



**RADA
EVROPSKÉ UNIE**

**Brusel 1. prosince 2011 (02.12)
(OR. en)**

17968/11

**CONSUM 201
MI 636
JUSTCIV 342
CODEC 2279**

PRŮVODNÍ POZNÁMKA

Odesílatel: Jordi AYET PUIGARNAU, ředitel,
za generální tajemnici Evropské komise

Datum přijetí: 29. listopadu 2011

Příjemce: Uwe CORSEPIUS, generální tajemník Rady Evropské unie

Č. dok. Komise: KOM(2011) 791 v konečném znění

Předmět: SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ A
EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU
Alternativní řešení sporů u spotřebitelských sporů na jednotném trhu

Delegace naleznou v příloze dokument Komise KOM(2011) 791 v konečném znění.

Příloha: KOM(2011) 791 v konečném znění



EVROPSKÁ KOMISE

V Bruselu dne 29.11.2011
KOM(2011) 791 v konečném znění

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ A EVROPSKÉMU
HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU**

Alternativní řešení sporů u spotřebitelských sporů na jednotném trhu

1. POTŘEBA PŘÍSTUPU K ÚČINNÉ PRÁVNÍ OCHRANĚ

Ve strategii „Evropa 2020“ se stanoví, že pro růst a vytváření pracovních míst má zásadní význam silnější, prohloubený a rozšířený jednotný trh. Aby jednotný trh dostal této výzvě, musí se přizpůsobit nové realitě, jež se vyznačuje zejména nárůstem využití internetu jako maloobchodního kanálu a vznikem nových typů služeb. Důvěru spotřebitelů v jednotný trh ovlivňuje nedostatek důvěry v to, že jejich problémy týkající se nákupů zboží a služeb je možné účinně řešit. V tomto sdělení je vysvětleno, jakým způsobem přispívají návrhy Komise týkající se alternativního řešení sporů a online řešení sporů k podpoře přístupu k rychlému, levnému a účinnému řešení sporů prostřednictvím postupů alternativního řešení sporů jako prostředku k tomu, aby bylo posíleno postavení spotřebitelů a aby se spotřebitelé stali základem jednotného trhu. Návrhy jsou součástí dvanácti klíčových opatření Aktu o jednotném trhu¹.

Jak je uvedeno v Montiho zprávě o „Nové strategii pro jednotný trh“² a rovněž vyjádřeno v Aktu o jednotném trhu, jednotný trh ztělesňuje ideál; prostor překračující státní hranice, v němž se občané a podniky mohou volně pohybovat a uplatňovat svá práva. To samozřejmě zahrnuje možnost vstupovat do přeshraničních transakcí. Pro spotřebitele a podniky však jednotný trh stále představuje mnohé výzvy.

V EU jsme dosáhli vysoké úrovně ochrany spotřebitele, přesto je pro spotřebitele stále obtížné domoci se svých práv. Z nedávných studií vyplývá, že počet sporů předložených v rámci alternativního řešení sporů, včetně online řešení sporů, se v EU zvýšil ze 410 000 v roce 2006 na 530 000 v roce 2008³. Pouze 5 % evropských spotřebitelů však uvedlo, že postoupilo svůj případ subjektu alternativního řešení sporů v roce 2010⁴, a jen 9 % podniků uvedlo, že vůbec nikdy alternativního řešení sporů nevyužilo⁵. Počet sporů týkajících se přeshraničních transakcí se zvyšuje⁶. Přesto zůstává většina spotřebitelských sporů nevyřešených. Využívání jednoduchých, účinných a nízkonákladových prostředků řešení sporů prostřednictvím postupů alternativního řešení sporů ještě stále není plně prozkoumané.

Důkazy naznačují, že spotřebitelé nejsou schopni plně využívat možností, které jednotný trh nabízí s ohledem na širší výběr produktů nebo účinnější hospodářskou soutěž ve věci ceny a kvality. Při přeshraničních nákupech se spotřebitelé obávají, že v případě problému bude obtížné najít řešení⁷, a v důsledku toho jsou spotřebitelé v současnosti k přeshraničním nákupům nedůvěřiví.

¹ 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.

² Zpráva Maria Montiho předsedovi Evropské komise: „Nová strategie pro jednotný trh“ ze dne 9. května 2010.

³ Studie o alternativním řešení sporů, s. 8.; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf

⁴ Eurobarometr (EB) 342, s. 184.

⁵ EB 300, s. 76.

