EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 25.9.2019
COM(2019) 425 final

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ A EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU

o uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line

1. Úvod

Během posledních 32 let EU vypracovala komplexní soubor materiálních práv spotřebitelů, která chrání spotřebitele a posilují jejich postavení při zapojení do ekonomických činností na jednotném trhu EU. Spotřebitelé v EU mají například právo vrátit výrobek, který byl zakoupen on-line, ve lhůtě 14 dnů nebo právo na opravu či výměnu výrobku během záruční doby. Tato práva utvářejí očekávání spotřebitelů, přičemž jejich dodržování ze strany podniků je předpokladem existence důvěryhodných a konkurenceschopných maloobchodních trhů a hnací silou hospodářského růstu v Unii[1]. Aby bylo možné poskytnout tyto výhody spotřebitelům, podnikům a jednotnému trhu jako celku, je nutné dodržovat právní předpisy EU na ochranu spotřebitelů, a pokud dodržovány nejsou, vymáhat je.

Spolu se souborem právních předpisů na ochranu materiálních práv spotřebitelů proto tvůrci politik EU vypracovali soubor legislativních i nelegislativních nástrojů, jejichž cílem je zvýšit účinnost vymáhání práv spotřebitele v členských státech (dále jen „soubor nástrojů EU pro vymáhání práv“). Klíčovou součástí tohoto souboru nástrojů je směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů, tj. řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím mechanismů mimosoudního řešení sporů[2]. Tato problematika vešla v Evropě poprvé ve známost koncem 60. let dvacátého století a počínaje 90. lety je čím dál častějším jevem ve větším počtu členských států. Tvůrci politik EU otázku alternativního řešení spotřebitelských sporů řešili nejprve prostřednictvím nezávazných norem[3] a odvětvových právních předpisů, jež vyžadovaly, aby členské státy podporovaly[4] mechanismy mimosoudního řešení sporů nebo k nim zajistily přístup[5]. Přijetím směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů (dále jen „směrnice o alternativním řešení sporů“)[6] a nařízení (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line (dále jen „nařízení o řešení sporů on-line“)[7] byl založen horizontální legislativní rámec pro alternativní řešení spotřebitelských sporů a řešení spotřebitelských sporů on-line. Jak bylo oznámeno ve sdělení Komise „Nová politika pro spotřebitele“, posilování tohoto rámce pro alternativní řešení spotřebitelských sporů / řešení

---

1 Jak Komise připomíná ve svém sdělení „Nová politika pro spotřebitele“ ze dne 11. dubna 2018 (COM(2018) 183 final), výdaje spotřebitelů představují 56 % evropského HDP a údaje ze spotřebitelských srovnávacích přehledů Komise vykazují trvale kladný vztah mezi podmínkami pro spotřebitele a hospodářskou situací v jednotlivých členských státech.

2 Orientační přehled nástrojů v souboru nástrojů EU pro vymáhání práv je uveden v příloze I.

3 Doporučení Komise 98/257/ES ze dne 30. března 1998 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 ze dne 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou (Úř. věst L 109, 19.4.2001, s. 56). Tato dvě doporučení vycházela z akčního plánu o přístupnosti soudnictví pro spotřebitele a o způsobech řešení spotřebitelských sporů na vnitřním trhu (KOM(96) 13 v konečném znění), který Komise přijala v roce 1996.

4 Např. čl. 19 odst. 1 třetí pododstavec směrnice 2008/6/EC, kterou se mění směrnice 97/67/ES s ohledem na úplné dotvoření vnitřního trhu poštovních služeb Společenství (Úř. věst. L 52, 27.2.2008, s. 3).

5 Např. čl. 24 směrnice 2008/48/EC o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (Úř. věst. L 133 22.5.2008, s. 66)

6 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63.

7 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line), Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1.

spotřebitelských sporů on-line je pro Komisi prioritou v jejím úsilí doplnit soubor nástrojů EU pro vymáhání práv, zajistit plnou účinnost stávajících donucovacích nástrojů a zajistit, aby právní předpisy EU na ochranu spotřebitelů plně rozvinuly svůj potenciál.

Tato zpráva se předkládá v souladu s článkem 26 směrnice o alternativním řešení sporů a čl. 21 odst. 2 nařízení o řešení sporů on-line. Hodnotí uplatňování právního rámce pro alternativní řešení spotřebitelských sporů a řešení spotřebitelských sporů on-line stanoveného podle těchto dvou právních nástrojů na základě níže uvedených zdrojů informací:

- právních předpisů členských států provádějících směrnici o alternativním řešení sporů,
- zpráv vnitrostátních příslušných orgánů členských států pro alternativní řešení spotřebitelských sporů (dále jen „vnitrostátní příslušné orgány“) o vývoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů, předložených v roce 2018 v souladu s čl. 20 odst. 6 směrnice o alternativním řešení sporů,
- setkání s vnitrostátními příslušnými orgány dne 20. listopadu 2018,
- výsledků shromáždění pro alternativní řešení sporů (11–12. června 2018)[8] a jiných akcí pro zúčastněné strany uspořádaných Komisí[9],
- zpráv o fungování evropské platformy pro řešení sporů on-line (dále jen „zprávy o řešení sporů on-line“) za rok 2017 a 2018[10], předložených v souladu s čl. 21 odst. 1 nařízení o řešení sporů on-line,
- zpráv o činnosti kontaktních míst pro řešení sporů on-line v členských státech, předložených v roce 2018 v souladu s čl. 7 odst. 2 písm. b) nařízení o řešení sporů on-line,
- schůzek se sítí kontaktních míst pro řešení sporů on-line a
- dalších zdrojů[11].

Komplexní prostředí alternativního řešení spotřebitelských sporů v celé Unii funguje teprve od konce roku 2018[12], a údaje o využívání alternativního řešení sporů byly proto omezené.

2. Legislativní rámec EU pro alternativní řešení spotřebitelských sporů a řešení spotřebitelských sporů on-line – cíl a hlavní prvky

[8] Shromáždění pro alternativní řešení sporů, dvoudenní akce zaměřená na vytváření sítí s interaktivními semináři, které se zúčastnilo více než 350 zástupců evropské komunity pro alternativní řešení sporů včetně zástupců spotřebitelů a podniků, regulačních orgánů, akademických kruhů a 187 zástupců subjektů pro alternativní řešení sporů. Akce dala podnět k iniciativám zaměřeným na další spolupráci na úrovni členských států (např. sítí pro alternativní řešení sporů, shromáždění pro alternativní řešení sporů na vnitrostátní úrovni).

[9] Např. akce při příležitosti spuštění TRAVEL_NET, sítě subjektů alternativního řešení sporů zabývajících se spotřebitelskými spory v odvětvích osobní dopravy a cestovního ruchu (Berlín, 10. listopadu 2017); setkání u kulatého stolu s klíčovými maloobchodníky v odvětví oděvního a obuvnického průmyslu (Brusel, 13. prosince 2017).

[10] Přístupné na platformě pro řešení sporů na adrese https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] Např. stížností občanů předložených Komisi; zpětné vazby od uživatelů platformy pro řešení sporů on-line; komunikačních kampaní pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line prováděné Komisí; výročních zpráv o činnosti subjektů alternativního řešení sporů; konferencí; studií; akademických publikací.

[12] Viz níže, oddíl 3 písm. c).

Řešení spotřebitelských sporů mimosoudní cestou má značný potenciál pro spotřebitele, maloobchodníky i výkon spravedlnosti obecně. Přístup k snadnému, spravedlivému a nákladově efektivnímu řešení sporů posiluje důvěru spotřebitelů při nákupu u maloobchodníků, a zejména v on-line prostředí. Méně formální a obvykle smířlivá povaha postupů alternativního řešení sporů umožňuje, aby si strany sporu i po vzniku sporu udržely svůj vztah se zákazníky. Zapojením do postupů alternativního řešení sporů maloobchodníci získávají důležitou zpětnou vazbu ohledně kvality svých výrobků a služeb a získávají výhodu před svými konkurenty tím, že ušetří náklady soudního řízení a prokáží vysokou úroveň péče o zákazníky. Efektivní prostředí pro subjekty alternativního řešení sporů dále zmírňuje zatížení soudů, zejména pokud jde o spory s nižší hodnotou. Cílem směrnice 2013/11/EU a nařízení (EU) č. 524/2013 je využít tento potenciál poskytnutím legislativního rámce, který zajišťuje spotřebitelům přístup ke kvalitním postupům alternativního řešení sporů pro urovnání jejich smluvních sporů s obchodníky, mimo jiné prostřednictvím mnohojazyčné internetové platformy pro řešení sporů on-line.

a) Směrnice 2013/11/EU

Podle této směrnice členské státy usnadňují spotřebitelům v EU přístup k alternativnímu řešení sporů a zajišťují, aby se mohli obrátit na subjekty alternativního řešení sporů s osvědčením kvality za účelem řešení svých sporů s obchodníky v EU týkajících se nákupu určitého výrobku nebo služby[13]. To zahrnuje vnitrostátní i přeshraniční spory spotřebitelů vůči podnikům v celé Unii a prakticky ve všech odvětvích maloobchodu (dále jen „plný přístup k alternativnímu řešení sporů“) bez ohledu na to, zda se nákup uskutečnil on-line nebo off-line. Směrnice stanoví zásady přístupnosti, odbornosti, nezávislosti, nestrannosti, transparentnosti, efektivity, spravedlnosti, volnosti a zákonnosti jako závazné kvalitativní požadavky kladené na subjekty alternativního řešení sporů, postupy, jež používají, a – v menší míře – základní kritéria, od kterých se odvíjí výsledek postupu alternativního řešení sporů[14]. Dodržování je zajištěno zvláštními mechanismy certifikace a monitorování: členské státy určí vnitrostátní příslušné orgány, které zavedou a spravují vnitrostátní seznamy subjektů alternativního řešení sporů, jejichž soulad s kvalitativními požadavky směrnice certifikovaly. Národní seznamy certifikovaných subjektů pro alternativní řešení sporů se oznamují Komisi. Vnitrostátní příslušné orgány průběžně sledují, zda subjekty alternativního řešení sporů splňují požadavky, a pouze subjekty, které tyto požadavky splňují, mohou v seznamu zůstat. Za určitých okolností jsou obchodníci povinni informovat zákazníky o subjektu nebo subjektech alternativního řešení sporů příslušných pro řešení sporů, které se jich týkají[15].

Směrnice uplatňuje přístup minimální harmonizace. Nepředepisuje konkrétní model, pokud jde o firemní identitu subjektu alternativního řešení sporů[16], model financování[17] nebo územní

[13] Viz čl. 5 odst. 1 směrnice o alternativním řešení sporů. Toto ustanovení vyžaduje, aby členské státy nejen zajistily dostupnost celé vnitrostátní infrastruktury subjektů alternativního řešení sporů, ale aby také spotřebitelům usnadnily přístup k této infrastruktuře.

[14] Kvalitativní požadavky jsou stanoveny v kapitole II směrnice (články 5 až 12).

[15] Viz článek 13 směrnice o alternativním řešení sporů.

[16] Veřejné nebo soukromé.

