10

Informace pro spotřebitele poskytované obchodníky

1. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území poskytovali spotřebitelům informace o subjektech alternativního řešení sporů, které jsou příslušné pro řešení případných sporů mezi těmito obchodníky a spotřebiteli. Tyto informace obsahují adresy webových stránek příslušných subjektů alternativního řešení sporů a upřesňují, zda se obchodník zavazuje tyto subjekty používat k řešení sporů se spotřebiteli.
2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být uvedeny na internetových stránkách obchodníka snadným, přímým, zřetelným a trvale přístupným způsobem, pokud tyto internetové stránky existují, ve všeobecných podmínkách smluv o prodeji zboží nebo o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem a na fakturách a stvrzenkách vztahujících se k těmto smlouvám. Musí být uvedeno, jakým způsobem lze získat přístup k dalším informacím o dotyčném subjektu alternativního řešení sporů a o podmínkách jeho využití.
3. Ustanovení tohoto článku se použijí, aniž jsou dotčena ustanovení článků 6, 7 a 8 směrnice 2011/83/EU o informacích pro spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory.

Článek 11

Pomoc spotřebitelům

1. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé mohli v případě sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničním prodejem zboží nebo přeshraničním poskytováním služeb získat pomoc. Tato pomoc se zaměří zejména na pomoc spotřebitelům v přístupu k subjektu alternativního řešení sporů působícímu v jiném členském státě, který je příslušný pro řešení jejich přeshraničního sporu.
2. Členské státy mohou odpovědnost za úkol uvedený v odstavci 1 přenést na svá centra sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt.

Článek 12 Obecné informace

Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů, sdružení spotřebitelů, podnikatelská sdružení, centra sítě evropských spotřebitelských center a tam, kde je to vhodné, subjekty určené v souladu s čl. 11 odst. 2 zpřístupnily veřejnosti ve svých prostorách a na svých internetových stránkách seznam subjektů alternativního řešení sporů podle čl. 17 odst. 3.

Článek 13 Spolupráce mezi subjekty alternativního řešení sporů při řešení přeshraničních sporů

1. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů spolupracovaly při řešení přeshraničních sporů.
2. Pokud existuje síť subjektů alternativního řešení sporů usnadňující řešení přeshraničních sporů v odvětvově specifické oblasti uvnitř Unie, budou členské státy podporovat subjekty alternativního řešení sporů, které se zabývají spory v dané oblasti, aby se staly součástí této sítě.
3. Komise zveřejní seznam obsahující názvy a kontaktní údaje sítí uvedených v odstavci 1. Komise bude v případě potřeby tento seznam každé dva roky aktualizovat.

Článek 14 Spolupráce mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány prosazujícími právní předpisy Unie týkající se ochrany spotřebitele

1. Členské státy zajistí spolupráci mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány, které jsou pověřené prosazováním právních předpisů Unie týkajících se ochrany spotřebitele.
2. Tato spolupráce zahrnuje vzájemnou výměnu informací o obchodních postupech uplatňovaných obchodníky, v souvislosti s nimiž spotřebitelé podali stížnosti. Zahrnuje rovněž poskytování technických posudků a informací těmito vnitrostátními orgány subjektům alternativního řešení sporů, jsou-li tento posudek nebo informace nezbytné pro řešení jednotlivých sporů.
3. Členské státy zajistí, aby spolupráce a vzájemná výměna informací uvedené v odstavcích 1 a 2 byly v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými ve směrnici 95/46/ES.