⁶ Počet přeshraničních stížností obdržených evropskými spotřebitelskými centry (ESC) činil celkem 35 000 v roce 2009, což představuje v porovnání s rokem 2005 nárůst o 55 %. Podíl stížností, které se týkaly transakcí elektronického obchodu, dosáhl víc než 55 % v letech 2009 a 2010 a tento podíl se od roku 2006 zdvojnásobil. V roce 2009 nahlásilo 38 členů sítě FIN-Net, že řešili 1542 stížností, zatímco v roce 2010 nahlásilo 32 členů 1800 sporů.

⁷ EB 252, s. 55: 71 % spotřebitelů považuje řešení problémů při nakupování v zahraničí za obtížnější.

Z empirických údajů vyplývá, že spotřebitel dříve, než předloží případ soudu, zvažuje, zda se mu vzhledem k hodnotě dané pohledávky vyplatí vynaložit čas, peníze a úsilí potřebné k tomu, aby se domohl svých práv⁸. Spotřebitelé, kteří čelí složitosti zákonů, jež upravují jejich spory, zejména spory týkající se přeshraničních transakcí, často nejsou přesvědčeni o tom, že postoupení případu soudu by pro ně bylo schůdným řešením, a proto ve většině případů tuto možnost vyloučí, jestliže se počáteční styk s obchodníkem ukáže jako neúspěšný.

Podobně podniky, a zejména pak malé podniky, znepokojuje riziko, že by měly mít co do činění s právními a soudními systémy, které neznají⁹. V důsledku toho se obchodníci často uzavírají novým trhům, díky nimž by získali přístup k novým zákazníkům a možnost expandovat. Tento nedostatek důvěry má dopad na konkurenceschopnost podniků.

Díky nárůstu elektronického obchodování se zvýšil rozsah promarněných příležitostí: internet nabízí jakémukoli obchodu výlohu otevřenou do světa a spotřebitelé mohou prostě snadno nakupovat prostřednictvím svého počítače stejně jako v kamenném obchodě. Elektronický obchod a obzvláště přeshraniční elektronický obchod se však v Evropě prosazuje jen velmi pomalým tempem.

Komise plánuje uskutečnit několik iniciativ s cílem zlepšit tuto situaci, přičemž jedním ze způsobů, jak zlepšit domáhání se svých práv na vnitřním trhu, je zlepšení dostupnosti a další využívání subjektů mimosoudního řešení sporů. Alternativní řešení sporů je levnou a rychlou alternativou pro spotřebitele a podniky usilující o řešení sporů. Převážná většina postupů alternativního řešení sporů je pro spotřebitele bezplatná nebo spojená s mírnými náklady (do 50 EUR). Většina sporů předložených subjektům alternativního řešení sporů je rozhodnuta do 90 dnů¹⁰.

Většina spotřebitelů, kteří alternativního řešení sporů využili, o něm hovoří jako o přímém a transparentním postupu, v němž jim byla poskytnuta podpora a poradenství¹¹. Proto jsou spotřebitelé ochotnější řešit spory prostřednictvím alternativního řešení sporů než v rámci soudního řízení. Podniky rovněž dávají přednost řešení sporů prostřednictvím alternativního řešení sporů a ty podniky, které již alternativního řešení sporů využily, by ho v budoucnosti využily znovu¹².

Nicméně rozmanitost a nerovnoměrná geografická a odvětvová dostupnost subjektů alternativního řešení sporů brání zákazníkům a podnikům plně využívat jejich potenciálu. V některých členských státech subjekty alternativního řešení sporů nejsou dosud zavedeny.

⁸ EB 342: 39 % evropských spotřebitelů se neobrátilo na soud s problémem, s nímž se setkala, protože příslušné částky byly příliš malé nebo protože řízení by bylo příliš nákladné s ohledem na výši příslušné částky.

⁹ Bleskový průzkum Eurobarometr o obchodních přístupech k přeshraničnímu prodeji a ochraně spotřebitele „Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection“, The Gallup Organisation, 2008, http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf: 59 % podniků uvedlo, že významnou/velmi významnou překážkou pro to, aby prodávaly přes hranice, jsou potenciálně vyšší náklady spojené s řešením přeshraničních stížností a sporů ve srovnání se spory domácími.

¹⁰ Viz: Studie o alternativním řešení sporů, s. 8.

¹¹ Viz: Studie „Odškodňování spotřebitelů v EU: zkušenosti, vnímání a volby spotřebitelů“, TNS qual, 2009, s. 48.