[17] Veřejné, soukromé nebo smíšené.

a odvětvový rozsah[18]. Směrnice stejně tak nepředepisuje konkrétní druh postupu alternativního řešení sporů[19] a nereguluje ani otázku, zda je účast na takovém postupu dobrovolná, nebo povinná[20] nebo zda je výsledek postupu závazný[21], či nikoliv. Vzhledem k přístupu minimální harmonizace mohou členské státy zavádět nebo ponechávat v platnosti kvalitativní požadavky jdoucí nad rámec požadavků, které stanoví směrnice[22]. Členské státy proto mají značnou míru pružnosti při plnění své povinnosti zajistit „plný přístup k alternativnímu řešení sporů“ a koncipování svého vlastního vnitrostátního prostředí alternativního řešení sporů[23].

b) Nařízení (EU) č. 524/2013

Nařízení o řešení sporů on-line navazuje na infrastrukturu subjektů alternativního řešení sporů s osvědčením kvality zavedených podle směrnice o alternativním řešení sporů a vztahuje se na spotřebitelské spory týkající se nákupů výrobků nebo služeb uskutečněných on-line. Jeho cílem je posílit zejména digitální rozměr jednotného trhu.

Podle tohoto nařízení Komise zavádí a provozuje evropskou platformu pro řešení sporů on-line. Platforma pro řešení sporů on-line je mnohojazyčná interaktivní internetová stránka, která umožňuje spotřebitelům předkládat on-line své spotřebitelské spory vůči podnikům ohledně (vnitrostátních či přeshraničních) nákupů uskutečněných on-line. Informuje strany sporu o subjektu nebo subjektech alternativního řešení sporů s osvědčením kvality, které jsou příslušné pro vyřízení jejich případu, a předává spor subjektu alternativního řešení sporů, na kterém se strany sporu dohodly. Subjekt alternativního řešení sporů má možnost používat nástroj platformy pro správu případů a vyřizovat případ v rámci platformy on-line. Pokud se strany sporu nedohodnou na subjektu alternativního řešení sporů do 30 dnů od podání stížnosti, případ je v platformě automaticky uzavřen[24]. Automatickým uzavřením není

[18] Tj. zda se subjekt alternativního řešení sporů zabývá spory s obchodníky usazenými ve všech, nebo pouze v některých regionech území příslušného členského státu; zda se zabývá spotřebitelskými spory ve všech, nebo pouze v určitých odvětvích maloobchodu.

[19] Rada pro stížnosti, smírčí řízení, zprostředkování, ombudsman, rozhodčí řízení nebo jiné, včetně kombinací výše uvedených druhů postupů. Je třeba poznamenat, že v EU neexistuje žádná společná terminologie pro rozlišování různých druhů postupů alternativního řešení sporů a pojmového obsahu příslušných termínů. Například pojmový obsah termínů „zprostředkování“ nebo „ombudsman“ se mezi jednotlivými členskými státy značně liší. Směrnice o alternativním řešení sporů proto používá k popisu postupů alternativního řešení typologický přístup a použití výše uvedených termínů se vyhýbá (viz článek 2 směrnice o alternativním řešení sporů).

[20] Článek 1 druhá věta směrnice o alternativním řešení sporů objasňuje, že směrnice zavádí na úrovni EU systém alternativního řešení sporů na základě dobrovolnosti, avšak členské státy mohou na vnitrostátní úrovni stanovit účast na postupech alternativního řešení sporů jako povinnou – pokud příslušné vnitrostátní právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví.

[21] Výsledek postupu alternativního řešení sporů může být závazný, například uplatněním účinku věci rozsouzené (jak je tomu v případě postupů spotřebitelského rozhodčího řízení); prostřednictvím členství obchodníka ve sdružení obchodníků, jehož stanovy obsahují příslušný závazek pro jeho členy; prostřednictvím závazku obchodníka vůči spotřebiteli (např. v podmínkách, jež obchodník používá ve spotřebitelských smlouvách).

[22] Viz čl. 2 odst. 3 směrnice o alternativním řešení sporů.

[23] Důvod je ten, že členské státy jsou nejlépe schopny posoudit, který model alternativního řešení sporů funguje v tom či onom odvětví maloobchodu nejlépe, a případně navázat na své již dříve existující tradice alternativního řešení spotřebitelských sporů, viz 15. bod odůvodnění směrnice o alternativním řešení sporů.

[24] Orientační diagram znázorňující pracovní postupy platformy, viz první zpráva o řešení sporů on-line, COM(2017) 744 final, na str. 2.

dotčena možnost, aby spotřebitel usiloval o vyřízení své stížnosti mimo platformu (např. podáním stížnosti přímo některému subjektu alternativního řešení sporů). Uživatelům platformy je nápomocna síť kontaktních míst pro řešení sporů on-line, která poskytuje informace a pomoc zejména ohledně využívání platformy pro řešení sporů on-line, subjektů alternativního řešení sporů, práv spotřebitele i dalších způsobů zjednání nápravy[25]. Každý členský stát určí kontaktní místo pro řešení sporů on-line s alespoň dvěma poradci pro řešení sporů on-line. Vnitrostátní kontaktní místa pro řešení sporů on-line spolu navzájem spolupracují v síti, kterou spravuje Komise. Od internetových obchodníků a internetových tržišť se vyžaduje, aby na svých internetových stránkách uváděli elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Internetoví obchodníci jsou dále povinni uvést svou e-mailovou adresu[26].

Nařízení se vztahuje také na spory, které zahájil obchodník vůči spotřebiteli (spory podniků vůči spotřebitelům), pokud členský stát obvyklého bydliště spotřebitele umožňuje řešit takové spory prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů[27].

3. Uplatňování směrnice 2013/11/EU

a) Provedení členskými státy

Podle čl. 25 odst. 1 směrnice o alternativním řešení sporů byly členské státy povinny uvést v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu se směrnicí do 9. července 2015. Komise proces provádění podpořila zřízením expertní skupiny pro alternativní řešení sporů, která zasedala čtyřikrát v době od roku 2013 do počátku roku 2015[28]. Značný počet členských států však o vnitrostátních prováděcích opatřeních neinformoval. V důsledku svého posouzení shody Komise zahájila proti 16 členským státům řízení o nesplnění povinnosti, neboť (částečně či vůbec) neinformovaly o prováděcích opatřeních. Všechny dotyčné členské státy poté oznámily provedení směrnice v plném rozsahu. Po další kontrole provedení, která provedení v plném rozsahu potvrdila, Komise všechna řízení o nesplnění povinnosti uzavřela. Komise dále zahájila strukturované dialogy se dvěma členskými státy (projekt EU Pilot). Oba projekty EU Pilot byly následně uzavřeny[29].

---

[25] Nařízení vyžaduje, aby kontaktní místa pro řešení sporů on-line poskytovala své služby v přeshraničních případech, přičemž členské státy mají možnost prostřednictvím právní úpravy vyžadovat, aby kontaktní místa pro řešení sporů on-line poskytovala své služby nebo jejich část také ve vnitrostátních případech.

[26] Pro úspěšné podání stížnosti v rámci evropské platformy pro řešení sporů on-line je nutné, aby spotřebitel uvedl e-mailovou adresu internetového obchodníka. Internetové obchodníky, kteří jsou v rámci platformy pro řešení sporů již registrováni, si spotřebitel může vybrat ze seznamu.

[27] Viz čl. 2 odst. 2 nařízení o řešení sporů on-line.

[28] Expertní skupina pro alternativní řešení sporů byla složena z odborníků, které jmenovaly členské státy. Některých nebo všech schůzek se zúčastnili také zástupci ze zemí EHP, které nejsou členskými státy, a sekretariátu Evropského parlamentu.

[29] Jeden členský stát zrušil svůj původní prováděcí předpis a zavedl nový, který již plně odpovídal požadavkům. Ve druhém případě projektu EU Pilot byly počáteční obavy Komise v průběhu dialogu s členským státem rozptýleny.

Dne 1. července 2017 směrnice o alternativním řešení sporů nabyla účinnosti v zemích EHP – na Islandu, v Lichtenštejnsku a v Norsku. Island o provedení směrnice dosud neinformoval[30].

b) Koncepce vnitrostátních režimů alternativního řešení sporů

Členské státy využily volnosti, kterou jim směrnice poskytuje při provádění jejích ustanovení, různým způsobem. Většina členských států se rozhodla pro otevřený seznam subjektů alternativního řešení sporů, tj. systém, kde subjekty pro urovnání sporů, jež požádají o certifikaci jako subjekty alternativního řešení sporů, obdrží certifikaci, pokud splňují kvalitativní požadavky směrnice provedené ve vnitrostátním právu. Omezený počet členských států se řídí přístupem uzavřeného seznamu, kdy je v prováděcím právním předpisu uveden úplný seznam subjektů alternativního řešení sporů a žádné další subjekty alternativního řešení sporů již nemohou být certifikovány[31]. V některých členských státech s otevřeným seznamem subjektů alternativního řešení sporů prováděcí právní předpisy vyžadují, aby se certifikovanými subjekty alternativního řešení sporů staly určité veřejné subjekty pro řešení sporů.[32]

Většina členských států uznává všechny druhy postupů, na které se směrnice vztahuje, jako možné postupy alternativního řešení sporů. Omezený počet členských států však z oblasti působnosti svých prováděcích právních předpisů vyloučil spotřebitelské rozhodčí řízení[33]. Pouze několik členských států využilo možnost, kterou poskytuje čl. 2 odst. 2 písm. a) směrnice o alternativním řešení sporů, tj. uznat firemní konciliátory (*„médiateurs d'entreprise"*) jako možné subjekty alternativního řešení sporů[34].

Ve většině členských států prováděcí právní předpisy odrážejí úroveň ochrany spotřebitelů poskytovanou kvalitativními požadavky směrnice, avšak některé členské státy zavedly dodatečné nebo přísnější kvalitativní požadavky – buď při provádění samotných právních předpisů, nebo tím, že svým vnitrostátním příslušným orgánům udělily pravomoc stanovovat další nebo přísnější požadavky pro subjekty alternativního řešení sporů, nad kterými uskutečňují dohled.

Příklady dalších nebo přísnějších kvalitativních požadavků na vnitrostátní úrovni

- Podle čl. 6 odst. 1 písm. a) směrnice o alternativním řešení sporů musí mít fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů „nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního řešení sporů, jakož i všeobecné znalosti práva". Německé prováděcí právní předpisy navíc vyžadují, aby tyto osoby byly plně kvalifikovanými právníky nebo certifikovanými mediátory. České prováděcí právní

[30] Kontrolní úřad ESVO proto podal žalobu proti Islandu k Soudu ESVO.
[31] Jako příklad lze uvést Rakousko.
[32] Dále lze uvést Polsko, kde prováděcí právní předpis vyžaduje, aby služby alternativního řešení sporů poskytovaly a jako subjekty alternativního řešení sporů byly certifikovány energetický regulační úřad, úřad pro elektronické komunikace, orgán finančního dohledu, finanční ombudsman, úřad pro železniční dopravu a obchodní inspekce.
[33] Jako příklad lze uvést Francii. Německé prováděcí právní předpisy vylučují postupy, kdy je řešení spotřebiteli nařízeno nebo které vylučují právo spotřebitele na přístup k soudům.
[34] Jako příklady lze uvést Španělsko a Francii.

předpisy vyžadují vysokoškolský nebo magisterský titul z oboru práva. Podobně i Polsko zavedlo určité dodatečné požadavky týkající se kvalifikace osob pověřených prováděním alternativních řešení v rámci určitých veřejných subjektů alternativního řešení sporů[35].

