EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 25. 9. 2019
COM(2019) 425 final

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE A EURÓPSKEMU HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU

o uplatňovaní smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online

1. Úvod

Za posledných 32 rokov EÚ vytvorila komplexný súbor hmotných práv spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľom poskytujú ochranu a posilňujú ich postavenie pri účasti na hospodárskych činnostiach na jednotnom trhu EÚ. Spotrebitelia v EÚ majú napríklad právo do 14 dní vrátiť výrobok zakúpený online alebo právo na opravu alebo výmenu výrobku v záručnej lehote. Tieto práva formujú očakávania spotrebiteľov a ich dodržiavanie zo strany podnikov umožňuje existenciu dôveryhodných a konkurencieschopných maloobchodných trhov a predstavuje hybnú silu hospodárskeho rastu v Únii[1]. Na zabezpečenie týchto výhod pre spotrebiteľov, podniky a jednotný trh ako celok je potrebné dodržiavať spotrebiteľské právo EÚ a v prípadoch jeho nedodržiavania je potrebné ho presadzovať.

Okrem súboru hmotnoprávnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa teda tvorcovia politík EÚ vytvorili aj súbor legislatívnych a nelegislatívnych nástrojov, ktoré sa zameriavajú na zvýšenie účinnosti presadzovania práv spotrebiteľa v členských štátoch (ďalej len „súbor nástrojov EÚ na presadzovanie práva“). Kľúčovým prvkom tohto súboru nástrojov[2] je alternatívne riešenie sporov (ďalej len „ARS“) v spotrebiteľských veciach, t. j. riešenie spotrebiteľských sporov prostredníctvom mechanizmov mimosúdneho urovnávania sporov. V Európe sa dostalo do povedomia koncom šesťdesiatych rokov dvadsiateho storočia a od deväťdesiatych rokov dvadsiateho storočia sa stalo rozširujúcim sa fenoménom vo väčšom počte členských štátov. Tvorcovia politík EÚ najprv problematiku alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov riešili prostredníctvom nezáväzných noriem[3] a sektorových právnych predpisov, v ktorých sa od členských štátov vyžadovalo, aby povzbudzovali[4] alebo zabezpečovali[5] prístup k mechanizmom mimosúdneho riešenia sporov. Smernicou 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „smernica o ARS“)[6] a nariadením (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online (ďalej len „nariadenie o RSO“)[7] sa vytvoril horizontálny legislatívny rámec alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a riešenia spotrebiteľských sporov online. Ako bolo oznámené v oznámení Komisie

---

1 Ako sa pripomína v oznámení Komisie „Nová dohoda so spotrebiteľom“ z 11. apríla 2018 [COM(2018) 183 final], výdavky spotrebiteľov predstavujú 56 % európskeho HDP a z údajov zo spotrebiteľských hodnotiacich tabuliek Komisie vyplýva trvalo pozitívna korelácia medzi spotrebiteľskými podmienkami a hospodárskou situáciou v rôznych členských štátoch.

2 Orientačný prehľad nástrojov v rámci súboru nástrojov EÚ na presadzovanie práva sa uvádza v prílohe I.

3 Odporúčanie Komisie 98/257/ES z 30. marca 1998 o zásadách uplatniteľných na orgány zodpovedné za mimosúdne urovnanie spotrebiteľských sporov (Ú. v. ES L 115, 17.4.1998, s. 31) a odporúčanie Komisie 2001/310/ES zo 4. apríla 2001 o zásadách pre mimosúdne orgány, ktoré sa zaoberajú urovnaním sporov spotrebiteľov vzájomnou dohodou (Ú. v. ES L 109, 19.4.2001, s. 56). Obe odporúčania vychádzajú z Akčného plánu Komisie z roku 1996 o prístupe spotrebiteľa k spravodlivosti a urovnávaní spotrebiteľských sporov na vnútornom trhu [COM(96) 13 final].

4 Napr. článok 19 ods. 1 tretí pododsek smernice 2008/6/ES, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 97/67/ES s ohľadom na úplné dokončenie vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva (Ú. v. EÚ L 52, 27.2.2008, s. 3).

5 Napr. článok 24 smernice 2008/48/ES o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS (Ú. v. EÚ L 133, 22.5.2008, s. 66).

6 Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63.

7 Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1.

„Nová dohoda so spotrebiteľom“, posilnenie tohto rámca alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a riešenia spotrebiteľských sporov online predstavuje prioritu v úsilí Komisie doplniť súbor nástrojov EÚ na presadzovanie práva, dosiahnuť úplnú účinnosť existujúcich nástrojov na presadzovanie práva a zabezpečiť plné využívanie potenciálu spotrebiteľského práva EÚ.

Táto správa sa predkladá v súlade s článkom 26 smernice o ARS a článkom 21 ods. 2 nariadenia o RSO. Posudzuje sa v nej uplatňovanie právneho rámca alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a riešenia spotrebiteľských sporov online, ktorý bol vytvorený v zmysle dvoch uvedených právnych nástrojov, na základe týchto zdrojov informácií:

- právne predpisy členských štátov, ktorými sa vykonáva smernica o ARS,
- správy vnútroštátnych orgánov členských štátov príslušných pre oblasť alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (ďalej len „príslušné vnútroštátne orgány“) o vývoji a fungovaní subjektov ARS, ktoré boli v súlade s článkom 20 ods. 6 smernice o ARS predložené v roku 2018,
- stretnutie s príslušnými vnútroštátnymi orgánmi, ktoré sa uskutočnilo 20. novembra 2018,
- výsledky zhromaždenia ARS (11. – 12. júna 2018)[8] a ďalších podujatí so zainteresovanými stranami organizovaných Komisiou[9],
- správy o fungovaní európskej platformy RSO za rok 2017 a 2018 (ďalej len „správy o RSO“)[10], ktoré sa predkladajú v súlade s článkom 21 ods. 1 nariadenia o RSO,
- správy o činnosti kontaktných miest RSO v členských štátoch, ktoré boli v roku 2018 predložené v súlade s článkom 7 ods. 2 písm. b) nariadenia o RSO,
- stretnutia siete kontaktných miest RSO a
- iné zdroje.[11]

Keďže sa komplexné systémy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v celej Únii vytvorili až na konci roka 2018[12], údaje o využívaní ARS sú obmedzené.

2. Legislatívny rámec EÚ v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a riešenia spotrebiteľských sporov online – cieľ a hlavné prvky

[8] Zhromaždenie ARS bolo dvojdňové podujatie s interaktívnymi seminármi zamerané na nadväzovanie kontaktov, na ktorom sa zišlo viac než 350 zástupcov európskej komunity ARS vrátane zástupcov spotrebiteľov a podnikov, regulačných orgánov, akademickej obce a 187 zástupcov subjektov ARS. Podujatie viedlo k ďalším iniciatívam v oblasti spolupráce na úrovni členských štátov (napr. siete ARS, zhromaždenia ARS na vnútroštátnej úrovni).

[9] Napr. podujatie pri príležitosti spustenia siete TRAVEL_NET, siete subjektov ARS, ktoré riešia spotrebiteľské spory v sektoroch osobnej dopravy a cestovného ruchu (Berlín, 10. novembra 2017), diskusie za okrúhlym stolom s kľúčovými maloobchodníkmi v odvetví odevov a obuvi (Brusel, 13. decembra 2017).

[10] Dostupné na webovom sídle platformy RSO https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] Napr. sťažnosti, ktoré občania podali Komisii, spätná väzba používateľov na platformu RSO, komunikačné kampane v oblasti ARS a RSO realizované Komisiou, výročné správy o činnosti subjektov ARS, konferencie, štúdie, akademické publikácie.

[12] Pozri oddiel 3 písm. c) ďalej.