¹² EB 300, s. 79: 54 % respondentů upřednostňovalo alternativní řešení sporů a 82 % podniků, které již alternativního řešení sporů využilo, by ho v budoucnosti využilo znovu. Tento výsledek je o to přesvědčivější, podíváme-li se na spokojenost podniků; z těch, které využily alternativního řešení sporů, považovalo 76 % toto řešení za uspokojivý způsob urovnání sporu, Evropský podnikatelský konzultační panel, http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

V jiných členských státech stávající subjekty alternativního řešení sporů pokrývají pouze část území nebo jsou příslušné pouze pro konkrétní odvětví maloobchodního trhu. Tyto komplikace mají nepříznivý dopad na jejich účinnost a odrazují spotřebitele a podniky od jejich využívání. Kromě toho spotřebitelé a podniky často nejsou informováni o možnosti řešit své spory pomocí existujících subjektů alternativního řešení sporů nebo nevědí, zda by jejich spor spadl do působnosti daného subjektu alternativního řešení sporů.

Komise byla aktivní v podporování alternativního řešení sporů více než deset let. Dvě doporučení, která Komise přijala v roce 1998¹³ a 2001¹⁴, měla pozitivní dopad, a to zejména v tom, že stanovila řadu základních kritérií kvality, jež by subjekty alternativního řešení sporů měly dodržovat. Jak je však vidět výše, nejsou dostatečné k tomu, aby poskytly spotřebitelům důvěru v jednotný trh.

Aby se rozvinul plný potenciál jednotného trhu jakožto hnací síly růstu evropského hospodářství, potřebujeme legislativní opatření, která zajistí, aby každý spotřebitel v EU mohl předložit spor vhodnému subjektu alternativního řešení sporů bez ohledu na odvětví, ve kterém vznikl, a bez ohledu na to, zda se týká vnitrostátní nebo přeshraniční transakce.

Jako součást strategie pro řešení problému souvisejícího s pomalým rozjížděním elektronického obchodu v Evropě vyzvala „Digitální agenda pro Evropu“ k opatřením na úrovni EU pro zlepšení systémů alternativního řešení sporů a oznámila, že Komise má v úmyslu „*navrhnout celoevropský online nástroj nápravy pro elektronické obchodování*“ za účelem vybudování velmi potřebné důvěry v nakupování po internetu.

Aby bylo dosaženo těchto cílů bez nadměrného a zbytečného zatížení členských států, Komise navrhuje opatření v rámci právních předpisů vycházející ze subjektů, které již v členských státech existují.

Tento přístup je nezbytný nejen proto, že subjekty řešení sporů jsou účinnější, jestliže vycházejí z místních podmínek, ale také proto, aby byl členským státům ponechán nezbytný prostor pro rozhodování, jak nejlépe plnit své povinnosti. Zejména tam, kde subjekty alternativního řešení sporů neexistují, nejsou členské státy povinny zajistit, aby byl v každém maloobchodním odvětví vytvořen zvláštní subjekt alternativního řešení sporů. Namísto toho mohou rozhodnout, že vytvoří jednotný nebo zbytkový meziodvětvový subjekt, který by „vyplnil mezery“ v pokrytí alternativního řešení sporů na jejich území.

Toto sdělení o „spotřebitelských řešeních na jednotném trhu“ je tedy doprovázeno dvěma legislativními návrhy týkajícími se alternativního řešení sporů a online řešení sporů. Tyto návrhy usilují o to, aby se spotřebitelé mohli snadněji domáhat svých práv v rámci jednotného trhu bez ohledu na to, zda nakupují online nebo offline, čímž účinně přispívají k růstu a hospodářské stabilitě prostřednictvím zvýšení poptávky spotřebitelů.

V pracovním programu Komise na rok 2011 bylo alternativní řešení spotřebitelských sporů určeno jako jeden ze strategických návrhů na rok 2011¹⁵. Akt o jednotném trhu¹⁶ určil právní

¹³ Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů, Úř. věst. 115, 17.4.1998, s. 31.

¹⁴ Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při řešení spotřebitelských sporů na základě dohody, Úř. věst 109, 19.4.2001, s. 56.

¹⁵ Legislativní pracovní program Komise na rok 2011 (KOM(2010) 623).

¹⁶ „Akt o jednotném trhu“, KOM(2011) 206, s. 9.

předpisy o alternativním řešení sporů a online řešení sporů jako jedno z klíčových opatření pro obnovu růstu a posílení důvěry spotřebitelů v jednotný trh.