KAPITOLA IV

SLEDOVÁNÍ SUBJEKTŮ ALTERNATIVNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ

Článek 15

Určení příslušných orgánů

1. Každý členský stát určí příslušný orgán odpovědný za sledování fungování a rozvoj subjektů alternativního řešení sporů, které jsou usazeny na jeho území. Každý členský stát sdělí orgán, jež určil, Komisi.
2. Komise vypracuje seznam příslušných orgánů, které jí byly sděleny v souladu s odstavcem 1, a tento seznam zveřejní v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Článek 16

Informace, které mají subjekty alternativního řešení sporů oznámit příslušným orgánům

1. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území oznámily příslušnému orgánu tyto údaje:
 - (a) svůj název, kontaktní údaje a internetovou stránku;
 - (b) údaje o své struktuře a financování, včetně údajů o fyzických osobách odpovědných za alternativní řešení sporů, o jejich financování a o tom, kým jsou zaměstnány;
 - (c) své procedurální předpisy;
 - (d) své poplatky, pokud existují;
 - (e) přibližnou délku postupů alternativního řešení sporů;
 - (f) jazyk či jazyky, v nichž mohou být předloženy stížnosti a veden postup alternativního řešení sporů;
 - (g) prohlášení o prvcích, které jsou nezbytné pro zjištění jejich způsobilosti;
 - (h) odůvodněné prohlášení vycházející ze sebehodnocení subjektu alternativního řešení sporů o tom, zda je způsobilý jako subjekt alternativního řešení sporů spadající do oblasti působnosti této směrnice a zda je v souladu s požadavky stanovenými v kapitole II.

V případě změny informací uvedených v písmenech a) až g) subjekty alternativního řešení sporů tyto změny bezprostředně oznámí příslušnému orgánu.
2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů sdělily příslušným orgánům nejméně jednou ročně tyto údaje:
 - (a) počet obdržených sporů a druhy stížností, k nimž se vztahují;

- (b) podíl postupů alternativního řešení sporů, které byly ukončeny před dosažením výsledku;
- (c) průměrnou dobu na vyřešení obdržených sporů;
- (d) podíl případů, kdy sporné strany respektovaly výsledky postupů alternativního řešení sporů, je-li znám;
- (e) příslušné statistiky prokazující, jakým způsobem obchodníci využívají alternativní řešení u svých sporů se spotřebiteli;
- (f) jakékoli opakující se problémy, jež vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky;
- (g) případně posouzení účinnosti jejich spolupráce v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů, které usnadňují řešení přeshraničních sporů;
- (h) sebehodnocení účinnosti postupu alternativního řešení sporů, jež subjekt nabízí, a možné způsoby zlepšení jeho úspěšnosti.

Článek 17

Úloha příslušných orgánů a Komise

1. Každý příslušný orgán zhodnotí na základě informací, které obdržel v souladu s čl. 16 odst. 1, zda se subjekty alternativního řešení sporů, které mu byly oznámeny, kvalifikují jako subjekty alternativního řešení sporů spadající do oblasti působnosti této směrnice a jsou v souladu s požadavky stanovenými v kapitole II.
2. Každý příslušný orgán sestaví na základě hodnocení podle odstavce 1 seznam subjektů alternativního řešení sporů, které splňují podmínky stanovené v odstavci 1.

Tento seznam zahrnuje tyto údaje:

- (a) název, kontaktní údaje a internetové stránky těchto subjektů alternativního řešení sporů;
- (b) jejich poplatky, pokud existují;
- (c) jazyk či jazyky, v nichž mohou být předloženy stížnosti a veden postup alternativního řešení sporů;
- (d) prvky, které jsou nezbytné pro zjištění jejich způsobilosti;
- (e) případně potřebu fyzické přítomnosti stran nebo jejich zástupců; a
- (f) závaznou či nezávaznou povahu výsledku postupu.

Každý příslušný orgán předá tento seznam Komisi. V případě, že jsou příslušnému orgánu oznámeny jakékoli změny v souladu s čl. 16 odst. 1 druhým pododstavcem, musí být seznam okamžitě aktualizován a příslušné informace oznámeny Komisi.