Mimosúdne urovnávanie spotrebiteľských sporov má pre spotrebiteľov, maloobchodníkov a výkon spravodlivosti vo všeobecnosti značný potenciál. Prístup k jednoduchému, spravodlivému a nákladovo efektívnemu alternatívnemu riešeniu sporov posilňuje dôveru spotrebiteľov pri nákupe od maloobchodníkov, obzvlášť v online prostredí. Neformálnejšia a typicky zmierlivá povaha postupov ARS umožňuje stranám, aby si zachovali vzťah obchodníka a zákazníka aj po vzniku sporu. Ak sa maloobchodníci zapoja do postupov ARS, získajú dôležitú spätnú väzbu na kvalitu svojich výrobkov a služieb, ako aj výhodu v porovnaní so svojimi konkurentmi, keďže ušetria trovy súdneho konania a preukážu vysokú úroveň starostlivosti o zákazníka. Účinný systém subjektov ARS navyše odbremeňuje súdy, najmä v prípade sporov s nízkou hodnotou. Cieľom smernice 2013/11/EÚ a nariadenia (EÚ) č. 524/2013 je využiť tento potenciál vytvorením legislatívneho rámca, ktorým sa zaisťuje, aby mali spotrebitelia pri riešení svojich zmluvných sporov s obchodníkmi prístup k vysokokvalitným postupom ARS vrátane viacjazyčnej webovej platformy RSO.

a) Smernica 2013/11/EÚ

Podľa tejto smernice členské štáty uľahčia prístup spotrebiteľov v EÚ k ARS a zabezpečia, aby sa mohli s riešením svojich sporov s obchodníkom z EÚ, ktoré sa týkajú nákupu výrobku alebo služby, obrátiť na subjekty ARS certifikovanej kvality[13]. Týka sa to domácich a cezhraničných sporov spotrebiteľa voči podniku v celej Únii a prakticky vo všetkých maloobchodných sektoroch (ďalej len „úplné pokrytie ARS“) bez ohľadu na to, či k nákupu došlo online alebo offline. V smernici sa stanovujú zásady dostupnosti, odborných znalostí, nezávislosti, nestrannosti, transparentnosti, účinnosti, spravodlivosti, slobody a zákonnosti ako záväzné požiadavky kvality pre subjekty ARS, postupy ARS, ktoré tieto subjekty vykonávajú, a v menšej miere hmotnoprávne normy, od ktorých sa odvodzuje výsledok postupu ARS[14]. Súlad sa zabezpečuje prostredníctvom osobitného certifikačného a monitorovacieho mechanizmu: Členské štáty určujú príslušné vnútroštátne orgány, ktoré vytvárajú a vedú vnútroštátne zoznamy subjektov ARS, pri ktorých certifikovali, že spĺňajú požiadavky kvality stanovené v smernici. Vnútroštátne zoznamy certifikovaných subjektov ARS sa oznamujú Komisii. Príslušné vnútroštátne orgány priebežne monitorujú splnenie požiadaviek subjektmi ARS a v zozname môžu zotrvať iba tie subjekty ARS, ktoré ich spĺňajú. Za osobitných okolností majú obchodníci povinnosť informovať spotrebiteľov o subjekte alebo subjektoch ARS príslušnom/príslušných riešiť spory, ktorých stranou sú títo obchodníci[15].

Smernica predstavuje snahu o prístup minimálnej harmonizácie. Nepredpisuje sa v nej konkrétny model, pokiaľ ide o podnikovú identitu subjektu ARS[16], model financovania[17]

[13] Pozri článok 5 ods. 1 smernice o ARS. V ustanovení sa od členských štátov vyžaduje nielen zabezpečenie dostupnosti komplexnej vnútroštátnej infraštruktúry subjektov ARS, ale aj uľahčenie prístupu spotrebiteľov k tejto infraštruktúre.

[14] Požiadavky kvality sa stanovujú v kapitole II uvedenej smernice (články 5 až 12).

[15] Pozri článok 13 smernice o ARS.

[16] Verejná alebo súkromná.

[17] Verejné, súkromné alebo zmiešané.

alebo územné či sektorové pokrytie[18]. V smernici sa takisto nestanovuje konkrétny typ postupu ARS[19] ani sa v nej neupravuje otázka, či má byť účasť na postupe dobrovoľná alebo povinná[20] alebo či má byť výsledok postupu záväzný[21] alebo nie. Vzhľadom na prístup minimálnej harmonizácie uplatňovaný v smernici môžu členské štáty zaviesť alebo zachovať požiadavky kvality, ktoré idú nad rámec ustanovení smernice[22]. Pri plnení povinnosti zabezpečiť „úplné pokrytie ARS“ a vytvoriť vlastné vnútroštátne systémy ARS teda členské štáty disponujú značnou mierou flexibility[23].

b) Nariadenie (EÚ) č. 524/2013

Nariadenie o RSO vychádza z infraštruktúry subjektov ARS certifikovanej kvality, ktorá bola vytvorená podľa smernice o ARS, a uplatňuje sa na spotrebiteľské spory týkajúce sa nákupu výrobkov alebo služieb online. Osobitne sa zameriava na posilnenie digitálneho rozmeru jednotného trhu.

Na základe tohto nariadenia Komisia vytvára a udržiava európsku platformu RSO. Platforma RSO je viacjazyčné interaktívne webové sídlo, prostredníctvom ktorého môžu spotrebitelia online predkladať svoje spory s podnikmi (domáce alebo cezhraničné) týkajúce sa nákupov online. Účastníci sa tu dozvedia o subjekte alebo subjektoch ARS certifikovanej kvality, ktorý je príslušný/ktoré sú príslušné riešiť ich vec. Spor sa potom prostredníctvom platformy odošle subjektu ARS, na ktorom sa účastníci dohodli. Subjekt ARS má na platforme možnosť využiť nástroj správy prípadov a riešiť prípad online na platforme. Ak sa strany nedohodnú na subjekte ARS do 30 dní od podania sťažnosti, prípad sa na platforme automaticky uzavrie[24]. Automatickým uzavretím nie je dotknutá možnosť spotrebiteľa podať svoju sťažnosť mimo platformy (napr. môže podať sťažnosť priamo subjektu ARS). Používateľom platformy pomáha aj sieť kontaktných miest RSO, ktoré poskytujú informácie a pomoc najmä v súvislosti s používaním platformy RSO, so subjektmi ARS, s právami spotrebiteľa a inými

[18] T. j. či subjekt ARS rieši spory proti obchodníkom so sídlom vo všetkých regiónoch na území príslušného členského štátu alebo iba v niektorých; či rieši spotrebiteľské spory vo všetkých maloobchodných sektoroch alebo len vo vymedzených.

[19] Rada pre sťažnosti, zmierovací postup, mediácia, ombudsman, rozhodcovské konanie alebo iné vrátane kombinácií uvedených typov postupov. Treba poznamenať, že v EÚ neexistuje spoločná terminológia na rozlišovanie rôznych typov postupov ARS a koncepcií, z ktorých príslušné termíny vychádzajú. Napríklad koncepcia, z ktorej vychádza termín „mediácia“ alebo „ombudsman“, sa v jednotlivých členských štátoch významne líši. V smernici o ARS sa preto využíva na opísanie rôznych typov postupov ARS typologický prístup a nepoužívajú sa v nej uvedené termíny (pozri článok 2 smernice o ARS).

[20] V článku 1 druhej vete smernice o ARS sa objasňuje, že hoci sa na úrovni EÚ smernicou vytvára systém dobrovoľného ARS, členské štáty môžu na vnútroštátnej úrovni stanoviť povinnú účasť na postupoch ARS, pokiaľ príslušné vnútroštátne právne predpisy nebránia účastníkom v uplatňovaní ich práva na prístup k súdnemu systému.