Politická podpora tomuto přístupu byla vyslovena na nejvyšší úrovni. Evropský parlament¹⁷ i Rada¹⁸ podpořily nadcházející legislativní opatření EU v oblasti alternativního řešení sporů a online řešení sporů. Kromě toho zasedání Evropské rady na jaře a v říjnu 2011 vyzvalo k přijetí návrhů do konce roku 2012 jako součásti koordinovaného úsilí poskytnout nový impuls jednotnému trhu¹⁹.

Navrhované právní předpisy pokrývají smluvní spory mezi spotřebiteli a obchodníky vzniklé v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb. To zahrnuje stížnosti podané spotřebiteli proti obchodníkům, ale také stížnosti podané obchodníky proti spotřebitelům. Návrhy však nepokrývají spory mezi podniky (mezipodnikové spory). Vztah mezi spotřebiteli a podniky se liší od vztahu mezi podniky navzájem: z asymetrie ve vztahu mezi obchodníky a spotřebiteli vyplývají zvláštní pravidla týkající se ochrany spotřebitele, včetně pravidel o informacích pro spotřebitele, kterými se řídí tyto transakce. Během veřejných konzultací pod vedením Komise všechny zúčastněné strany (podniky, spotřebitelé, vnitrostátní orgány) vyjádřily názor, že tyto zvláštnosti by se měly odrážet také v právních předpisech EU týkajících se alternativního řešení sporů, které by měly stanovit konkrétní opatření o alternativním řešení sporů pro spotřebitelské spory.

Rovněž je důležité podporovat rozvoj evropských sítí subjektů alternativního řešení sporů v zájmu usnadnění řešení přeshraničních sporů. Vnitrostátní subjekty alternativního řešení sporů by se měly stát součástí stávajících evropských odvětvových sítí tak, aby jim umožnily účinně fungovat a poskytovat vhodné pokrytí alternativního řešení sporů pro přeshraniční spory v těchto odvětvích (např. „*FIN-Net – síť pro mimosoudní urovnání přeshraničních finančních sporů*“²⁰ sestává ze subjektů alternativního řešení sporů zabývajících se přeshraničními spory mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb).

Navíc v posledních letech se objevila řada iniciativ, které se zaměřují na rozvoj nadnárodních subjektů alternativního řešení sporů v rámci EU, kdy se obchodníci z různých členských států stanou členy stejného subjektu alternativního řešení sporů umístěného v určitém členském státě²¹. Rozvoj těchto iniciativ by měl být dále podporován.

Navrhované právní předpisy jsou zásadním krokem v budování efektivních a účinných systémů mimosoudní nápravy. Jako takové by měly být považovány za přípravu cesty pro další opatření, jež doplní tento rámec, konkrétně rozvoj kolektivního alternativního řešení sporů a evropský přístup ke kolektivnímu domáhání se práv.

Komise navrhuje dvě vzájemně provázané iniciativy, směrnici o alternativním řešení sporů a nařízení o online řešení sporů. Oba návrhy se navzájem doplňují. Díky provádění směrnice

¹⁷ Usnesení EP ze dne 6. dubna 2011 o správě a partnerství na jednotném trhu [2010/2289 (INI)].

¹⁸ Závěry Rady ve složení pro konkurenceschopnost ze dne 30. května 2011 o prioritách pro opětovné zahájení jednotného trhu (doc.10993/11).

¹⁹ Závěry Evropské rady ze dne 24. a 25. března 2011 (dokument EUCO 10/11) a ze dne 23. října 2011 (dokument EUCO 52/11).

²⁰ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

²¹ Viz například „Evropské smírčí služby v oblasti pronájmu automobilů (European Car Rental Conciliation Service, ECRCS), pilotní projekt zahájený v červenci 2010, jenž se zabývá řešením sporů v souvislosti s přeshraničním půjčováním vozidel v rámci Evropy (<http://www.leaseurope.org/index.php?page=consumer-redress-service>).

budou v rámci celé EU dostupné kvalitní subjekty alternativního řešení sporů pro všechny stížnosti spotřebitelů týkající se smluvních sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb. To je klíčový požadavek fungování platformy pro online řešení sporů, jež bude vytvořena nařízením.

1.1. SMĚRNICE O ALTERNATIVNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ

Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů zajišťující existenci kvalitních subjektů alternativního řešení sporů pro řešení smluvních sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží a poskytováním služeb obchodníky.

Směrnice se zabývá třemi hlavními oblastmi problémů, které byly určeny po konzultaci se zúčastněnými stranami a s využitím studií provedených jménem Komise. Uvedené oblasti problémů jsou:

- a) mezery v pokrytí subjektů alternativního řešení sporů jak na odvětvové, tak na územní úrovni;
- b) nedostatečné povědomí a nedostatečné informace bránící spotřebitelům a podnikům ve využívání subjektů alternativního řešení sporů; a
- c) rozdílná kvalita alternativního řešení sporů: značný počet subjektů alternativního řešení sporů není v souladu se základními zásadami stanovenými ve dvou doporučeních Komise.