- Podle čl. 8 písm. c) směrnice o alternativním řešení sporů musí být postup alternativního řešení sporů pro spotřebitele bezplatný nebo dostupný za nízký poplatek. Podle českých, španělských, francouzských, litevských a finských prováděcích právních předpisů je alternativní řešení spotřebitelských sporů pro spotřebitele vždy bezplatné. Slovenské prováděcí právní předpisy omezují poplatky pro spotřebitele částkou 5 EUR, dánské prováděcí právní předpisy částkou 100 DKK.
- Ustanovení čl. 8 písm. e) směrnice o alternativním řešení sporů stanoví, že u velmi složitých sporů lze podle uvážení subjektu alternativního řešení sporů lhůtu 90 dnů pro dokončení postupu alternativního řešení sporů prodloužit. Belgické právní předpisy navíc stanoví, že tuto lhůtu 90 dnů lze prodloužit jen jednou (maximálně na 180 dnů), podle portugalských právních předpisů může být prodloužena pouze dvakrát (maximálně na 270 dnů).
- Úřad pro civilní letectví Spojeného království, jeden z vnitrostátních příslušných orgánů Spojeného království, zveřejnil „Pokyny pro žadatele o alternativní řešení sporů“, jež stanoví řadu kvalitativních požadavků, které přesahují požadavky stanovené v prováděcích právních předpisech Spojeného království[36].

Rámeček 1

c) Koncepce vnitrostátního prostředí alternativního řešení sporů

Podle čl. 24 odst. 2 směrnice o alternativním řešení sporů musí členské státy sdělit Komisi svůj první seznam subjektů alternativního řešení sporů do 9. ledna 2016. V důsledku pozdního provedení směrnice měly mnohé členské státy zpoždění také s oznámením svých seznamů subjektů alternativního řešení sporů. Skutečně úplného územního a odvětvového přístupu k alternativnímu řešení sporů bylo dosaženo až koncem roku 2018[37]. K dnešnímu dni všechny členské státy a Lichtenštejnsko a Norsko oznámily celkem 460 subjektů alternativního řešení sporů.

Prostředí alternativního řešení sporů jsou mezi členskými státy velmi rozdílná, zejména pokud jde o počet certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů a modelů alternativního řešení sporů z hlediska firemní identity, financování, oblasti působnosti a druhu uplatňovaného postupu alternativního řešení sporů. Kromě toho existují rozdíly v rámci konkrétních modelů alternativního řešení sporů. Například některé soukromoprávní subjekty alternativního řešení sporů mají neziskovou povahu, zatímco jiné jsou zaměřeny na dosažení zisku. Ve většině členských států existuje jeden nebo více zbytkových subjektů alternativního

[35] Viz poznámka pod čarou výše 32. Například od osob pověřených prováděním alternativního řešení sporů v úřadu polského finančního ombudsmana se vyžaduje, aby měly titul z oboru práva nebo vyšší vzdělání v oboru ekonomie.

[36] Pokyny jsou k dispozici na adrese http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] V současné době stále ještě existují omezené bodové rozdíly v přístupu k alternativnímu řešení sporů.

řešení sporů, které jsou příslušné pro spotřebitelské spory, jež nejsou pokryty jiným subjektem alternativního řešení sporů[38].

Příklady různých vnitrostátních prostředí alternativního řešení sporů

- Rumunsko oznámilo pouze jeden subjekt alternativního řešení sporů, který pokrývá spotřebitelské spory ve všech odvětvích maloobchodu. Subjekt alternativního řešení sporů je veřejným subjektem a jako takový má neziskový charakter.
- Francie oznámila 99 subjektů alternativního řešení sporů s odvětvovou působností, jež zahrnují tři veřejné subjekty, 43 firemních konciliátorů (*„médiateurs d'entreprise"*), 27 subjektů alternativního řešení sporů přidružených k určitému sdružení nebo federaci, 24 sdružení mediátorů a dvě komise pro kolegiální mediaci. Některé ze soukromoprávních subjektů alternativního řešení sporů jsou zaměřeny na dosažení zisku. V souladu s francouzskými prováděcími právními předpisy žádný z francouzských subjektů alternativního řešení sporů neuplatňuje postup, při kterém je řešení stranám sporu nařízeno.

Rámeček 2

Rozmanitost vnitrostátních prostředí alternativního řešení sporů se projevuje také v rozdílech týkajících se vnitrostátních příslušných orgánů. Většina členských států určila pouze jeden vnitrostátní příslušný orgán.[39] Úloha vnitrostátního příslušného orgánu byla většinou přidělena orgánům pověřeným zajišťováním ochrany spotřebitelů nebo odvětvovým regulačním orgánům. Ve Francii byl zřízen zvláštní subjekt pro plnění funkce vnitrostátního příslušného orgánu: Komise pro hodnocení a kontrolu alternativního řešení spotřebitelských sporů („*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*"). Postupy certifikace a kontroly jsou v různých členských státech různé. Většina vnitrostátních příslušných orgánů uplatňuje standardní certifikační postup vyvolaný neformální žádostí subjektu rozhodování sporů, který chce získat osvědčení subjektu alternativního řešení sporů. Kontrolní povinnosti vnitrostátních příslušných orgánů jsou většinou plněny na základě výročních zpráv o činnosti subjektů alternativního řešení sporů a informací od stěžovatelů. Vnitrostátní příslušné orgány v některých členských státech si však také pravidelně vyměňují informace se subjekty alternativního řešení sporů, na které dohlížejí[40], a/nebo provádějí pravidelné audity[41]. V členských státech s více než jedním vnitrostátním příslušným orgánem

[38] V některých členských státech se zbytkovými subjekty alternativního řešení sporů mohou tyto subjekty řešit také spory, u kterých je přístup k alternativnímu řešení sporů již zajištěn prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů s odvětvovou působností.

[39] Členskými státy, které se rozhodly určit více než jeden vnitrostátní příslušný orgán, jsou Německo, Španělsko, Itálie, Litva, Nizozemsko, Rakousko a Spojené království,

[40] Např. prostřednictvím vnitrostátních „shromáždění pro alternativní řešení sporů" za účasti všech certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů v dotyčném členském státě.

[41] Jako příklad lze uvést Belgii, kde vnitrostátní příslušný orgán provádí jednou ročně „úplné audity" dvou certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů a „mini audity" všech ostatních certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů. Úplné audity hodnotí soulad subjektů alternativního řešení sporů se všemi kvalitativními požadavky, mini audity posuzují soulad s požadavky přístupnosti a transparentnosti na základě internetových stránek subjektů alternativního řešení sporů, výročních zpráv a odborné přípravy personálu. Viz *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience, dosud nezveřejněno, oddíl 1.3.

existují různé stupně vnitrostátní koordinace a spolupráce mezi vnitrostátními příslušnými orgány. V některých členských státech vnitrostátní příslušné orgány fungují víceméně nezávisle na sobě, zatímco jiné členské státy zajišťují pravidelnou koordinaci a výměnu osvědčených postupů[42].

d) Dopad směrnice o alternativním řešení sporů a využívání alternativního řešení spotřebitelských sporů v členských státech

Směrnice upevnila a doplnila alternativní řešení spotřebitelských sporů v členských státech a zvýšila jejich kvalitu. Členské státy bez předchozí kultury alternativního řešení sporů zařadily alternativní řešení spotřebitelských sporů do svého vnitrostátního prostředí řešení spotřebitelských sporů. V členských státech, kde alternativní řešení sporů již existovalo, dala směrnice podnět k přezkumu efektivity předchozích struktur alternativního řešení sporů, doplnila je a zlepšila, aby odpovídaly požadavkům směrnice týkajícím se plného přístupu a kvality. Již existující subjekty pro řešení spotřebitelských sporů, které chtěly získat osvědčení subjektu alternativního řešení sporů, byly vyzvány, aby přezkoumaly svou organizaci, postupy a procesy řešení případů. Subjekty řešení sporů vylepšily své internetové stránky, přizpůsobily svou organizaci a postupy nebo změnily svou řídicí strukturu. Celkově se značně zvýšila transparentnost subjektů alternativního řešení sporů, zkrátily se lhůty pro vyřizování případů, subjekty alternativního řešení sporů nabízejí více odborné přípravy personálu a uživatelé jsou spokojenější se službami, jež subjekty alternativního řešení sporů poskytují. Zřízení kvalitních infrastruktur pro alternativní řešení sporů také poskytlo pobídku obchodníkům k tomu, aby přezkoumali a zlepšili své interní postupy vyřizování stížností.[43]

Požadavky na subjekty alternativního řešení sporů týkající se transparentnosti, a zejména požadavek zveřejňovat výroční zprávy o činnosti, jakož i certifikační a kontrolní mechanismus poskytují subjektům alternativního řešení sporů důležitou pobídku k tomu, aby průběžně přezkoumávaly svou výkonnost. Podobně i povinnost vnitrostátních příslušných orgánů podávat zprávy o svém vnitrostátním prostředí alternativního řešení sporů přispívá k pravidelnému přezkumu celkové efektivity alternativního řešení spotřebitelských sporů v členských státech. Na základě prvních zkušeností s novým regulačním rámcem probíhají v současné době v řadě členských států diskuse o možném přizpůsobení vnitrostátních prostředí alternativního řešení sporů a o určení osvědčených postupů. Tyto diskuse mají v čím dál vyšší míře přeshraniční dosah, přičemž koncepce úspěšně vyzkoušené v některých

[42] Příkladem je Itálie, kde ministerstvo pro hospodářský rozvoj, vnitrostátní příslušný orgán, který plní funkci jediného kontaktního místa pro styk s Komisí, pořádá pravidelné koordinační a řídicí schůzky (*„Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo“*) s ostatními italskými vnitrostátními příslušnými orgány.

[43] Ohlášeno obchodníky během shromáždění pro alternativní řešení sporů v roce 2018 a během dalších akcí pro zúčastněné strany alternativního řešení sporů / řešení sporů on-line uspořádaných Komisí. Toto zjištění rovněž úzce souvisí s tím, jak platformu pro řešení sporů on-line využívají obchodníci, i se zpětnou vazbou od obchodníků získanou v souvislosti s komunikačními kampaněmi Komise pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line. Ze srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele vydaného Komisí v roce 2019 (dosud nezveřejněného) vyplývá, že 64,6 % spotřebitelů si stěžovalo přímo u maloobchodníka nebo poskytovatele služeb, což představuje zvýšení o více než deset procentních bodů v porovnání s rokem 2016.

členských státech jsou přejímány v jiných členských státech[44]. Vzniká komunita zúčastněných stran alternativního řešení sporů v rámci celé Unie.

Dostupnost a kvalita alternativního řešení sporů v celé Unii se zlepšila, ale využívání nového rámce je v různých členských státech rozdílné. V zásadě lze rozlišit tři skupiny členských států: i) členské státy s již existující vyspělou kulturou alternativního řešení sporů (např. Finsko), kde nedošlo k významným změnám ve využívání alternativního řešení sporů; ii) členské státy s již existujícím, avšak dosud neúplným prostředím alternativního řešení sporů (např. Německo), kde existuje vzestupný trend, a iii) členské státy bez tradice alternativního řešení sporů (např. Slovinsko), kde využívání alternativního řešení dosud postupuje pomalu.