[21] Výsledok postupu ARS môže byť záväzný, napríklad na základe jeho účinku ako prekážky rozhodnutej veci (ako v prípade spotrebiteľského rozhodcovského konania); na základe členstva obchodníka v obchodnom združení, v ktorého stanovách je zahrnutý aj takýto záväzok jeho členov; na základe záväzku obchodníka voči spotrebiteľovi (napríklad v podmienkach, ktoré obchodník používa v spotrebiteľských zmluvách).

[22] Pozri článok 2 ods. 3 smernice o ARS.

[23] Dôvodom je, že členské štáty majú najlepšie predpoklady na posúdenie, ktorý z modelov ARS funguje v jednotlivých maloobchodných sektoroch najlepšie, a týmto spôsobom sa im vo vhodných prípadoch umožní stavať na ich existujúcich tradíciách v oblasti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, porovnaj odôvodnenie 15 smernice o ARS.

[24] Orientačný graf zobrazujúci pracovný postup platformy je uvedený v prvej správe o RSO, COM(2017) 744 final, s. 2.

prostriedkami nápravy[25]. Každý členský štát určuje kontaktné miesto RSO, ktoré je hostiteľom najmenej dvoch poradcov pre RSO. Vnútroštátne kontaktné miesta RSO navzájom spolupracujú v rámci siete spravovanej Komisiou. Od obchodníkov pôsobiacich online a obchodných miest online sa vyžaduje, aby na svojich webových sídlach uvádzali elektronický odkaz na platformu RSO. Obchodníci pôsobiaci online majú navyše povinnosť uviesť svoju e-mailovú adresu[26].

Toto nariadenie sa vzťahuje aj na spory, ktoré začne obchodník voči spotrebiteľovi (spory podniku voči spotrebiteľovi), pokiaľ členský štát obvyklého pobytu spotrebiteľa umožňuje riešenie takýchto sporov subjektom ARS[27].

3. Uplatňovanie smernice 2013/11/EÚ

a) Transpozícia členskými štátmi

V článku 25 ods. 1 smernice o ARS sa vyžaduje, aby členské štáty uviedli do účinnosti zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu so smernicou do 9. júla 2015. Komisia podporila proces vykonávania vytvorením expertnej skupiny pre ARS, ktorá sa medzi rokom 2013 a prvými mesiacmi roka 2015 zišla štyrikrát[28]. Značný počet členských štátov však neoznámil vnútroštátne vykonávacie opatrenia včas. Na základe hodnotenia súladu Komisia začala konanie o nesplnení povinnosti proti 16 členským štátom za (úplné alebo čiastočné) neoznámenie vykonávacích opatrení. Všetky dotknuté členské štáty následne oznámili úplné vykonávanie smernice. Po dodatočnej kontrole transpozície, ktorou sa potvrdila úplná transpozícia, Komisia všetky konania o nesplnení povinnosti uzavrela. Komisia navyše začala štruktúrované dialógy (projekt EU Pilot) s dvoma členskými štátmi. Oba projekty EU Pilot boli následne uzavreté[29].

Od 1. júla 2017 sa začala smernica o ARS uplatňovať v krajinách EHP Island, Lichtenštajnsko a Nórsko. Island zatiaľ transpozíciu smernice neoznámil[30].

b) Návrh vnútroštátnych režimov ARS

[25] V nariadení sa vyžaduje, aby kontaktné miesta RSO poskytovali svoje služby v cezhraničných prípadoch, zatiaľ čo členské štáty majú regulačnú možnosť požadovať, aby kontaktné miesta RSO poskytovali niektoré alebo všetky svoje služby aj v domácich prípadoch.

[26] Na úspešné podanie sťažnosti cez európsku platformu RSO musí spotrebiteľ uviesť e-mailovú adresu obchodníka pôsobiaceho online. Obchodníkov pôsobiacich online, ktorí už sú registrovaní na platforme RSO, si môže spotrebiteľ vybrať zo zoznamu.

[27] Pozri článok 2 ods. 2 nariadenia o RSO.

[28] Expertná skupina pre ARS sa skladala z expertov určených členskými štátmi. Na všetkých alebo niektorých stretnutiach sa zúčastnili aj zástupcovia krajín EHP, ktoré nie sú členskými štátmi, a sekretariátu Európskeho parlamentu.

[29] Jeden členský štát zrušil svoje pôvodné vykonávacie právne predpisy a prijal nové, ktoré v plnej miere spĺňajú príslušné požiadavky. V prípade druhého projektu EU Pilot sa počiatočné obavy Komisie zmiernili vďaka dialógu s členským štátom.

[30] Dozorný úrad EZVO preto začal proti Islandu konanie pred Súdom EZVO.

Členské štáty rozličným spôsobom využili priestor, ktorý sa im v smernici poskytuje pri vykonávaní jej ustanovení. Väčšina členských štátov sa rozhodla pre otvorený zoznam subjektov ARS, t. j. systém, kde sú subjekty riešenia sporov, ktoré požiadali o certifikáciu ako subjekty ARS, certifikované, ak spĺňajú požiadavky kvality podľa smernice transponované do vnútroštátneho práva. Obmedzený počet členských štátov si vybral prístup uzavretého zoznamu, pri ktorom sa vo vykonávacích právnych predpisoch uvedie úplný zoznam subjektov ARS a nie je možná certifikácia žiadnych ďalších subjektov ARS[31]. V niektorých členských štátoch s otvoreným zoznamom subjektov ARS sa vo vykonávacích právnych predpisoch stanovuje požiadavka, aby sa certifikovanými subjektmi ARS stali určité verejné subjekty riešenia sporov[32].

Väčšina členských štátov uznáva ako možné postupy ARS všetky typy postupov, na ktoré sa vzťahuje smernica. Obmedzený počet členských štátov však z pôsobnosti svojich vykonávacích právnych predpisov vylúčil spotrebiteľské rozhodcovské konanie[33]. Iba niekoľko členských štátov využilo možnosť uvedenú v článku 2 ods. 2 písm. a) smernice o ARS a uznáva ako možné subjekty ARS podnikových zmierovateľov (*médiateurs d'entreprise*)[34].

Hoci vykonávacie právne predpisy vo väčšine členských štátov zodpovedajú úrovni ochrany spotrebiteľa, ktorá sa poskytuje prostredníctvom požiadaviek kvality stanovených v smernici, niektoré členské štáty si stanovili dodatočné alebo prísnejšie požiadavky kvality buď v samotných vykonávacích právnych predpisoch, alebo tým, že svojim príslušným vnútroštátnym orgánom udelili právomoc stanoviť dodatočné alebo prísnejšie požiadavky na subjekty ARS pod ich dohľadom.

Príklady dodatočných alebo prísnejších požiadaviek kvality na vnútroštátnej úrovni

- V článku 6 písm. a) smernice o ARS sa stanovuje, že fyzické osoby poverené ARS majú „potrebné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho riešenia sporov, ako aj všeobecné znalosti v oblasti práva“. V nemeckých vykonávacích právnych predpisoch sa navyše vyžaduje, aby boli tieto osoby právnici s úplnou kvalifikáciou alebo certifikovaní mediátori. V českých vykonávacích právnych predpisoch sa vyžaduje univerzitný alebo magisterský titul z práva. Podobne aj Poľsko stanovilo osobitné dodatočné požiadavky v súvislosti s kvalifikáciou osôb poverených ARS v niektorých verejných subjektoch ARS[35].

[31] Príkladom je Rakúsko.

[32] Príkladom je Poľsko, kde sa vo vykonávacích právnych predpisoch vyžaduje, aby služby ARS poskytoval Úrad pre energetickú reguláciu, Úrad pre elektronické komunikácie, Orgán finančného dohľadu, Ombudsman pre financie, Úrad pre železničnú dopravu a Obchodný inšpektorát a aby sa stali certifikovanými subjektmi ARS.