Nejprve bude důležité zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů byly k dispozici pro všechny spotřebitelské spory vzniklé v souvislosti s transakcemi v rámci jednotného trhu. Cílem směrnice je zajistit, aby v rámci celé EU byly zavedeny subjekty alternativního řešení sporů pokrývající veškeré smluvní spotřebitelské spory vzniklé v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb.

Kromě toho nedostatek podrobných informací představuje pro spotřebitele i pro obchodníky významnou překážku využívání alternativního řešení sporů. Bude se vyžadovat, aby obchodníci spotřebitelům poskytli informace o tom, jaký subjekt alternativního řešení sporů je příslušný pro řešení případných smluvních spotřebitelských sporů, které se jich týkají. Obchodníci budou rovněž mít povinnost informovat spotřebitele o tom, zda se zavazují využívat alternativní řešení sporů v souvislosti se stížnostmi podanými proti nim ze strany spotřebitelů.

Směrnice rovněž usiluje o zajištění toho, aby subjekty alternativního řešení sporů dodržovaly řadu zásad kvality, jako jsou nestrannost, transparentnost, účinnost a spravedlnost. Příslušné orgány v členských státech budou sledovat subjekty alternativního řešení sporů a zajistí, že budou řádně fungovat.

Po řádném provedení směrnice bude mít spotřebitel bez ohledu na to, kde má v EU bydliště, přístup ke kvalitním subjektům alternativního řešení sporů, vzniknou-li problémy v souvislosti s nákupem zboží nebo služeb od obchodníků usazených v EU.

1.2. NAŘÍZENÍ O ONLINE ŘEŠENÍ SPORŮ

Nařízení o online řešení spotřebitelských sporů umožňující spotřebitelům a obchodníkům přímý přístup k online platformě, jež přispěje k řešení sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi s využitím subjektu alternativního řešení sporů splňujícího ustanovení směrnice.

Nařízením se zřizuje Evropská platforma pro online řešení sporů. Tato platforma zřízená Komisí bude přímo přístupná spotřebitelům a obchodníkům, přičemž v jejím rámci budou jejich stížnosti předány subjektu alternativního řešení sporů, který je příslušný pro řešení jejich sporu. Platforma se tedy bude opírat o dostupnost alternativního řešení sporů pro spotřebitelské spory ve všech členských státech.

Platforma pro online řešení sporů bude interaktivní internetová stránka nabízející spotřebitelům a obchodníkům jednotné kontaktní místo pro řešení smluvních sporů vzniklých v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu. Platforma bude dostupná ve všech úředních jazycích EU a její využívání bude bezplatné. Její provoz usnadní síť asistentů pro online řešení sporů.

Spotřebitelé a obchodníci budou moci předkládat stížnosti prostřednictvím elektronického formuláře, který bude k dispozici na internetových stránkách platformy ve všech úředních jazycích EU. Na základě údajů poskytnutých prostřednictvím elektronického formuláře pro podávání stížností bude platforma schopna určit subjekty alternativního řešení sporů, jež jsou potenciálně příslušné pro řešení daného sporu, a automaticky stížnost předat subjektu alternativního řešení sporů, na jehož příslušnosti se strany dohodly. Tento subjekt alternativního řešení sporů bude usilovat o vyřešení sporu v souladu se svými procedurálními předpisy. Nicméně veškeré stížnosti řešené prostřednictvím platformy pro online řešení sporů vztahující se k elektronickému obchodu budou muset být vyřízeny rychle. Proto nařízení stanoví lhůtu, která je kratší, než jaká je běžná lhůta pro vyřešení offline sporu.

Platforma bude rovněž poskytovat informace o subjektech alternativního řešení sporů a obecné informace o alternativním řešení sporů jako prostředku řešení sporů mimosoudní cestou. Spotřebitelé budou moci najít informace o platformě pro online řešení sporů, včetně elektronického odkazu na platformu na internetových stránkách obchodníků. Až budou spotřebitelé hledat zboží nebo služby na příslušných internetových stránkách, budou tak schopni před uskutečněním transakce najít informace o možných prostředcích pro zjednání nápravy v případě problémů, které mohou vzniknout v souvislosti s plánovanou transakcí. To povede k získání důvěry spotřebitelů při jejich rozhodování o nakupování po internetu a přes hranice.