Celkově je nový rámec pro alternativní řešení sporů dosud využíván nedostatečně. Na základě důkazů shromážděných pro tuto zprávu lze určit tři hlavní problémy, které v současné době limitují plnou efektivitu rámce:

1) *Informovanost o alternativním řešení sporů a jeho vnímání*

Celková informovanost o alternativním řešení sporů u spotřebitelů i maloobchodníků se zvýšila, ale úroveň informovanosti v některých regionech a odvětvích maloobchodu je dosud nedostatečná. Celkově je informovanost o alternativním řešení sporů u malých a středních podniků nižší než u velkých maloobchodníků[45]. U spotřebitelů i u obchodníků panují mylné představy o alternativním řešení sporů a subjektech alternativního řešení sporů. Spotřebitelé si např. někdy pletou subjekty alternativního řešení sporů s obchodníkovou službou péče o zákazníky nebo je vnímají jako podjaté ve prospěch obchodníka, zejména když je subjekt alternativního řešení sporů spojen s obchodníkem nebo sdružením obchodníků, jehož je obchodník členem, nebo když výsledek postupu alternativního řešení sporů potvrzuje obchodníkův postoj[46]. Obchodníci se někdy domnívají, že subjekty alternativního řešení sporů zastupují zájmy maloobchodníků, a proto je vnímají jako podjaté ve prospěch spotřebitele. Tuto situaci prohlubuje rozmanitost prostředí alternativního řešení sporů, která zahrnují velké množství různých modelů alternativního řešení sporů, názvů[47] a postupů[48].

---

[44] Jako příklad lze uvést skutečnost, že některé subjekty alternativního řešení sporů v jižní Evropě přijaly mechanismy „označení a zostuzení viníků“, které vznikly v severských zemích.

[45] Podle vydání srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele z roku 2017 ví o alternativním řešení sporů více než polovina obchodníků (55,2 %) (viz https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf na str. 66). Z vydání srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele z roku 2019 (dosud nezveřejněného) vyplývají srovnatelné hodnoty.

[46] Viz například *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)*, Alternative dispute resolution and the court system, Final report (April 2018), dostupné na adrese: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, s. 2 a násl.

[47] *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience (dosud nezveřejněno) se v oddíle 2.2 domnívá, že název belgického zbytkového subjektu alternativního řešení sporů (*„Service de Médiation pour le Consommateur“ / „Consumentenombudsdienst“*) by mohl přispívat k tomu, že obchodníci vnímají subjekty alternativního řešení sporů tak, že zastupují zájmy spotřebitelů, a že jsou proto podjaty ve prospěch spotřebitele.

2) Orientace ve vnitrostátních prostředích alternativního řešení sporů

Vzhledem k rozmanitosti prostředí alternativního řešení sporů je pro spotřebitele a obchodníky obtížné se v nich orientovat, zejména v členských státech s velkým počtem certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů. Celkově není zcela jasné, na který subjekt se mají spotřebitelé a obchodníci obrátit, pokud pro jedno odvětví maloobchodu existuje více než jeden subjekt alternativního řešení sporů. Specifický problém s orientací v prostředí alternativního řešení sporů vzniká v případě, že v něm vystupují subjekty alternativního řešení sporů, jejichž oblast působnosti je omezena na určité konkrétní aspekty sporu v daném odvětví maloobchodu – až do té míry, že by se spotřebitel za účelem úplného vyřízení své věci případně musel obrátit na dva subjekty alternativního řešení sporů[49].

3) Účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů

Celková účast obchodníků na alternativním řešení sporů se od roku 2014 pomalu, ale neustále zlepšuje, avšak v současné době je pouze jeden ze tří maloobchodníků ochoten využít alternativní řešení sporů[50]. To je zjevně nedostatečné, dokonce i s přihlédnutím k tomu, že značný počet maloobchodníků, kteří alternativní řešení sporů nevyužívají, řeší spory se zákazníkem na dvoustranném základě[51]. Na základě pružnosti, kterou směrnice členským státům poskytuje při koncipování jejich vnitrostátního prostředí alternativního řešení sporů, byly v řadě členských států vyvinuty nebo ponechány modely alternativního řešení sporů, které přinášejí vysokou míru účasti. Takové modely alternativního řešení sporů lze nalézt v každé z těchto čtyř kategorií:

i. modely, kde účast obchodníka ukládají vnitrostátní právní předpisy;

---

[48] Výzkum naznačuje, že vnímání spravedlnosti postupu alternativního řešení sporů ze strany spotřebitelů je ovlivňováno také faktory, které jsou specifické pro kulturu v dotyčném členském státě. Například němečtí spotřebitelé většinou oceňují formálnější, právní postupy, zatímco spotřebitelé ve Spojeném království si více cení toho, aby jim bylo naslouchánо a aby mohli zabránit tomu, že stejný problém budou mít ostatní. Očekávání spotřebitelů, pokud jde o postupy alternativního řešení sporů, jsou odlišná, když je subjekt alternativního řešení sporů veřejným orgánem, než když se jedná o soukromoprávní subjekt. Viz *Creutzfeldt, N.*, Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe (2016), dostupné na adrese: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

[49] Například v některých členských státech existují odvětvově zaměřené subjekty alternativního řešení sporů, které se zabývají spory týkajícími se práv cestujících v EU (např. zákonem stanovená náhrada v případě zpoždění letu), zatímco související otázky (např. týkající se souborných služeb pro cesty) spadají do kompetence zbytkového subjektu alternativního řešení sporu.

[50] Podle vydání srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele z roku 2017 je pouze necelá třetina maloobchodníků (31,8 %) ochotna využívat alternativní řešení sporů, což představuje zvýšení o 1,6 procentního bodu proti roku 2014 (viz https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, na str. 66). Vydání srovnávacího přehledu z roku 2019 (dosud nezveřejněné) ukazuje na další mírný nárůst o 1,5 procentního bodu.

[51] Jak potvrzuje skutečnost, že platforma pro řešení sporů on-line vede k řešení až 42 % případů přímou cestou (viz oddíl 4 písm. a) bod 2 níže), podle zpětné vazby od obchodníků získané v rámci kampaní Komise pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line a podle rostoucího počtu spotřebitelů, kteří si stěžují přímo u maloobchodníků (viz poznámka pod čarou 43 výše).

ii. modely, kde právní předpisy účast obchodníkovi neukládají, ale obchodník se postupu alternativního řešení sporů musí účastnit[52];
iii. modely, kde obchodník není právními předpisy pověřen ani jinak povinen účastnit se postupu alternativního řešení sporu, ale je k tomu motivován prostřednictvím určitého mechanismu[53], a
iv. modely, kde obchodník není právními předpisy pověřen ani jinak povinen účastnit se postupu alternativního řešení sporu a kde obchodník není k účasti motivován ani prostřednictvím určitého mechanismu[54].

V některých regionech a odvětvích maloobchodu nyní nabízené modely alternativního řešení sporů vedou pouze k nedostatečné míře účasti obchodníků.

S cílem zlepšit informovanost a pochopení alternativního řešení sporů ze strany spotřebitelů a obchodníků a zvýšit míru využívání alternativního řešení sporů Komise v letech 2016, 2017 a 2018 prováděla komunikační kampaně pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line. Za účelem zvýšení informovanosti o alternativním řešení sporů a jeho využívání malými a středními podniky Komise zařadila modul o alternativním řešení spotřebitelských sporů / řešení spotřebitelských sporů on-line do programu „Consumer Law Ready“ pro malé a střední podniky, který je zaměřen na právní předpisy na ochranu spotřebitelů[55]. Komise dále podpořila výměnu mezi zúčastněnými stranami alternativního řešení sporů, vytváření sítí, diskuse o osvědčených postupech a vznik unijní komunity zúčastněných stran alternativního řešení sporů prostřednictvím řady akcí pro zúčastněné strany, včetně shromáždění pro alternativní řešení sporů v roce 2018, kterého se zúčastnilo více než 350 zástupců evropské komunity pro alternativní řešení sporů. Mezi nimi byli zástupci spotřebitelů a podniků, regulační orgány, akademické kruhy a 187 zástupců subjektů alternativního řešení sporů. Komise také podporovala subjekty alternativního řešení sporů prostřednictvím grantů na budování jejich kapacity.

Většina členských států nový rámec pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line podpořila prostřednictvím komunikačních činností na celostátní, regionální nebo místní úrovni. Z podnětu subjektů alternativního řešení sporů, vyvolaného také akcemi Komise pro zúčastněné strany, byly vytvořeny nové sítě pro alternativní řešení sporů a formáty pro pravidelnou výměnu zkušeností mezi zúčastněnými stranami alternativního řešení sporů. Vznik unijní komunity zúčastněných stran alternativního řešení sporů povzbudil výměnu zaměřenou na efektivní modely a strategie alternativního řešení sporů s cílem řešit výše uvedené výzvy pro dosažení jeho plné efektivity.

Příklady opatření s cílem zlepšit orientaci ve vnitrostátních prostředích alternativního řešení sporů a snížit riziko záměny

[52] Např. prostřednictvím členství obchodníka ve sdružení obchodníků, jehož stanovy obsahují příslušný závazek pro jeho členy; prostřednictvím závazku obchodníka vůči spotřebiteli (např. v podmínkách, jež obchodník používá ve spotřebitelských smlouvách).
[53] Např. mechanismus „označení a zostuzení viníků“.
[54] Např. zbytkové subjekty alternativního řešení sporů, kde je účast pro obchodníky dobrovolná a bezplatná.
[55] https://www.consumerlawready.eu

- Belgické právní předpisy neuznávají systémy firemních konciliátorů (*„médiateurs d'entreprise*“) jakožto subjekty alternativního řešení sporů podle této směrnice. Systémy firemních konciliátorů mají ze zákona zakázáno používat pojmy jako „ombudsman“, „zprostředkování“, „smírčí řízení“, „rozhodčí řízení“, „oprávněný subjekt“ nebo „alternativní řešení sporů“, aby se předešlo záměně s certifikovanými subjekty alternativního řešení sporů[56]. Mimoto probíhá diskuse o tom, zda by pro subjekty alternativního řešení sporů zřízené ze zákona neměl být vyhrazen pojem „ombudsman“ („service de mediation“/ „ombudsdienst“)[57].
- Některé členské státy vytvořily internetové portály, které pomáhají spotřebitelům zorientovat se v prostředí alternativního řešení sporů a zasílat své stížnosti příslušnému subjektu alternativního řešení sporů[58].
- Některé členské státy zvažují zavedení požadavku, aby subjekty alternativního řešení sporů vždy musely pokrývat všechny spotřebitelské spory v daném odvětví maloobchodu (a nejen spory v části odvětví nebo pouze určité aspekty sporu)[59].
- V některých členských státech se dále diskutuje o tom, zda by počet certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů v daném odvětví maloobchodu neměl být omezen na jeden[60].
- Portugalský vnitrostátní příslušný orgán vypracoval soubor standardních procesních pravidel pro subjekty alternativního řešení sporů. Tato standardní procesní pravidla v současné době uplatňuje sedm z dvanácti certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů v Portugalsku.
- Portugalský vnitrostátní příslušný orgán také vytvořil šablonu informačního přehledu o subjektech alternativního řešení sporů pro obchodníky k informování spotřebitelů.