[33] Príkladom je Francúzsko. Nemeckými vykonávacími právnymi predpismi sa vylučujú postupy, v ktorých sa spotrebiteľovi ukladá riešenie alebo sa vylučuje právo spotrebiteľa na prístup k súdom.

[34] Príkladom je Španielsko a Francúzsko.

[35] Porovnaj poznámku pod čiarou č. **Error! Bookmark not defined.**. Napríklad osoby poverené ARS v rámci činností poľského ombudsmana pre financie musia získať vysokoškolské právnické vzdelanie alebo vyššie ekonomické vzdelanie.

- V článku 8 písm. c) smernice o ARS sa stanovuje, že postup ARS je pre spotrebiteľov bezplatný alebo dostupný za symbolický poplatok. Podľa českých, španielskych, francúzskych, litovských a fínskych vykonávacích právnych predpisov je alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov pre spotrebiteľa vždy bezplatné. V slovenských vykonávacích právnych predpisoch je poplatok pre spotrebiteľov obmedzený na 5 EUR, v dánskych na 100 DKK.
- V článku 8 písm. e) smernice o ARS sa stanovuje, že v prípade veľmi zložitých sporov môže subjekt ARS podľa vlastnej úvahy lehotu 90 kalendárnych dní na ukončenie postupu ARS predĺžiť. V belgických právnych predpisoch sa navyše stanovuje, že lehotu 90 kalendárnych dní možno predĺžiť iba raz (najdlhšie na 180 kalendárnych dní), podľa portugalských právnych predpisov ju možno predĺžiť iba dvakrát (najdlhšie na 270 dní).
- Jeden z príslušných vnútroštátnych orgánov Spojeného kráľovstva, Orgán civilného letectva Spojeného kráľovstva, uverejnil „Usmernenie pre žiadateľov o ARS“, v ktorom sa stanovuje viacero požiadaviek kvality, ktoré presahujú rámec požiadaviek stanovených vo vykonávacích právnych predpisoch Spojeného kráľovstva[36].

Rámček 1

c) Návrh vnútroštátnych systémov ARS

Podľa článku 24 ods. 2 smernice o ARS museli členské štáty do 9. januára 2016 oznámiť Komisii prvý zoznam subjektov ARS. V dôsledku neskorej transpozície smernice sa mnohé členské štáty oneskorili aj s oznámením svojich zoznamov subjektov ARS. Prakticky úplné územné a sektorové pokrytie ARS sa dosiahlo až na konci roka 2018[37]. Do dnešného dňa oznámili všetky členské štáty, Lichtenštajnsko a Nórsko celkovo 460 subjektov ARS.

Systémy ARS sa v jednotlivých členských štátoch podstatne líšia, a to najmä pokiaľ ide o počet certifikovaných subjektov ARS a modely ARS z hľadiska podnikovej identity, financovania, pokrytia a typu vykonávaného postupu ARS. Odlišnosti navyše existujú aj v konkrétnych modeloch ARS. Niektoré súkromné subjekty ARS majú napríklad neziskovú povahu, avšak iné sú zamerané na dosahovanie zisku. Vo väčšine členských štátov existuje jeden alebo viaceré univerzálne subjekty ARS príslušné pre spotrebiteľské spory, ktoré nepatria do pôsobnosti iného subjektu ARS[38].

Príklady rozmanitosti vnútroštátnych systémov ARS

- Rumunsko oznámilo iba jeden subjekt ARS, do ktorého pôsobnosti patria spotrebiteľské spory vo všetkých maloobchodných sektoroch. Keďže je subjekt ARS verejným subjektom, má neziskovú povahu.

[36] Usmernenie je dostupné na lokalitehttp://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] V súčasnosti stále existujú obmedzené jednotlivé medzery v pokrytí ARS.

[38] V niektorých členských štátoch s univerzálnymi subjektmi ARS môže takýto univerzálny subjekt riešiť aj spory, pri ktorých je pokrytie ARS už zabezpečené prostredníctvom subjektu ARS pre konkrétny sektor.

- Francúzsko oznámilo 99 subjektov ARS pre konkrétne sektory, medzi ktoré patria tri verejné subjekty, 43 podnikových zmierovateľov (*médiateurs d'entreprise*), 27 subjektov ARS pripojených k združeniu alebo federácii, 24 združení mediátorov a 2 komisie kolektívnej mediácie. Niektoré súkromné subjekty ARS sú zamerané na dosahovanie zisku. V súlade s francúzskymi vykonávacími právnymi predpismi ani jeden z francúzskych subjektov ARS nevykonáva postup, v ktorom by sa stranám ukladalo riešenie.

Rámček 2

Rozmanitosť vnútroštátnych systémov ARS sa prejavuje aj v rozdieloch týkajúcich sa príslušných vnútroštátnych orgánov. Väčšina členských štátov určila iba jeden príslušný vnútroštátny orgán.[39] Úloha príslušného vnútroštátneho orgánu je pridelená väčšinou orgánom zodpovedným za spotrebiteľskú politiku alebo sektorovým regulačným orgánom. Vo Francúzsku bol na plnenie funkcie príslušného vnútroštátneho orgánu vytvorený osobitný subjekt: Komisia pre hodnotenie a monitorovanie pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*). Postupy certifikácie a monitorovania sa v jednotlivých členských štátoch líšia. Väčšina príslušných vnútroštátnych orgánov vykonáva štandardný certifikačný postup, ktorý sa začína podaním neformálnej žiadosti subjektom riešenia sporov, ktorý sa chce stať certifikovaným subjektom ARS. Príslušné vnútroštátne orgány si väčšinou plnia svoju povinnosť monitorovania na základe výročných správ subjektov ARS o činnosti a informácií zo sťažností. V niektorých členských štátoch si však príslušné vnútroštátne orgány takisto pravidelne vymieňajú informácie so subjektmi ARS, ktoré sú pod ich dohľadom[40], a/alebo vykonávajú pravidelné audity[41]. V členských štátoch s viac než jedným príslušným vnútroštátnym orgánom sa stupeň domácej koordinácie a spolupráce medzi príslušnými vnútroštátnymi orgánmi líši. Zatiaľ čo v niektorých členských štátoch pôsobia príslušné vnútroštátne orgány viac menej nezávisle od seba, iné členské štáty zaviedli pravidelnú koordináciu a výmenu najlepších postupov[42].

d) Vplyv smernice o ARS a využívanie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v členských štátoch

[39] Členské štáty, ktoré sa rozhodli určiť viac než jeden príslušný vnútroštátny orgán, sú Nemecko, Španielsko, Taliansko, Litva, Holandsko, Rakúsko a Spojené kráľovstvo.

[40] Napr. prostredníctvom konania vnútroštátnych „zhromaždení ARS", na ktorých sa schádzajú všetky certifikované subjekty ARS z dotknutého členského štátu.

[41] Príkladom je Belgicko, kde príslušný vnútroštátny orgán raz ročne vykonáva „úplné audity" dvoch certifikovaných subjektov ARS a „miniaudity" všetkých ostatných certifikovaných subjektov ARS. V rámci úplných auditov sa hodnotí, či subjekty ARS spĺňajú všetky požiadavky kvality, v rámci miniauditov sa posudzuje, či spĺňajú požiadavky dostupnosti a transparentnosti, a to preverením webových sídiel subjektov ARS, výročných správ a odbornej prípravy zamestnancov. Pozri Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience* (Na ceste k vysokokvalitnému alternatívnemu riešeniu spotrebiteľských sporov: skúsenosti z Belgicka), ešte neuverejnené, pododdiel 1.3.