Nařízení tak bude řešit primární problémy ohledně přeshraničního nakupování a prodeje po internetu, čímž se uvolní plný potenciál elektronického obchodu. V digitálním světě bude důležité, aby spotřebitelé a obchodníci mohli podávat své stížnosti online a řešit spory elektronickými prostředky. Tím se vytvoří úspory z rozsahu, usnadní život a urychlí řešení přeshraničních sporů.

2. VÝSLEDKY PROVÁDĚNÍ LEGISLATIVNÍHO BALÍČKU

Tyto příklady vycházejí ze skutečných sporů mezi podniky a zákazníky:

Anna, evropská občanka, si do nového bytu objednala nábytek od prodejce usazeného v jejím členském státě. S prodejcem se dohodla, že jí nábytek bude dodán domů a že předem uhradí polovinu ceny a po jeho dodání zbývající část. Když byl nábytek dovezen, Anna zjistila, že plocha stolu je poškrábaná a pohovka potřísněná. Nyní odmítá zaplatit zbytek částky a požaduje, aby prodejce stůl a pohovku vyměnil. Prodejce je přesvědčen, že nábytek byl dodán v bezvadném stavu, a trvá na tom, že paní Anna musí dostát svému závazku. Dovedou-li svůj spor před soud, bude to nákladné a časově náročné, a to pro Annu i pro prodejce. Obě strany hledají levný a rychlý způsob, jak svůj spor vyřešit²².

Oliver a Eloise, dva evropští občané, si prostřednictvím internetu zarezervovali balíček služeb na týdenní dovolenou pro dva v jiném členském státě. Součástí balíčku, jež nabízel poskytovatel služeb v tomto členském státě, byl let, ubytování v hotelu ve dvojlůžkovém pokoji a snídaně. Za rezervaci byla účtována záloha ve výši 20 %.

Po příjezdu do hotelu se Oliver a Eloise dozvěděli, že dvojlůžkové pokoje již nejsou volné. Dále byli informováni o tom, že musí zaplatit navíc 10 eur za snídani. Vyjádřili své zklamání a požádali vedení hotelu o poskytnutí služeb v souladu s tím, co je uvedeno na internetových stránkách. Vedení hotelu to nebylo schopné učinit a ani jim nenabídlo alternativní řešení. Oliver a Eloise požádali o vrácení zálohy, vedení hotelu však peníze proplatit odmítlo. Museli si sehnat náhradní ubytování, čímž jim vznikly náklady navíc.

Po svém návratu se Oliver a Eloise několikrát pokusili kontaktovat hotel i poskytovatele balíčku služeb s cílem získat zaplacenou zálohu. Avšak nebyli úspěšní a nepodařilo se jim získat své peníze zpět. Protože Oliver a Eloise nevěděli, na koho se s hledáním snadného způsobu, jak vyřešit svůj spor, obrátit, kontaktovali Evropské spotřebitelské centrum (ESC) ve svém členském státě a podali stížnost, v níž vysvětlili danou situaci. ESC poté kontaktovalo ESC v členském státě poskytovatele služeb s úmyslem najít způsob, jak vyřešit spor s hotelem. Subjekt alternativního řešení sporů v členském státě poskytovatele služeb zabývající se těmito druhy sporů případ zpracoval, jakmile poskytovatel služeb souhlasil s použitím tohoto postupu. Po 6 měsících a v návaznosti na řadu dopisů a telefonátů obchodník souhlasil s vrácením zálohy.

Oliver a Eloise sice nakonec dostali své peníze zpět, avšak postup trval velmi dlouho. Proto by velmi uvítali o nějaké rychlejší a účinnější řešení svého sporu²³.

Nyní se vrátíme ke spotřebitelům, jejichž příběhy jsou uvedeny výše, a podíváme se, jak by se jejich příběhy vyvíjely po provedení návrhů Komise.

²² Jedná se o smyšlený příběh opírající se o skutečné problémy.

²³ Jedná se o smyšlený příběh opírající se o skutečné problémy.

Anna a prodejce nábytku byli schopni určit subjekt alternativního řešení sporů příslušný pro řešení jejich sporu, a to díky potvrzení, jež dostala po uhrazení první platby. S přispěním subjektu alternativního řešení sporů byla situace vyjasněna a smluvní strany dospěly ke smírnému řešení. Prodejce souhlasil s výměnou poškozeného zboží a Anna naopak s doplacením zbývajících částky.