Rámeček 3

Příklady modelů alternativního řešení sporů a opatření ke zvýšení účasti obchodníků na alternativním řešení sporů a k dodržování výsledků alternativního řešení sporů

- V určitých odvětvích (např. v odvětví energetiky) stanovily některé státy prostřednictvím vnitrostátních právních předpisů povinnou účast obchodníků na alternativním řešení sporů[61].

[56] Článek XVI 2 Code de Droit Économique / Wetboek van economisch recht. Viz *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience, dosud nezveřejněno, oddíl 1.2.

[57] *Jouant, N.*, Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115 (2017), s. 1 a násl. (na str. 62).

[58] Jako příklad lze uvést Belgii, kde jsou v současné době provozovány tři portály: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), internetové stránky *Spotřebitelské mediační služby* (https://mediationconsommateur.be) a internetový portál *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Jak uvádí *Biard, A.*, cit. práce, oddíl 2.1, návrh zákona předložený v červnu 2018 belgickému federálnímu parlamentu navrhuje sloučit tři výše uvedené portály v jeden, jelikož větší počet internetových portálů je sám o sobě vnímán tak, že zvyšuje riziko zmatení spotřebitelů.

[59] Viz *Biard, A.*, cit. práce, oddíl 2.2.

[60] Viz například *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)*, Modernising consumer markets: green paper (2018), dostupné na adrese https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, s. 51 (v odstavci 152).

- V Německu byl zřízen subjekt alternativního řešení sporů pro spotřebitelské spory v odvětví letecké dopravy. Vnitrostátní právní předpisy vyžadují, aby se letecké společnosti účastnily postupů alternativního řešení sporů před uvedeným subjektem, pokud se neobrátí na certifikovaný soukromoprávní subjekt alternativního řešení sporů. Tyto právní předpisy působily jako pobídka pro letecké společnosti, aby se staly členy sdružení, které provozuje subjekt alternativního řešení sporů v odvětví osobní dopravy. V současnosti patří mezi členy sdružení 44 leteckých společností. Prostřednictvím členství ve sdružení letecké společnosti přijímají jednací řád subjektu alternativního řešení sporů, který je pro ně závazný. V roce 2018 tento subjekt alternativního řešení sporů dosáhl míry urovnání 86 % ve sporech v oblasti letecké dopravy[62].
- V Nizozemsku provozuje Nadace rad pro řešení spotřebitelských sporů (*„Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken“*) jednu všeobecnou radu pro řešení sporů a více než 50 odvětvových rad. Jednací řád odvětvových rad (jakož i standardní podmínky pro příslušné spotřebitelské smlouvy) schvaluje sdružení podniků a organizace spotřebitelů v dotyčném odvětví maloobchodu. Prostřednictvím členství ve svém sdružení podniků jsou obchodníci povinni účastnit se postupů před odvětvovou radou a dodržovat výstupy, k nimž rada dospěje. Dodržování je dále zajištěno systémem záruk, jejž sdružení podniků uplatňuje: pokud rada nařídí obchodníkovi vyplatit spotřebiteli určitou peněžní částku a obchodník tak neučiní, může se spotřebitel uhrazení této částky domáhat přímo u sdružení podniků.
- Ve Finsku je účast na postupech tří certifikovaných subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů pro obchodníky dobrovolná. Postupy alternativního řešení sporů končí nezávazným doporučením. Subjekty alternativního řešení sporů zveřejňují všechna významná doporučení na svých internetových stránkách a sledují dodržování těchto doporučení ze strany obchodníků prostřednictvím průzkumů zasílaných spotřebitelům nebo obchodníkovi. Míra dodržování činí 80 % až 100 %.
- V Estonsku je účast obchodníků v postupech alternativního řešení sporů před Radou pro spotřebitelské spory („*Tarbijavaidluste Komisjon*“) dobrovolná. Pokud se však obchodník postupu alternativního řešení sporů nezúčastní, je v pravomoci rady věc rozhodnout na základě standardního postupu. Pokud obchodník rozhodnutí Komise nedodrží, jeho jméno je zařazeno na černou listinu („označení a zostuzení viníků“).
- V Rakousku je účast v postupech alternativního řešení sporů před Smírčím orgánem pro spotřebitelské spory („*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*L“), zbytkovým subjektem alternativního řešení sporů v Rakousku, pro obchodníky dobrovolná. Řízení jsou pro spotřebitele i pro obchodníky bezplatná. V roce 2018 účast obchodníků v alternativním řešení sporů činila 77 % (s mírou urovnání 75 %)[63]. S tím ostře

[61] Viz též čl. 26 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/944 ze dne 5. června 2019 o společných pravidlech pro vnitřní trh s elektřinou a o změně směrnice 2012/27/EU (Úř. věst. L 158, 14.6.2019, s. 125) týkající se sporů mezi zákazníky v domácnostech a elektroenergetickými podniky.

[62] Viz výroční zpráva Smírčího orgánu pro osobní dopravu („*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*“) za rok 2018, dostupná na adrese https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, s. 16.

[63] Viz výroční zpráva o činnosti Všeobecného orgánu pro řešení spotřebitelských sporů za rok 2018, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, s. 22.

kontrastuje situace v Německu, kde se postupů před Všeobecným orgánem pro řešení spotřebitelských sporů („*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*“), jehož postupy jsou dobrovolné, ale pro obchodníky nikoli bezplatné, zúčastnilo pouze 17 % obchodníků[64]. V právě probíhající parlamentní rozpravě o reformě německých právních předpisů k provádění směrnice o alternativním řešení sporů se diskutuje o tom, zda by systém poplatků vztahující se na postup zbytkového subjektu alternativního řešení sporů neměl v budoucnu poskytovat pobídky pro obchodníky, např. stanovením toho, že první účast obchodníka v postupu před zbytkovým subjektem alternativního řešení sporů bude bezplatná[65].

- Podobně i na shromáždění pro alternativní řešení sporů konaném v roce 2018 bylo navrženo, aby v případech, kdy se od obchodníka nevyžaduje (např. vnitrostátními právními předpisy; prostřednictvím členství obchodníka ve sdružení provozujícím subjekt alternativního řešení sporů; prostřednictvím závazku vůči spotřebiteli) účast na postupech alternativního řešení sporů a postup nelze provést pro obchodníky bezplatně, mohl být navržen systém poplatků spravovaný subjektem alternativního řešení sporů, který by obchodníky k účasti „postrčil“ – např. prostřednictvím poplatků za každý případ s přírůstkovými sazbami, které odmění obchodníka, pokud se podaří dokončit postup v rané fázi.

Rámeček 4

4. Uplatňování nařízení (EU) č. 524/2013

a) Platforma pro řešení sporů on-line

1) Založení a oblast působnosti

Komise spustila platformu pro řešení sporů on-line v lednu 2016. Pro veřejnost byla platforma otevřena dne 15. února 2016. Při vytváření platformy využila Komise podpory expertní skupiny složené z odborníků na problematiku řešení sporů on-line jmenovaných jednotlivými členskými státy. Před spuštěním platformy provedla Komise tři kola komplexního testování[66]. Pracovní postupy platformy jsou předepsány v nařízení o řešení sporů on-line. Komise proto koncipovala různá rozhraní platformy v souladu s těmito právními předpisy[67].

Pouze Belgie, Německo, Lucembursko a Polsko sdělily Komisi, že jejich právní předpisy umožňují, aby byly spory podniků se spotřebiteli – tj. spory, které zahájil obchodník vůči spotřebiteli – řešeny prostřednictvím subjektů alternativního řešení sporů. Podle čl. 2 odst. 2

[64] Viz *Creutzfeld, N./Steffek, F.*, Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 ze dne 20.12.2018.

[65] Viz *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/1/19 ze dne 27.5.2019, s. 7 (bod 11).

[66] Testování se zúčastnilo 120 odborníků na řešení sporů on-line jmenovaných členskými státy, spotřebitelskými organizacemi, sdruženími obchodníků a Evropským fórem zdravotně postižených osob. Různá rozhraní platformy byla testována na základě reálných scénářů; obdržená zpětná vazba byla přímo zapracována do vývoje platformy. Viz první zpráva o řešení sporů on-line, COM(2017) 744 final, s. 3

[67] Orientační diagram znázorňující pracovní postupy platformy, viz první zprávu a o řešení sporů on-line, COM(2017) 744 final, s. 2.

nařízení o řešení sporů může být proto platforma použita také pro spory podniků se spotřebiteli, pokud zahrnují spotřebitele, který má obvyklé bydliště ve výše uvedených členských státech.

Od 1. července 2017 je platforma pro řešení sporů on-line přístupná také pro spotřebitelské spory zahrnující spotřebitele a obchodníky ze zemí EHP Islandu[68], Lichtenštejnska a Norska. K dnešnímu dni je v platformě zaregistrováno 460 subjektů alternativního řešení sporů ze všech členských států EU, Lichtenštejnska a Norska.

2) Využívání

Komise zveřejnila v roce 2017 a 2018 zprávy o prvním a druhém roce fungování platformy pro řešení sporů on-line[69]. Od jejího spuštění platforma přitáhla více než 8,5 milionu návštěvníků a 120 000 sporů spotřebitelů vůči podnikům. Přibližně 56 % sporů je vnitrostátních a 44 % přeshraničních. Většina sporů se týká leteckých společností (13,2 %), poté následují oděvy a obuv (10,9 %) a informační a komunikační technologie (6,8 %). Spotřebitelé si většinou stěžovali na dodání výrobku nebo služby (23 %), poté následovala neshoda s objednávkou (15 %) a vadný výrobek nebo výrobek způsobující škodu (12 %). Pouze v nevýznamném počtu 0,1 % případů byla platforma využita pro spory podniků vůči spotřebitelům.

Přibližně v 80 % případů předložených platformě pro řešení sporů on-line byl spor uzavřen automaticky po 30 dnech, protože obchodník v rámci platformy nereagoval na oznámení sporu a na výzvu, aby navrhl spotřebiteli subjekt alternativního řešení sporů. Jen asi ve 2 % případů se strany sporu dohodly na subjektu alternativního řešení sporů, a platforma proto mohla předat spor subjektu alternativního řešení sporů. Avšak v až 42 % případů předložených platformě strany sporu vyřešily spor na dvoustranném základě[70].