[42] Príkladom je Taliansko, kde funkciu jediného kontaktného miesta pre Komisiu plní ministerstvo hospodárskeho rozvoja a uskutočňuje pravidelné koordinačné a riadiace stretnutia (*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*) s ostatnými talianskymi príslušnými vnútroštátnymi orgánmi.

Smernicou sa skonsolidovalo a doplnilo alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v členských štátoch a zvýšila sa jeho kvalita. Členské štáty, v ktorých predtým neexistovala kultúra ARS, doplnili alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov do svojich vnútroštátnych systémov riešenia spotrebiteľských sporov. V členských štátoch, kde už ARS fungovalo, sa smernicou podnietilo preskúmanie účinnosti existujúcich štruktúr ARS, ako aj ich doplnenie a modernizácia s cieľom zosúladiť ich s úplným pokrytím a podmienkam kvality, ktoré sa stanovujú v smernici. Skôr existujúce subjekty riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré sa chceli stať certifikovanými subjektmi ARS, boli vyzvané, aby preskúmali svoju organizáciu, postupy a procesy pri riešení prípadov. Subjekty riešenia sporov vylepšili svoje webové sídla, prispôsobili svoju organizáciu a postupy alebo zmenili štruktúru riadenia. Celkovo sa významne zvýšila transparentnosť subjektov a postupov ARS, skrátili sa časy riešenia prípadov, subjekty ARS ponúkajú viac odbornej prípravy zamestnancov a používatelia sú spokojnejší so službami, ktoré subjekty ARS poskytujú. Vytvorenie vysokokvalitných infraštruktúr ARS takisto motivovalo obchodníkov, aby preskúmali a skvalitnili svoje vnútorné procesy riešenia sťažností[43].

Požiadavky transparentnosti pre subjekty ARS, najmä požiadavka zverejňovať výročné správy o činnosti, ako aj certifikačný a monitorovací mechanizmus významne motivujú subjekty ARS, aby priebežne hodnotili svoju výkonnosť. Rovnako povinnosť príslušných vnútroštátnych orgánov podávať správy o vnútroštátnom systéme ARS prispieva k pravidelnému hodnoteniu celkovej účinnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v členských štátoch. Na základe prvých skúseností s novým regulačným rámcom v súčasnosti vo viacerých členských štátoch prebiehajú diskusie o možných úpravách vnútroštátnych systémov ARS a určení najlepšieho postupu pri zabezpečovaní alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Tieto diskusie majú stále častejšie cezhraničný dosah a rozhodnutia o koncepcii, ktoré boli úspešne otestované v niektorých členských štátoch, preberajú iné členské štáty[44]. Vzniká komunita strán zainteresovaných v ARS z celej Únie.

Hoci v celej Únii došlo k posilneniu dostupnosti a kvality ARS, využívanie nového rámca sa v jednotlivých členských štátoch líši. Vo všeobecnosti možno rozlišovať tri skupiny členských štátov: i) členské štáty s vysoko rozvinutou kultúrou ARS, ktorá existovala už skôr (napr. Fínsko), kde nedošlo k významným zmenám vo využívaní ARS; ii) členské štáty, v ktorých už skôr existovali systémy ARS, ale neboli úplné (napr. Nemecko), a je v nich zaznamenaný stúpajúci trend a iii) členské štáty, v ktorých predtým neexistovala tradícia ARS (napr. Slovinsko) a využívanie ARS sa tam stále rozbieha pomaly.

[43] Obchodníci to uviedli na zhromaždení ARS v roku 2018 a na ďalších podujatiach zainteresovaných strán, ktoré organizovala Komisia a ktoré boli zamerané na ARS a RSO. Zistenie nadväzuje aj na využívanie platformy RSO obchodníkmi a spätnú väzbu obchodníkov získanú v kontexte komunikačných kampaní Komisie v oblasti ARS a RSO. Z hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských podmienok za rok 2019 vypracovanej Komisiou (ešte neuverejnená) vyplýva, že 64,6 % spotrebiteľov sa sťažovalo priamo u maloobchodníka alebo poskytovateľa služieb, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2016 nárast o viac než 10 percentuálnych bodov.

[44] Príkladom je prijatie mechanizmov „pomenovania a pranierovania“, ktoré pochádzajú zo severských krajín, niektorými subjektmi ARS v južnej Európe.

Celkovo sa nový rámec ARS stále nevyužíva dostatočne. Na základe dôkazov zhromaždených na účely tejto správy možno určiť tri hlavné problémy, ktoré v súčasnosti obmedzujú úplnú účinnosť rámca:

1. *Informovanosť o ARS a jeho vnímanie*

Hoci sa celková informovanosť o ARS medzi spotrebiteľmi aj medzi maloobchodníkmi zvýšila, v niektorých regiónoch a maloobchodných sektoroch je úroveň informovanosti stále nedostatočná. Celkovo je informovanosť o ARS medzi MSP nižšia ako medzi veľkými maloobchodníkmi[45]. Medzi spotrebiteľmi aj obchodníkmi existujú mylné názory o ARS a subjektoch ARS. Spotrebitelia si niekedy napríklad zamieňajú subjekty ARS so službami obchodníka v oblasti starostlivosti o zákazníka alebo ich považujú za zaujaté v prospech obchodníka, a to najmä vtedy, keď je subjekt ARS prepojený s obchodníkom alebo obchodným združením obchodníka alebo keď výsledok postupu ARS potvrdí stanovisko obchodníka[46]. Obchodníci sa niekedy domnievajú, že subjekty ARS zastupujú záujmy spotrebiteľov, a preto ich považujú za zaujaté v prospech spotrebiteľa. Situáciu zhoršuje rozmanitosť systémov ARS, ktoré sa vyznačujú veľkým množstvom modelov, názvov[47] a postupov[48] ARS.

2. *Orientácia vo vnútroštátnych systémoch ARS*

Z dôvodu rozmanitosti systémov ARS sa v nich spotrebitelia a obchodníci ťažšie orientujú, a to najmä v členských štátoch s veľkým počtom certifikovaných subjektov ARS. Celkovo je menej jasné, na ktorý subjekt ARS sa spotrebitelia a obchodníci môžu obracať, ak v maloobchodnom sektore pôsobí viac než jeden subjekt ARS. Osobitný problém s orientáciou v systéme ARS určitého členského štátu nastáva, keď sa v ňom nachádzajú subjekty ARS, ktorých pôsobnosť je obmedzená na konkrétne aspekty sporu

---

[45] Podľa vydania hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských podmienok z roku 2017 je o ARS informovaná viac než polovica maloobchodníkov (55,2 %) (pozri https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, s. 66). Z vydania hodnotiacej tabuľky z roku 2019 (ešte neuverejnená) vyplývajú porovnateľné výsledky.

[46] Porovnaj napríklad: Ministerstvo pre podnikanie, energiu a priemyselnú stratégiu, *Alternative dispute resolution and court system* (Alternatívne riešenie sporov a súdny systém), záverečná správa (apríl 2018), k dispozícii na lokalite: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, s. 2 a nasl.

[47] Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience* (Na ceste k vysokokvalitnému alternatívnemu riešeniu spotrebiteľských sporov: skúsenosti z Belgicka), ešte neuverejnené, v pododdiele 2.2 sa naznačuje, že názov belgického univerzálneho subjektu ARS (*Service de Médiation pour le Consommateur/Consumentenombudsdienst)* by mohol prispievať k názoru obchodníkov, že subjekt ARS zastupuje záujmy spotrebiteľov, a preto je zaujatý v prospech spotrebiteľa.