Po návratu z dovolené domů Oliver a Eloise navštívili internetové stránky, které použili pro rezervaci balíčku služeb. V části internetových stránek nazvané „stížnosti spotřebitelů“ našli informace týkající se obchodníka, konkrétně o tom, jaký subjekt alternativního řešení sporů se na něj vztahuje a že se zavázal využívat alternativní řešení sporů pro řešení spotřebitelských sporů. Byl zde uveden i odkaz na celoevropskou platformu pro online řešení sporů. Oliver a Eloise klikli na uvedený odkaz a automaticky byli přesměrováni na celoevropskou platformu pro online řešení sporů. Tam našli elektronický formulář pro podávání stížností, který vyplnili ve svém mateřském jazyce. Platforma určila příslušný subjekt alternativního řešení sporů a poskytla o něm podrobné informace, včetně informací o jeho procedurálních předpisech a poplatcích, jež je třeba uhradit. Protože všechny tyto informace byly k dispozici v jejich mateřském jazyce, mohli si Oliver a Eloise snadno zjistit vše, co potřebovali k tomu, aby se rozhodli, zda by měli zahájit postup alternativního řešení sporů. Vzhledem k tomu, že postup před subjektem alternativního řešení sporů byl bezplatný, rozhodli se jej zahájit.

Celý proces proběhl online prostřednictvím platformy pro online řešení sporů a Oliver a Eloise byli během celého procesu průběžně informováni.

Po 30 dnech dostali Oliver a Eloise prostřednictvím celoevropské platformy pro online řešení sporů zprávu, že bylo přijato rozhodnutí a že poskytovatel služeb souhlasil s vrácením zálohy. Jejich spor byl vyřešen rychle a bez jakýchkoli dalších výdajů z jejich strany. O několik týdnů později byla záloha v celé výši převedena na jejich bankovní účet.

3. ŘÍZENÍ BALÍČKU

V zájmu zajištění hladkého provádění směrnice bude v každém členském státě pečlivě sledováno řádné fungování subjektů alternativního řešení sporů poskytujících kvalitní služby pro spotřebitele a obchodníky. Příslušné vnitrostátní orgány mimo jiné posoudí, zda daný subjekt alternativního řešení sporů splňuje požadavky na jakost stanovené ve směrnici. Kromě toho budou pravidelně zveřejňovat zprávy o vývoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů. Komise každé tři roky vypracuje zprávu o uplatňování směrnice a předloží ji Evropskému parlamentu a Radě.

Jak již bylo uvedeno, fungování platformy pro online řešení sporů je spojeno s řádným provedením směrnice. Platforma pro online řešení sporů bude schopna plně fungovat a sloužit svému účelu, jakmile bude ve všech členských státech dosaženo úplného pokrytí subjektů alternativního řešení sporů zabývajících se smluvními spotřebitelskými spory v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb.

Platforma pro online řešení sporů tudíž začne fungovat po uplynutí lhůty, již mají členské státy k provedení směrnice o alternativním řešení sporů.

Fungování platformy vyžaduje vypracování informačních technologií, které mimo jiné umožní elektronické podávání stížností a řízení případů v rámci platformy. Příslušné informační technologie budou vyvinuty a připraveny k použití, až platforma pro online řešení sporů bude zprovozněna.

4. DOPROVODNÁ OPATŘENÍ

Kromě těchto opatření a souběžně s nimi Komise zavede řadu doprovodných opatření, která zlepší přístup ke kvalitním subjektům alternativního řešení sporů a jejich využívání spotřebiteli a obchodníky.

4.1. INFORMACE

Poskytování přesných a cílených informací o nových opatřeních spotřebitelům, obchodníkům, vnitrostátním subjektům alternativního řešení sporů a orgánům členských států je rozhodující pro zvyšování úrovně povědomí a zajištění toho, aby spotřebitelé a obchodníci plně využívali kvalitní subjekty alternativního řešení sporů.

Spotřebitelé

Pokud jde o spotřebitele, Komise uspořádá informační kampaně ve spolupráci s vnitrostátními spotřebitelskými organizacemi. Informace budou šířeny rovněž prostřednictvím internetových stránek a brožur. Kromě toho budou použity audiovizuální prostředky s cílem přilákat pozornost zúčastněných stran a podnítit zájem spotřebitelů o vyhledávání více informací týkajících se alternativního řešení sporů. Komise tyto audiovizuální prostředky zpřístupní na svých internetových stránkách, jež budou obsahovat veškeré příslušné informace.