Vysoký počet návštěvníků a stížností předložených platformě prokazuje její velmi uspokojivou míru využívání spotřebiteli. Vysoký počet přímých urovnání vyvolaných platformou prokazuje její přidanou hodnotu pro usnadnění dvoustranně dohodnutého řešení, včetně přeshraničních sporů, kde mnohojazyčnost a překladatelské funkce platformy umožňují stranám sporů spolu komunikovat. Velmi nízký počet sporů, které lze předložit subjektu alternativního řešení sporů, však naznačuje, že právně předepsané pracovní postupy pro platformu pro řešení sporů on-line mají dva nedostatky: i) požadavek, že se strany sporu musí dohodnout na subjektu alternativního řešení sporů předtím, než platforma předá spor tomuto subjektu alternativního řešení sporů, v praxi působí jako brzda bránící přístupu k subjektu alternativního řešení sporů a ii) tím, že platforma poskytuje pouze postup zaměřený na zasílání sporů příslušnému subjektu alternativního řešení sporů, jen částečně

[68] Jelikož Island ještě neprovedl směrnici o alternativním řešení sporů (viz výše, oddíl 3 písm. a)), dosud neoznámil žádné subjekty alternativního řešení sporů. Platforma proto v současné době nemůže předávat subjektům alternativního řešení sporů žádné spory předložené vůči obchodníkům usazeným na Islandu.

[69] Tyto zprávy jsou přístupné na https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[70] Viz první a druhá zpráva Komise o řešení sporů on-line, uvedená výše. Tato zjištění jsou jednoznačně potvrzována údaji o využívání platformy, průzkumy *ad hoc* a stálými výstupními průzkumy na platformě pro řešení sporů on-line.

reaguje na potřeby jejích uživatelů, kteří prokázali značnou přidanou hodnotu platformy pro usnadnění komunikace a přímé urovnání mezi stranami sporu.

S cílem řešit tyto zjištěné nedostatky Komise provedla hloubkovou analýzu pracovních postupů platformy a údajů o uživatelích. Domovská stránka platformy a zasílání zpráv byly přepracovány a byly zavedeny nové informační stránky a systém zpětné vazby. Komise rovněž provedla cílenou komunikační kampaň pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line, která se zaměřila na lepší informovanost obchodníků a jejich zapojení do činnosti platformy pro řešení sporů on-line. V důsledku toho počet obchodníků zaregistrovaných na platformě vzrostl v roce 2018 o 54 % a v prvních pěti měsících roku 2019 o dalších 24 %. 80 % uživatelů platformy je nyní s jejími funkcemi spokojeno. Zapojení obchodníků do procesu v rámci platformy samotné však zůstává velmi omezené. Komise proto nyní provádí akční plán, jehož cílem je dosáhnout toho, aby platforma lépe reagovala na potřeby uživatelů. Součástí plánu mimo jiné je, aby platforma poskytovala cílenější informace o právech spotřebitelů a zjednání nápravy, lépe vedla své uživatele k nejvhodnějším možnostem nápravy a ve vyšší míře napomáhala dosažení přímých urovnání.

b) Síť kontaktních míst pro řešení sporů on-line

Kontaktní místo pro řešení sporů on-line určily všechny členské státy EU, Norsko a Lichtenštejnsko[71]. Celkem 21 kontaktních míst pro řešení sporů je provozováno evropskými spotřebitelskými centry v členských státech. Kontaktní místa v sedmi členských státech[72] provozuje určitý orgán, zatímco kontaktní místo pro řešení sporů on-line v Maďarsku provozuje rozhodčí soud v Budapešti a jedno kontaktní místo ve Spojeném království provozuje Chartered Trading Standards Institute. V pěti členských státech[73] kontaktní místa pro řešení sporů on-line poskytují informace a pomoc pouze v případě přeshraničních sporů. Všechny ostatní členské státy, Lichtenštejnsko a Norsko využívaly své regulativní možnosti[74] vyžadovat, aby jejich kontaktní místa pro řešení sporů on-line poskytovala všechny své služby nebo jejich část také v případě vnitrostátních sporů[75].

Komise od roku 2016 pořádá dvakrát za rok setkání s kontaktními místy pro řešení sporů on-line a spravuje nástroj IT pro spolupráci, kde si kontaktní místa pro řešení sporů on-line mohou vyměňovat informace a osvědčené postupy. Tato síť je plně funkční a obdržela značné

[71] Island dosud neurčil kontaktní místo pro řešení sporů on-line (viz výše, oddíl 3 písm. e)).

[72] Francie, Lichtenštejnsko, Litva, Polsko, Slovinsko, Slovensko a Finsko.

[73] Německo, Irsko, Lotyšsko, Finsko a Švédsko. V některých z těchto členských států (např. ve Švédsku) nicméně kontaktní místa pro řešení sporů on-line pomáhají uživatelům platformy ve vnitrostátních sporech tím, že je přesměrovávají na vhodný vnitrostátní nebo regionální subjekt. V Německu spolková vláda předložila návrh zákona, který navrhuje rozšířit pravomoci kontaktního místa pro řešení sporů on-line tak, aby zahrnovaly i vnitrostátní spory, viz *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 ze dne 26.4.2019, s. 6 (bod 13).

[74] Viz čl. 7 odst. 3 a 4 nařízení o řešení sporů on-line.

[75] V této skupině zemí pouze Kypr a Slovensko omezují služby, které jejich kontaktní místa smějí poskytovat v případě vnitrostátních sporů: Na Kypru kontaktní místo pro řešení sporů on-line neposkytuje poradenství týkající se obecných pravidel pro alternativní řešení sporů a na Slovensku kontaktní místo pro řešení sporů on-line neposkytuje obecné informace o právech spotřebitelů v případech vnitrostátních sporů.

množství dotazů[76]. Pracovní vytížení kontaktních míst do značné míry odpovídá podílu členského státu na celkových stížnostech podaných v rámci platformy pro řešení sporů on-line, přičemž velká skupina kontaktních míst ročně obdrží více než 500 dotazů.

Většina dotazů spotřebitelů se týká automatického uzavření případu, jestliže obchodník nereaguje v rámci platformy do 30 dnů od podání stížnosti. Řada spotřebitelů si plete platformu pro řešení sporů on-line se subjektem alternativního řešení sporů. Kontaktní místa pro řešení sporů on-line hrají důležitou roli při poskytování jasných informací a řízení očekávání spotřebitelů týkajících se platformy pro řešení sporů on-line a alternativního řešení sporů obecně. Kromě plnění úkolů stanovených právními předpisy, tj. poskytovat pomoc uživatelům platformy pro řešení sporů on-line, působí některá kontaktní místa rovněž jako ambasadoři alternativního řešení sporů / řešení sporů on-line, šíří informace a organizují akce pro široké spektrum zúčastněných stran včetně zástupců podniků.

c) Informace o řešení sporů on-line

Článek 14 nařízení o řešení sporů in-line, který vyžaduje, aby obchodníci prodávající on-line a na internetových tržištích uváděli na svých internetových stránkách odkaz na platformu pro řešení sporů on-line, je důležitým nástrojem nejen pro směrování spotřebitelů s jejich sporem na platformu pro řešení sporů on-line, ale i pro zvyšování obecné informovanosti o alternativním řešení sporů. Koncem roku 2017 Komise provedla kontrolu internetových stránek provozovaných maloobchodníky prodávajícími on-line, kteří jsou usazeni v členských státech, v Norsku a na Islandu, s cílem prověřit dodržování článku 14 nařízení o řešení sporů on-line.

Kontrola ukázala, že míra dodržování činila v té době 28 %[77]. Velmi vysoký počet návštěv platformy a počet sporů předložených na platformě dále nasvědčuje tomu, že ve značném počtu případů je odkaz na řešení sporů on-line uváděn a využíván. Tyto výsledky jsou povzbudivé, avšak je nutné vyvinout další úsilí a zajistit, aby povinnost podle článku 14 nařízení o řešení sporů on-line byla ve všech členských státech EU a zemích EHP vymáhána v plném rozsahu.

5. Závěr

Alternativní řešení spotřebitelských sporů a řešení spotřebitelských sporů on-line se stalo nedílnou součástí souboru nástrojů EU pro veřejnoprávní a soukromoprávní vymáhání právních předpisů na ochranu spotřebitelů. Spotřebitelé v EU mají dnes přístup ke kvalitním

[76] Celkem 85 % dotazů přichází od spotřebitelů, 13 % od obchodníků. Jen velmi malá část dotazů pochází od subjektu alternativního řešení sporů nebo od jiného kontaktního místa pro řešení sporů on-line (po 1 % od každé kategorie). Většina zemí má přibližně podobné rozložení dotazů, s některými výjimkami: Litva (47 % dotazů od obchodníků) nebo Spojené království (99 % dotazů od spotřebitelů). 79 % dotazů bylo podáno mimo systém (tj. e-mailem nebo telefonicky), a to i když souvisely s konkrétním případem předloženým v rámci platformy.

[77] 28 % maloobchodníků prodávajících on-line odkaz na platformu pro řešení sporů on-line uvedlo, přičemž zde panují značné rozdíly mezi členskými zeměmi, odvětvími maloobchodu a ve velikosti internetových obchodů.

postupům alternativního řešení sporů v celé Unii a prakticky ve všech odvětvích maloobchodu bez ohledu na to, zda se jedná o spor vnitrostátní nebo přeshraniční a zda se nákup uskutečnil on-line nebo off-line.

Evropská platforma pro řešení sporů on-line poskytuje centralizované a mnohojazyčné rozhraní pro řešení sporů on-line a v až 42 % případů vede k jejich přímému řešení. Přibližně rok po dosažení plného přístupu k alternativnímu řešení sporů a tři a půl roku po spuštění platformy pro řešení sporů on-line je však rámec pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line využíván nedostatečně a musí ještě dosáhnout svého plného potenciálu. Mezi aktuální problémy patří informovanost o alternativním řešení sporů a jeho vnímání, schopnost orientace ve vnitrostátních prostředích alternativního řešení sporů a využívání alternativního řešení sporů ze strany obchodníků. Rovněž pracovní postupy v rámci platformy pro řešení sporů on-line v současné době jen zčásti odpovídají prokazatelným potřebám uživatelů.

Evropský právní rámec pro alternativní řešení spotřebitelských sporů a řešení spotřebitelských sporů on-line vychází z logiky sdílené odpovědnosti a spolupráce. Rozmanitost vnitrostátních prostředí alternativního řešení sporů a výměny mezi zúčastněnými stranami alternativního řešení sporů v různých členských státech vytvořila „laboratoř alternativního řešení sporů“, kde jsou porovnávány a kriticky posuzovány modely a koncepční varianty alternativního řešení sporů a zjišťovány, sdíleny a rostoucí měrou uplatňovány nové osvědčené postupy.

Komise bude nadále napomáhat rozvoji komunity zúčastněných stran alternativního řešení sporů v rámci celé Unie, zahrnující mimo jiné subjekty alternativního řešení sporů, zástupce spotřebitelů a podniků, vnitrostátní příslušné orgány, regulační orgány a akademické kruhy. V této souvislosti Komise například svolá v roce 2020 druhé celounijní shromáždění pro alternativní řešení sporů, ve své komunikační kampani v roce 2019 na podporu práv spotřebitelů bude dále podporovat alternativní řešení sporů a řešení sporů on-line a prostřednictvím grantů bude pokračovat v podpoře subjektů alternativního řešení sporů při budování kapacit. Komise bude také dále vylepšovat platformu pro řešení sporů on-line, mimo jiné tak, aby platforma lépe odpovídala potřebám uživatelů prostřednictvím poskytování cílenějších informací o právech spotřebitelů a zjednání nápravy, lépe vedla uživatele k nejvhodnějším možnostem nápravy a lépe napomáhala dosažení přímých urovnání.