[48] Z výskumu vyplýva, že spotrebiteľské vnímanie spravodlivosti postupov ARS vyvolávajú aj faktory, ktoré sú špecifické pre kultúru v príslušnom členskom štáte. Nemeckí spotrebitelia majú napríklad tendenciu oceňovať oficiálnejšie a právne orientovanejšie postupy, zatiaľ čo spotrebitelia v Spojenom kráľovstve väčšmi oceňujú, keď ich niekto vypočuje a dokáže zabrániť tomu, aby rovnaký problém nastal u ďalších ľudí. Okrem toho majú spotrebitelia v súvislosti s postupom ARS iné očakávania, ak je subjekt ARS verejným subjektom, ako keď ide o súkromný subjekt. Pozri Creutzfeldt, N., *Project Report*: *Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe* (Správa o projekte: Dôvera k prostredníkom: Vplyv a legitimita ombudsmanov v Európe), 2016, k dispozícii na lokalite: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

v danom maloobchodnom sektore – v tom zmysle, že spotrebiteľ sa možno bude musieť obrátiť na dva subjekty ARS, aby sa jeho problém riešil v plnom rozsahu[49].

3. Účasť obchodníkov na postupoch ARS

Zatiaľ čo sa celková účasť obchodníkov na ARS od roku 2014 pomaly, ale stabilne zvyšuje, v súčasnosti je ochotný využívať ARS len jeden z troch maloobchodníkov[50]. Tento stav je zjavne nedostatočný, aj keď sa vezme do úvahy, že značný počet maloobchodníkov, ktorí ARS nevyužívajú, urovnáva spory dvojstranne so spotrebiteľom[51].Na základe flexibility, ktorú smernica členským štátom poskytuje pri vypracúvaní ich vnútroštátnych systémov ARS, sa v niekoľkých členských štátoch vytvorili alebo zachovali modely ARS, ktoré majú vysokú mieru účasti. Takéto modely ARS možno nájsť v každej z týchto štyroch kategórií:

i) modely, v ktorých sa účasť obchodníka nariaďuje vnútroštátnymi právnymi predpismi;
ii) modely, v ktorých sa účasť obchodníka nenariaďuje vnútroštátnymi právnymi predpismi, ale obchodník je napriek tomu povinný zúčastniť sa na postupe ARS[52];
iii) modely, v ktorých sa účasť obchodníka na postupe ARS nenariaďuje právnymi predpismi ani inak, ale obchodník je k účasti motivovaný prostredníctvom osobitného mechanizmu[53] a
iv) modely, v ktorých sa účasť obchodníka na postupe ARS nenariaďuje právnymi predpismi ani inak a v ktorých obchodník nie je k účasti motivovaný prostredníctvom osobitného mechanizmu[54].

V niekoľkých regiónoch a maloobchodných sektoroch však dosahujú v súčasnosti ponúkané modely ARS iba nedostatočnú mieru účasti obchodníkov.

V rokoch 2016, 2017 a 2018 Komisia uskutočnila komunikačné kampane o ARS a RSO s cieľom zlepšiť informovanosť spotrebiteľov a obchodníkov o ARS a ich chápanie ARS a zvýšiť mieru jeho využívania. V záujme zlepšenia informovanosti o ARS a jeho využívania osobitne medzi MSP Komisia zahrnula do programu „Pripravenosť na práva spotrebiteľov“ –

[49] V niektorých členských štátoch napríklad pôsobí subjekt ARS pre konkrétny sektor, ktorý sa zaoberá spormi súvisiacimi s právami cestujúcich v EÚ (napr. zákonnou náhradou za zmeškaný let), kým súvisiace problémy (napr. pokiaľ ide o balík cestovných služieb) patria do právomoci univerzálneho subjektu ARS.

[50] Podľa vydania hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských podmienok z roku 2017 je necelá tretina maloobchodníkov (31,8 %) ochotná využívať ARS, čo predstavuje od roku 2014 nárast o 1,6 percentuálneho bodu (pozri https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf na s. 66). Vydanie hodnotiacej tabuľky z roku 2019 (ešte neuverejnené) ukazuje ďalší mierny nárast o 1,5 percentuálneho bodu.

[51] Ako vyplýva zo skutočnosti, že platforma RSO dosahuje priame urovnanie sporov až v 42 % prípadov [pozri oddiel 4 písm. a) bod 2 ďalej], zo spätnej väzby od obchodníkov získanej v súvislosti s kampaňami Komisie, ktoré sa týkali ARS/RSO, a zo stúpajúceho počtu spotrebiteľov, ktorí sa sťažujú priamo maloobchodníkom (pozri poznámku pod čiarou č. **Error! Bookmark not defined.**).

[52] Napr. na základe členstva obchodníka v obchodnom združení, v ktorého stanovách je zahrnutý aj takýto záväzok jeho členov; na základe záväzku obchodníka voči spotrebiteľovi (napríklad v podmienkach, ktoré obchodník používa v spotrebiteľských zmluvách).

[53] Napr. mechanizmus „pomenovania a pranierovania“.

[54] Napr. univerzálne subjekty ARS, v rámci ktorých je účasť obchodníkov dobrovoľná a bezplatná.

programu odbornej prípravy pre MSP – modul o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a riešení spotrebiteľských sporov online[55]. Komisia okrem toho podporovala výmenu medzi zainteresovanými stranami v oblasti ARS, vytváranie sietí, diskusie o najlepších postupoch a vznik komunity zainteresovaných strán v oblasti ARS z celej Únie prostredníctvom niekoľkých podujatí so zainteresovanými stranami vrátane zhromaždenia ARS v roku 2018, na ktorom sa zišlo viac ako 350 zástupcov európskej komunity ARS. Boli medzi nimi zástupcovia spotrebiteľov a podnikov, regulačných orgánov, akademickej obce a 187 zástupcov z orgánov ARS. Komisia podporovala subjekty ARS aj prostredníctvom grantov na budovanie ich kapacít.

Väčšina členských štátov presadzovala nový rámec pre ARS/RSO prostredníctvom komunikačných aktivít na vnútroštátnej, regionálnej alebo miestnej úrovni. Z iniciatívy subjektov ARS, ktorú podnietili aj podujatia zainteresovaných strán Komisie, sa zriadili nové siete a formáty ARS na pravidelnú výmenu informácií medzi zainteresovanými stranami v oblasti ARS. Vytvorením komunity zainteresovaných strán v oblasti ARS z celej Únie sa zintenzívnila výmena informácií o účinných modeloch a stratégiách ARS, aby sa uvedené problémy riešili v plnom rozsahu jej účinnosti.

Príklady opatrení na zlepšenie orientácie vo vnútroštátnych systémoch ARS a zníženie rizika zámeny

- V belgických právnych predpisoch sa neuznávajú systémy podnikových zmierovateľov (*médiateurs d'entreprise*) ako subjekty ARS podľa smernice. V systémoch podnikových zmierovateľov je zo zákona zakázané používať pojmy ako „ombudsman“, „mediácia“, „zmierovací postup“, „rozhodcovské konanie“, „oprávnený subjekt“ alebo „alternatívne riešenie sporov“, aby sa zabránilo ich zámene s certifikovanými subjektmi ARS[56]. Okrem toho prebieha diskusia o tom, či by sa mal pojem „ombudsman“ (*service de mediation/ombudsdienst*) vyhradiť pre subjekty ARS zriadené zákonom[57].
- Niektoré členské štáty vytvorili online portály, ktoré spotrebiteľom pomáhajú orientovať sa vo vnútroštátnych systémoch ARS a zasielať svoje sťažnosti príslušnému subjektu ARS[58].

[55] https://www.consumerlawready.eu.

[56] Čl. XVI 2 Code de Droit Économique/Wetboek van economisch recht. Pozri Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience* (Na ceste k vysokokvalitnému alternatívnemu riešeniu spotrebiteľských sporov: skúsenosti z Belgicka), ešte neuverejnené, pododdiel 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 nasl. (s. 62).