Obchodníci

Obchodní organizace na úrovni států i na úrovni EU budou vyzvány, aby zkoordinovaly a uspořádaly semináře a konference poskytující informace obchodníkům, zejména malým a středním podnikům, o jejich povinnostech na základě nových právních předpisů. Navíc uvádění obchodníků z celé EU do kontaktu, a zejména malých a středních podniků, povede k výměně osvědčených postupů, podpoří hospodářskou soutěž a zlepší vyřizování stížností podniků.

V případě malých a středních podniků bude dále kladen důraz na šíření informací a na vzdělávací opatření týkající se postupů alternativního řešení sporů a online řešení sporů, jakož i na práva spotřebitelů a povinnosti hospodářských subjektů. V této souvislosti budou poskytovat zvláštní podporu v oblasti školení a informace o přeshraničních záležitostech sítě, jako například evropská síť podniků „European Enterprise Network“ (EEN). Lépe informovaní spotřebitelé, zejména pak malé a střední podniky, nejen přispějí k úspěchu systémů alternativního řešení sporů a platformy pro online řešení sporů, ale také zabrání vzniku sporů nebo sníží jejich výskyt na minimum.

Vnitrostátní subjekty alternativního řešení sporů

Subjekty alternativního řešení sporů budou informovány o změnách zavedených v souvislosti s prováděním balíčku legislativních opatření prostřednictvím přímého styku s jinými subjekty alternativního řešení sporů nebo útvary ministerstva odpovědnými za oblast spotřebitelských záležitostí EU v členských státech.

Členské státy

Podle navrhované směrnice budou muset členské státy zajistit, aby byly řádně a rychle provedeny v předepsané lhůtě ustanovení o pokrytí a kvalitě subjektů alternativního řešení sporů usazených na jejich území, jakož i požadavky na informace. Komise si je vědoma toho, že za účelem dosažení tohoto cíle musí být vyvinuta spolupráce s vnitrostátními orgány, a to ve velmi rané fázi.

4.2. ŠKOLENÍ

Klíčovým opatřením, které zajistí, že směrnice bude plně provedena a platforma pro online řešení sporů neprodleně uvedena do provozu, je školení pro vnitrostátní subjekty alternativního řešení sporů: vnitrostátní subjekty alternativního řešení sporů získají informace o kritériích kvality, jež musí dodržovat, a o povinnosti zaregistrovat se do platformy pro online řešení sporů. Kromě toho jako komunikační kanál pro spotřebitele bude rovněž sloužit síť evropských spotřebitelských center (síť ESC)²⁴, která jim pomůže získat informace o fungování platformy pro online řešení sporů.

5. POTŘEBA JEDNAT

Dva navrhované právní nástroje jsou navrženy s cílem vybudovat důvěru v jednotný trh a zjednodušit život spotřebitelů.

Po přijetí a provedení těchto návrhů se očekává, že spotřebitelé budou mít přístup ke kvalitním subjektům alternativního řešení sporů pro řešení smluvních sporů vzniklých v souvislosti s transakcemi bez ohledu na to, zda se jedná o transakce uskutečněné online, nebo offline a přeshraniční, či domácí. Budou schopni snadno určit subjekt alternativního řešení sporů, který je příslušný pro řešení jejich sporu. Bude posílena důvěra spotřebitelů v přeshraniční transakce a jejich motivace rozšířit svou sféru zájmu za hranice jejich členského státu.

Provedení legislativního balíčku bude mít významné výhody i pro obchodníky. Budou mít možnost vyhnout se časově náročným a nákladným soudním řízením při zachování a zlepšení dobrého jména svého podniku. Lze očekávat, že obchodníci budou mít lepší příležitosti k tomu, aby nabízeli větší rozmanitost produktů a služeb prostřednictvím internetu s vědomím, že je zaveden účinný online systém nápravy. Proto podniky, a zejména malé a střední podniky, budou mít větší motivaci ke zlepšení rovněž svých interních systémů pro vyřizování stížností. Tím bude zajištěna i lepší hospodářská soutěž na jednotném trhu.

Spoluzákonodárci se vyzývají, aby přijali tyto dva legislativní návrhy do konce roku 2012, aby toto klíčové opatření Aktu o jednotném trhu mohlo být společně s jeho dalšími jedenácti

²⁴ http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

klíčovými opatřeními schváleno na úrovni EU u příležitosti 30. výročí vzniku jednotného trhu. Tím, že EU nabízí spotřebitelům a obchodníkům možnost využívat k řešení jejich sporů dle vlastní volby mimosoudní prostředky, činí další krok k posílení jednotného trhu, který staví spotřebitele do popředí.