3. Komise sestaví seznam subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly sděleny v souladu s odstavcem 2, a tento seznam aktualizuje, pokud budou Komisi oznámeny změny v souladu s druhou větou odst. 2 třetího pododstavce. Komise zveřejní tento seznam a jeho aktualizace a předá je příslušným orgánům a členským státům.
4. Každý příslušný orgán zveřejní konsolidovaný seznam subjektů alternativního řešení sporů podle odstavce 3 na své internetové stránce a pomocí jakýchkoli dalších prostředků, jež uzná za vhodné.
5. Každý příslušný orgán zveřejní každé dva roky zprávu o rozvoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů. Zpráva bude obsahovat zejména:
 - (a) určení oblastí, pokud existují, ve kterých postupy alternativního řešení sporů dosud neřeší spory, na něž se vztahuje tato směrnice;
 - (b) popis osvědčených postupů uplatňovaných subjekty alternativního řešení sporů;
 - (c) v případě potřeby statistikami podpořená upozornění na nedostatky, jež brání fungování subjektů alternativního řešení sporů u domácích i přeshraničních sporů;
 - (d) v případě potřeby doporučení, jak zlepšit fungování subjektů alternativního řešení sporů.

KAPITOLA V ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 18 Sankce

Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých na základě článku 10 a čl. 16 odst. 1 a 2 této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná k jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

Článek 19 Změna nařízení (ES) č. 2006/2004

V příloze nařízení (ES) č. 2006/2004 se doplňuje nový bod, který zní:

- „20. Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L ..., ..., s. ...): článek 10.“

Článek 20
Změna směrnice 2009/22/ES

V příloze směrnice 2009/22/ES se doplňuje nový bod, který zní:

- „14. Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L ..., .., s. ...): článek 10.“

Článek 21
Komunikace

1. Do [Úřad pro úřední tisky: vložit totéž datum jako v čl. 22 odst. 1 = datum provedení směrnice] členské státy sdělí Komisi
 - (a) v případě potřeby názvy a kontaktní údaje orgánů určených v souladu s čl. 11 odst. 2; a
 - (b) příslušné orgány určené v souladu s čl. 15 odst. 1.Členské státy vyrozumí Komisi o veškerých pozdějších změnách těchto informací.
2. Do [Úřad pro úřední tisky: vložit datum: šest měsíců po datu provedení, které má být vloženo v čl. 22 odst. 1] členské státy sdělí Komisi první seznam podle čl. 17 odst. 2.
3. Komise předá členským státům informace podle odst. 1 písm. a).

Článek 22
Provedení

1. Členské státy uvedou v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí do [Úřad pro úřední tisky: vložit datum [18 měsíců po vstupu této směrnice v platnost]]. Neprodleně sdělí Komisi jejich znění a srovnávací tabulku mezi těmito předpisy a touto směrnicí.

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

Článek 23
Zpráva

Nejpozději [Úřad pro úřední tisky: vložit datum: pět let po vstupu v platnost] a následně každé tři roky předloží Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru zprávu o uplatňování této směrnice. Tato zpráva se bude zabývat vývojem a využitím subjektů alternativního řešení sporů a dopadem této směrnice na

spotřebitele a obchodníky. K této zprávě se v případě potřeby přiloží návrhy na změnu této směrnice.

Článek 24
Vstup v platnost

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

Článek 25
Určení

Tato směrnice je určena členskými státy.

V Bruselu dne

Za Evropský parlament
předseda / předsedkyně

Za Radu
předseda / předsedkyně

PŘÍLOHA

1. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (čl. 14 odst. 1), Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16.
2. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně (čl. 14 odst. 2), Úř. věst. L 33, 3.2.2009, s. 10.
3. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2004/39/ES ze dne 21. dubna 2004 o trzích finančních nástrojů, o změně směrnice Rady 85/611/EHS a 93/6/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/12/ES a o zrušení směrnice Rady 93/22/EHS (čl. 53 odst. 1), Úř. věst. L 145, 30.4.2004, s. 1.
4. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění (čl. 11 odst. 1), Úř. věst. L 9, 15.1.2003, s. 3.
5. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES ze dne 15. prosince 1997 o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství (čl. 19 odst. 1 třetí pododstavec), Úř. věst. L 52, 27.2.2008, s. 3.