[58] Príkladom je Belgicko, kde sa v súčasnosti prevádzkujú tri portály: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), webové sídlo *Spotrebiteľskej mediačnej služby* (https://mediationconsommateur.be) a online portál *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Ako uvádza Biard, A., tamže, pododdiel 2.1, v návrhu zákona, ktorý bol v belgickom federálnom parlamente predložený v júni 2018, sa navrhuje zlúčiť tri uvedené online portály do jedného, pretože aj samotná početnosť portálov je vnímaná tak, že zvyšuje riziko zámeny zo strany spotrebiteľov.

- Niektoré členské štáty zvažujú zavedenie požiadavky, aby subjekt ARS musel vždy pokrývať všetky spotrebiteľské spory v danom maloobchodnom sektore (a nie iba spory v určitej časti sektora alebo iba konkrétne aspekty sporu)[59].
- V niektorých členských štátoch navyše prebieha diskusia o tom, či by sa mal počet certifikovaných subjektov ARS v danom maloobchodnom sektore obmedziť na jeden subjekt[60].
- Portugalský príslušný vnútroštátny orgán vypracoval súbor štandardných procesných pravidiel pre subjekty ARS. Tieto štandardné procesné pravidlá v súčasnosti používa sedem z 12 certifikovaných subjektov ARS v Portugalsku.
- Portugalský príslušný vnútroštátny orgán vytvoril aj informačný vzorový dokument o subjektoch ARS, pomocou ktorého môžu obchodníci informovať spotrebiteľov.

Rámček 3

Príklady modelov ARS a opatrení na posilnenie účasti obchodníkov na postupoch ARS a dodržiavania výsledkov ARS

- Viacero členských štátov v niektorých sektoroch (napr. v energetickom sektore) zaviedlo povinnú účasť obchodníkov na ARS prostredníctvom vnútroštátnych právnych predpisov[61].
- V Nemecku bol v sektore leteckej dopravy zriadený verejný subjekt ARS pre spotrebiteľské spory. Vo vnútroštátnych právnych predpisoch sa od leteckých spoločností vyžaduje, aby sa zúčastňovali na postupoch ARS v uvedenom orgáne, pokiaľ nespolupracujú s certifikovaným súkromným subjektom ARS. Právne predpisy boli pre letecké spoločnosti podnetom stať sa členmi združenia prevádzkujúceho subjekt ARS v sektore osobnej dopravy. Dnes predstavujú letecké spoločnosti 44 členov združenia. Letecké spoločnosti prostredníctvom svojho členstva v združení súhlasia s rokovacím poriadkom subjektu ARS, ktorý je pre ne záväzný. V roku 2018 dosiahol subjekt ARS v prípade sporov leteckých spoločností mieru urovnaných sporov na úrovni 86 %[62].
- V Holandsku prevádzkuje Nadácia výborov pre spotrebiteľské spory (*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) jeden všeobecný výbor a vyše 50 výborov pre riešenie sporov v konkrétnych sektoroch. Rokovacie poriadky výborov pre konkrétne sektory (ako aj štandardné podmienky v prípade príslušných

[59] Pozri Biard, A., tamže, pododdiel 2.2.

[60] Pozri napríklad Ministerstvo pre podnikanie, energiu a priemyselnú stratégiu (BEIS), *Modernising consumer markets*: *green paper*, (Modernizácia spotrebiteľských trhov: zelená kniha), 2018, k dispozícii na lokalite: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, s. 51 (ods. 152).

[61] Pozri aj článok 26 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/944 z 5. júna 2019 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou a o zmene smernice 2012/27/EÚ (Ú. v. EÚ L 158, 14.6.2019, s. 125) v súvislosti so spormi medzi odberateľmi elektriny v domácnosti a elektroenergetickými podnikmi.

[62] Pozri výročnú správu o činnosti zmierovacieho orgánu pre verejnú dopravu (*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*) za rok 2018, ktorá je k dispozícii na lokalitehttps://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, s. 16.

spotrebiteľských zmlúv) schvaľuje obchodné združenie a spotrebiteľská organizácia v príslušnom maloobchodnom sektore. Obchodníci sa svojím členstvom v obchodnom združení zaväzujú k účasti na konaní vo výbore pre konkrétny sektor a k dodržiavaniu jeho výsledkov. Dodržiavanie výsledkov sa ďalej zaisťuje prostredníctvom systému záruk prevádzkovaného obchodným združením: Ak výbor nariadi obchodníkovi zaplatiť spotrebiteľovi sumu peňazí a obchodník tak neurobí, spotrebiteľ môže túto sumu žiadať priamo od obchodného združenia.

- Vo Fínsku je účasť obchodníkov na konaní v rámci troch certifikovaných subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov dobrovoľná. Postupy ARS sa končia nezáväzným odporúčaním. Subjekty ARS zverejňujú všetky významné odporúčania na svojich webových sídlach a monitorujú dodržiavanie odporúčaní zo strany obchodníkov prostredníctvom prieskumov zasielaných spotrebiteľovi alebo obchodníkovi. Miera dodržiavania výsledkov sa pohybuje v rozmedzí od 80 % do 100 %.
- V Estónsku je účasť obchodníkov na postupoch ARS vo Výbore pre spotrebiteľské spory (*Tarbijavaidluste Komisjon*) dobrovoľná. Ak sa však obchodník na postupe ARS nezúčastňuje, výbor má právomoc rozhodnúť spor na základe konania pre zmeškanie. Ak obchodník rozhodnutie výboru nedodrží, jeho meno sa zaradí na čiernu listinu („pomenovanie a pranierovanie“).
- V Rakúsku je účasť obchodníkov na postupoch ARS v zmierovacom orgáne pre spotrebiteľov (*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*), ktorý je rakúskym univerzálnym subjektom ARS, dobrovoľná. Postupy sú pre spotrebiteľov, ako aj obchodníkov bezplatné. V roku 2018 sa obchodníci zúčastnili na 77 % postupov ARS (s mierou urovnaných sporov na úrovni 75 %)[63]. Takýto výsledok je v ostrom kontraste so situáciou v Nemecku, kde sa na konaní vo Všeobecnom zmierovacom orgáne pre spotrebiteľov (*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*), ktorého postupy ARS sú pre obchodníkov dobrovoľné, ale nie bezplatné, zúčastnilo iba 17 % obchodníkov[64]. V aktuálne prebiehajúcej parlamentnej rozprave o reforme nemeckých vykonávacích právnych predpisov, ktoré sa týkajú smernice o ARS, sa diskutuje o tom, či by sa v budúcnosti mali prostredníctvom systému poplatkov uplatňovaného na univerzálne subjekty ARS poskytovať stimuly pre obchodníkov, napr. stanovením toho, že prvá účasť obchodníka na postupe v univerzálnom subjekte ARS musí byť bezplatná[65].
- Na zhromaždení ARS v roku 2018 sa rovnako navrhlo, že v prípadoch, keď sa od obchodníka nevyžaduje účasť na postupe ARS (napr. na základe vnútroštátnych právnych predpisov; na základe obchodníkovho členstva v združení, ktoré prevádzkuje subjekt ARS; na základe záväzku voči spotrebiteľovi) a tento postup nemožno pre obchodníka poskytnúť bezplatne, systém poplatkov prevádzkovaný subjektom ARS by mohol byť vypracovaný tak, aby obchodníkov „motivoval“

[63] Pozri výročnú správu o činnosti zmierovacieho orgánu pre spotrebiteľov za rok 2018, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, s. 22.

[64] Pozri Creutzfeld, N./Steffek, F., *Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 z 20. 12. 2018.

[65] Pozri Deutscher Bundesrat, Drucksache 197/1/19 z 27. 5. 2019, s. 7 (ods. 11).

k účasti – napr. prostredníctvom systému poplatkov za jednotlivé prípady, ktorých výška bude postupne narastať, pričom tento systém odmeňuje obchodníka za to, keď sa konanie môže uzavrieť v skoršej fáze.