PŘÍLOHA I

Soubor nástrojů EU pro soukromoprávní a veřejnoprávní vymáhání právních předpisů na ochranu spotřebitelů
(dále jen „soubor nástrojů EU pro vymáhání práv“)
– orientační přehled –

1) *Nástroje pro vymáhání práv spotřebitelů prostřednictvím postupů řešení sporů, které zahájil spotřebitel nebo subjekt zastupující zájmy spotřebitelů (dále jen **soukromoprávní vymáhání**)*

a) Řešení sporů v soudních řízeních před soudy členských států

- nařízení (EU) No 1215/2012 o příslušnosti a o uznávání a výkonu soudních rozhodnutích v občanských a obchodních věcech („Brusel I“)[78], které zajišťuje, že v určitých přeshraničních sporech o spotřebitelských smlouvách[79] může spotřebitel žalovat obchodníka (a být obchodníkem žalován) pouze u soudů členského státu, ve kterém má spotřebitel bydliště,

- směrnice 2009/22/ES o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů[80], jež stanoví možnost hromadných žalob (u soudu nebo správního orgánu – v závislosti na právním řádu členského státu), při kterých oprávněné subjekty mohou požadovat zdržení se jednání, které porušuje právní předpisy na ochranu spotřebitelů a které narušuje kolektivní zájmy spotřebitelů. Ve svém balíčku „Nová politika pro spotřebitele“ Komise navrhla nahradit tuto směrnici směrnicí o hromadných žalobách, která by oprávněným subjektům také umožnila domáhat se kolektivního odškodnění[81],

- nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích[82], a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1896/2006 ze dne 12. prosince 2006, kterým se zavádí řízení o evropském platebním rozkazu[83], jež umožňuje zvláštní zjednodušené a urychlené řízení týkající se přeshraničních žalobních nároků s nízkou hodnotou nebo nesporných peněžních nároků[84].

b) Řešení sporů v řízeních před mechanismy alternativního řešení sporů

- právní rámec EU pro alternativní řešení spotřebitelských sporů a řešení spotřebitelských sporů on-line, který stanoví směrnice o alternativním řešení sporů a nařízení o řešení sporů on-line,

---

78 Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1.
79 Viz článek 17 a násl. nařízení (EU) č. 1215/2012.
80 Úř. věst. L 110, 1.5.2009, s. 30.
81 Viz COM(2018) 184 final.
82 Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 1, ve znění nařízení (EU) 2015/2421 (Úř. věst. L 341, 24.12.2015, s. 1).
83 Úř. věst. L 399, 30.12.2006, s. 1, ve znění nařízení (EU) 2015/2421 (citované výše).
84 Ačkoli oba nástroje nejsou omezeny na spotřebitelské spory, mohou představovat efektivní nástroje také pro soukromoprávní vymáhání právních předpisů na ochranu spotřebitelů. Pro oba nástroje v zásadě platí pravidla o příslušnosti uvedená v nařízení (EU) č. 1215/2012; v případě řízení o evropském platebním rozkazu čl. 6 odst. 2 nařízení (ES) č. 1896/2006ž poskytuje dodatečnou ochranu v tom, že všechny žaloby proti spotřebitelům lze podávat pouze v členském státě, ve kterém má spotřebitel bydliště.

- doporučení Komise 98/257/ES a 2001/310/ES platná pro mechanismy řešení spotřebitelských sporů, které nejsou certifikovány jako subjekty alternativního řešení sporů podle směrnice o alternativním řešení sporů,

- síť evropských spotřebitelských center (síť ESC), která nabízí spotřebitelům bezplatné poradenství a pomoc v otázkách týkajících se přeshraničních nákupů výrobků nebo služeb. Pomoc zahrnuje navázání kontaktu s obchodníkem a v případě potřeby určení subjektu alternativního řešení sporů, který je příslušný pro řešení daného případu, a související poradenství.

2) *Nástroje týkající se prosazování právních předpisů na ochranu spotřebitelů prostřednictvím donucovacích opatření přijatých členskými státy (**veřejnoprávní prosazování**)*

- nařízení (EU) 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004[85], které zavádí mechanismus koordinace a spolupráce při veřejných donucovacích opatřeních prováděných donucovacími orgány členských států.

***

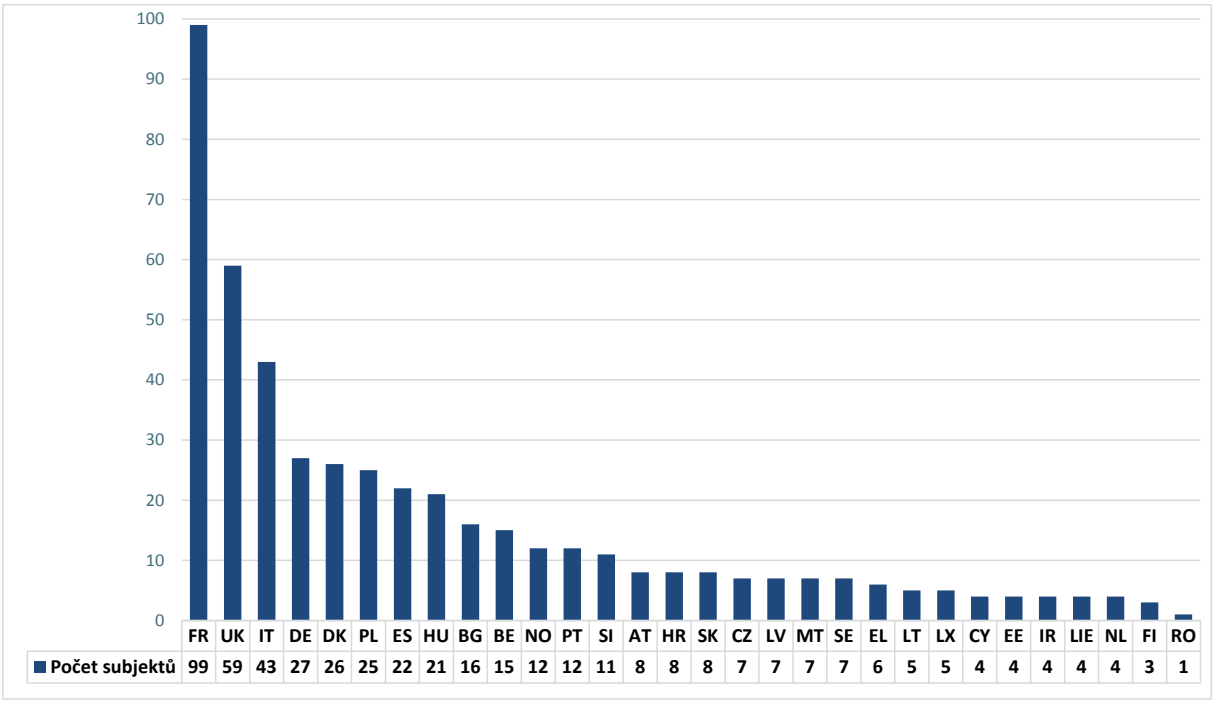
[85] Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1. Toto nařízení nahradí s účinností od 17. ledna 2020 stávající mechanismus spolupráce podle nařízení (ES) č. 2006/2004.

PŘÍLOHA II

Statistické údaje

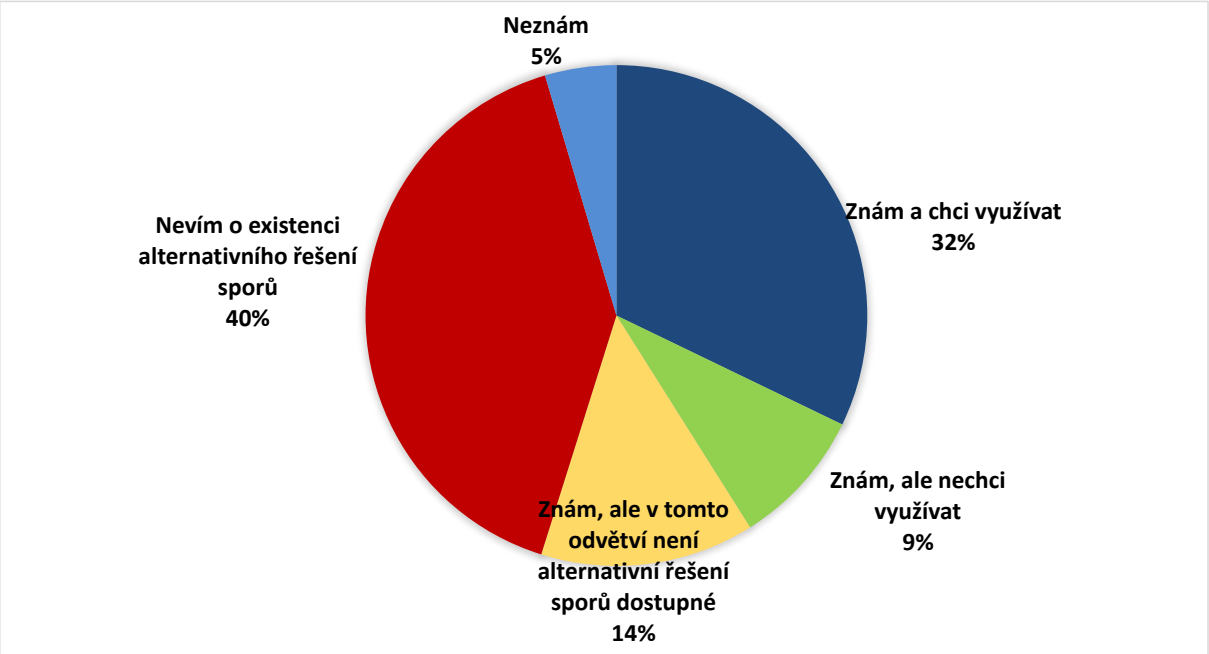
Poznámka: Není-li uvedeno jinak, odrážejí diagramy údaje ke dni 1. července 2019

Přístup k alternativnímu řešení sporů – počet oznámených subjektů alternativního řešení sporů podle zemí



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	NO	PT	SI	AT	HR	SK	CZ	LV	MT	SE	EL	LT	LX	CY	EE	IR	LIE	NL	FI	RO
Počet subjektů	99	59	43	27	26	25	22	21	16	15	12	12	11	8	8	8	7	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	4	3	1

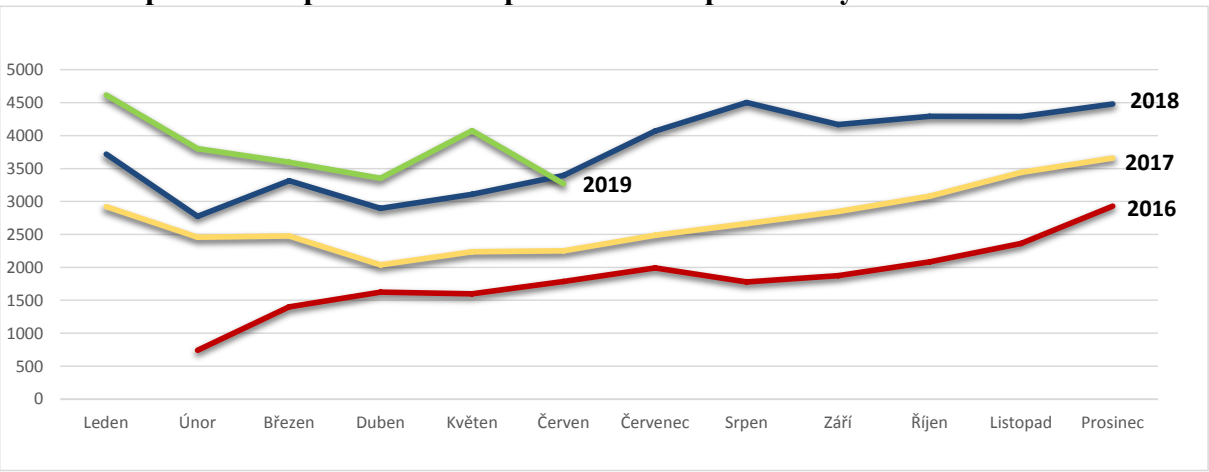
Informovanost o alternativním řešení sporů a jeho využívání ze strany maloobchodníků



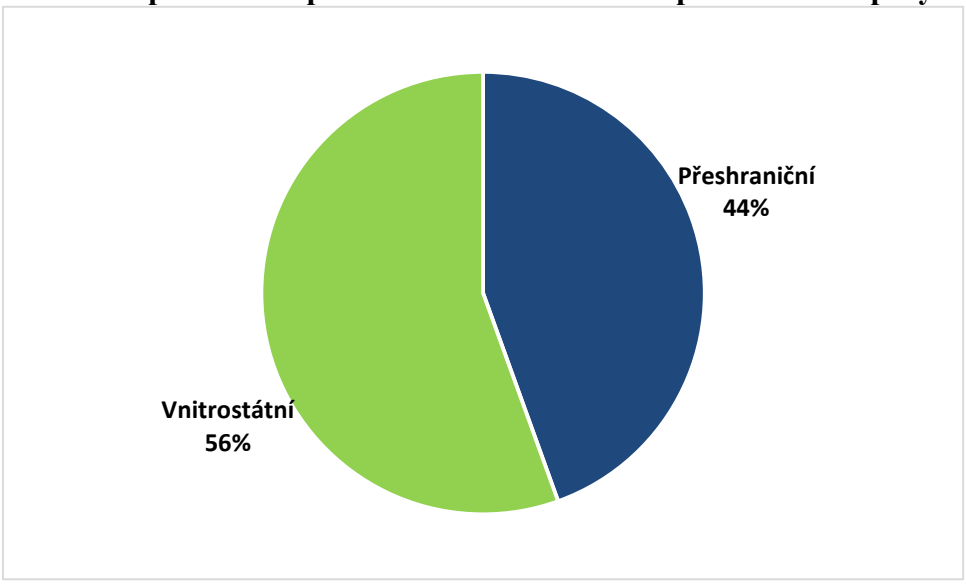
Zdroj: Srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele, vydání 2019 (dosud nezveřejněno), zahrnující období 2016–2018. Průzkum postojů maloobchodníků k přeshraničnímu obchodu a ochraně spotřebitelů: Znáte nějaké subjekty alternativního řešení sporů pro řešení sporů se spotřebiteli v (DOPLŇTE ZEMI)? Základ: Respondenti z EU27_2019 (N=9 796)

*Přístupu k alternativnímu řešení sporů ve všech oblastech bylo dosaženo až koncem roku 2018.

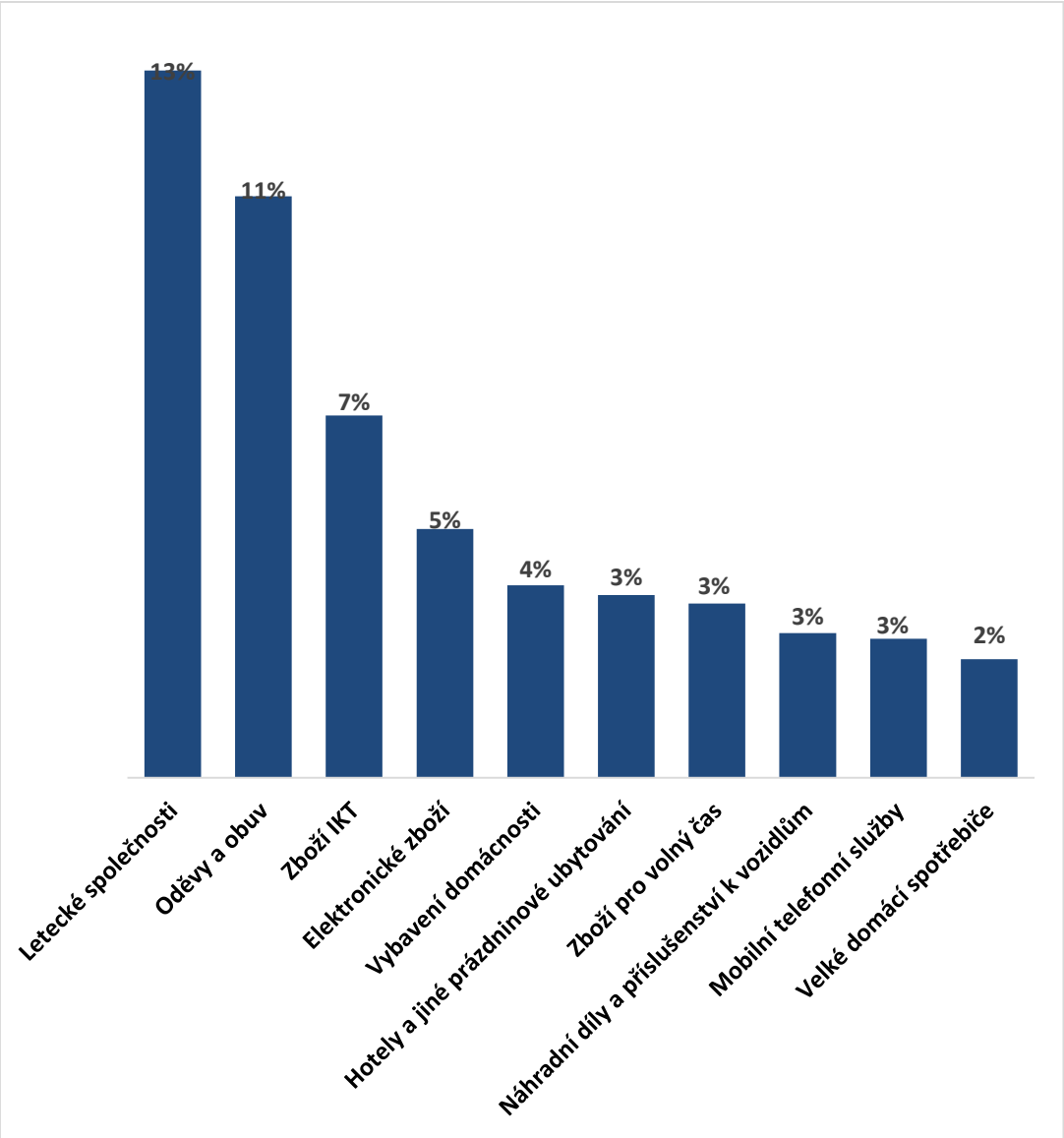
Platforma pro řešení sporů on-line – počet stížností předložených měsíčně



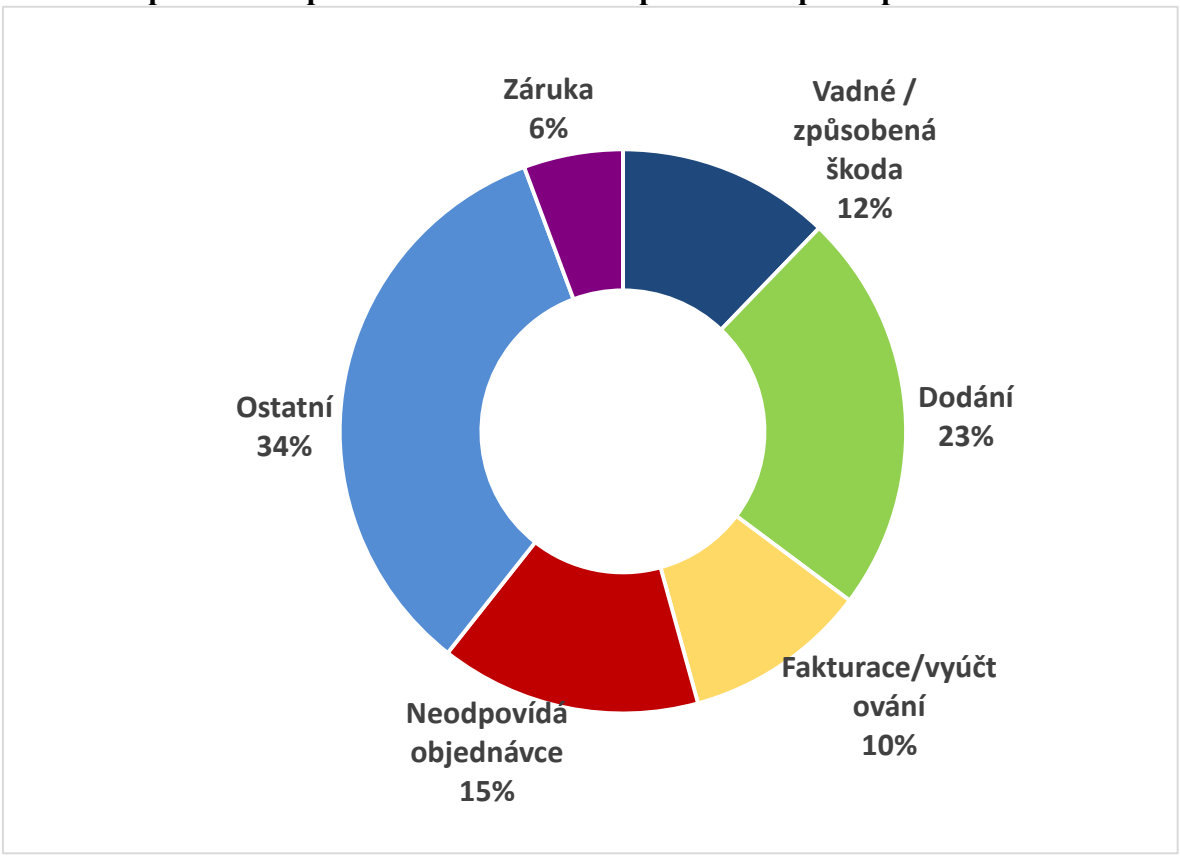
Platforma pro řešení sporů on-line – vnitrostátní/přeshraniční spory



Platforma pro řešení sporů on-line – stížnosti spotřebitelů podle odvětví maloobchodu s nejvyšším počtem stížností


13%
11%
7%
5%
4%
3%
3%
3%
3%
2%
Letecké společnosti
Oděvy a obuv
Zboží IKT
Elektronické zboží
Vybavení domácnosti
Hotely a jiné prázdninové ubytování
Zboží pro volný čas
Náhradní díly a příslušenství k vozidlům
Mobilní telefonní služby
Velké domácí spotřebiče

Platforma pro řešení sporů on-line – stížnosti spotřebitelů podle předmětu stížností



Kontaktní místa pro řešení sporů on-line – žádosti podle jejich původu