Rámček 4

4. Uplatňovanie nariadenia (EÚ) č. 524/2013

a) Platforma RSO

1. Zriadenie a pôsobnosť

Komisia spustila platformu RSO v januári 2016. Platforma bola sprístupnená verejnosti 15. februára 2016. Pri vytváraní platformy Komisiu podporila expertná skupina zložená z odborníkov na problematiku RSO menovaných členskými štátmi. Pred spustením platformy Komisia vykonala tri komplexné testovania[66]. Pracovný postup platformy je stanovený v nariadení o RSO. Komisia preto vypracovala rôzne rozhrania platformy v súlade s týmito právnymi špecifikáciami[67].

Jedine Belgicko, Nemecko, Luxembursko a Poľsko oznámili Komisii, že ich právne predpisy umožňujú, aby sa spory podniku voči spotrebiteľovi – t. j. spory, ktoré začne obchodník voči spotrebiteľovi – riešili prostredníctvom subjektov ARS. Podľa článku 2 ods. 2 nariadenia o RSO sa preto platforma môže využívať aj na spory podniku voči spotrebiteľovi, pokiaľ sa týkajú spotrebiteľa s obvyklým pobytom v uvedených členských štátoch.

Od 1. júla 2017 je platforma RSO k dispozícii aj v prípade spotrebiteľských sporov, ktoré sa týkajú spotrebiteľov a obchodníkov z krajín Island[68], Lichtenštajnsko a Nórsko patriacich do EHP. K dnešnému dňu je na platforme registrovaných 460 subjektov ARS zo všetkých členských štátov, Lichtenštajnska a Nórska.

2. Využívanie

Komisia uverejnila správy o prvom a druhom roku fungovania platformy RSO v rokoch 2017 a 2018[69]. Platforma od svojho spustenia prilákala viac ako 8,5 milióna návštevníkov a využila sa pri 120 000 sporoch spotrebiteľa voči podniku. Približne 56 % sporov je domácich a 44 % cezhraničných. Najviac sporov sa týka leteckých spoločností (13,2 %), za ktorými nasledujú spory týkajúce sa odevov a obuvi (10,9 %) a informačných a komunikačných technológií

[66] Na testovaniach sa zúčastnilo 120 odborníkov na problematiku RSO menovaných členskými štátmi, spotrebiteľské organizácie, združenia obchodníkov a Európske fórum zdravotného postihnutia. Rôzne rozhrania platformy sa testovali na základe situácií zo skutočného života; prijatá spätná väzba priamo prispela k rozvoju platformy. Pozri prvú správu o RSO, COM(2017) 744 final, s. 3.

[67] Orientačný graf zobrazujúci pracovný postup platformy sa uvádza v prvej správe o RSO, COM(2017) 744 final, s. 2.

[68] Keďže Island smernicu o ARS ešte nevykonáva [pozri oddiel 3 písm. a)], zatiaľ neoznámil nijaké subjekty ARS. Platforma preto v súčasnosti nemôže subjektu ARS postúpiť žiadne spory predložené proti obchodníkom so sídlom na Islande.

[69] Správy sú k dispozícii na lokalite https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

(6,8 %). Spotrebitelia sa väčšinou sťažovali na dodanie výrobku alebo poskytnutie služby (23 %), nasledovali nesúlad s objednávkou (15 %) a chybný výrobok alebo výrobok, ktorý spôsobil škodu (12 %). Len v zanedbateľných 0,1 % prípadov sa platforma využívala na spory podniku voči spotrebiteľovi.

V približne 80 % sporov podaných na platforme RSO sa prípad uzavrel automaticky po 30 dňoch, pretože obchodník na platforme nereagoval na oznámenie o spore a na výzvu navrhnúť spotrebiteľovi subjekt ARS. Iba približne v 2 % prípadov sa strany dohodli na subjekte ARS, v dôsledku čoho mohla platforma postúpiť spor subjektu ARS. Až v 42 % sporov podaných na platforme však strany vyriešili spor dvojstrannou dohodou[70].

Vysoký počet návštevníkov a sťažností podaných na platforme svedčí o vysokej spokojnosti spotrebiteľov s využívaním platformy. Vysoký počet priamych urovnaní sporov iniciovaných prostredníctvom platformy preukazuje pridanú hodnotu platformy, pokiaľ ide o uľahčovanie dvojstranných dohôd na urovnaní sporov, a to aj v cezhraničných sporoch, v prípade ktorých umožňuje komunikáciu medzi stranami viacjazyčnosť a prekladateľské funkcie platformy. Veľmi nízky počet sporov, ktoré možno postúpiť subjektu ARS, však naznačuje, že právne záväzne stanovený pracovný postup na platforme RSO má dva nedostatky: i) podmienka, že strany sa musia dohodnúť na subjekte ARS predtým, ako platforma tomuto subjektu ARS spor postúpi, v praxi predstavuje prekážku v kontaktovaní subjektu ARS a ii) tým, že platforma poskytuje iba postup zameraný na zasielanie sporov príslušnému subjektu ARS, reaguje iba čiastočne na potreby svojich používateľov, ktorých počet preukázal značnú pridanú hodnotu platformy pri uľahčovaní komunikácie a priameho urovnávania sporov medzi stranami.

V záujme riešenia zistených nedostatkov Komisia uskutočnila hĺbkovú analýzu pracovných postupov platformy a údajov používateľov. Domovská stránka platformy a odosielanie správ v rámci platformy boli prepracované a zaviedli sa nové informačné stránky a systém spätnej väzby. Komisia takisto uskutočnila cielenú komunikačnú kampaň v oblasti ARS/RSO s cieľom zlepšiť informovanosť obchodníkov o platforme RSO a ich zapojenie do činností na platforme RSO. V dôsledku toho stúpol počet obchodníkov zaregistrovaných na platforme v roku 2018 o 54 % a v prvých piatich mesiacoch roku 2019 o ďalších 24 %. V súčasnosti je s funkciami platformy spokojných 80 % používateľov. Zapojenie obchodníkov do procesu na samotnej platforme je však naďalej veľmi obmedzené. Komisia preto realizuje akčný plán zameraný na zlepšenie toho, ako platforma reaguje na potreby svojich používateľov. To zahŕňa snahu, aby platforma poskytovala cielenejšie informácie o právach spotrebiteľa a o náprave, aby lepšie odkazovala svojich používateľov na najvhodnejšie prostriedky nápravy a aby lepšie umožňovala priame urovnávanie sporov.

b) Sieť kontaktných miest RSO

[70] Pozri prvú a druhú správu Komisie o RSO, tamže. Zistenia sú dôsledne potvrdzované údajmi o využívaní platformy, prieskumami *ad hoc* a neustálymi prieskumami o výstupoch platformy RSO.

Všetky členské štáty, Nórsko a Lichtenštajnsko si určili kontaktné miesto RSO[71]. Dvadsaťjeden kontaktných miest RSO zriaďuje národné európske spotrebiteľské centrum. Kontaktné miesta v siedmich členských štátoch[72] zriaďuje orgán, zatiaľ čo kontaktné miesto RSO v Maďarsku zriaďuje rozhodcovský súd v Budapešti a jedno kontaktné miesto v Spojenom kráľovstve zriaďuje Inštitút pre certifikované obchodné normy. V piatich členských štátoch[73] poskytujú kontaktné miesta RSO informácie a pomoc iba v prípade cezhraničných sporov. Všetky ostatné členské štáty, Lichtenštajnsko a Nórsko využili svoju regulačnú možnosť[74] tak, že od svojich kontaktných miest RSO požadujú, aby poskytovali všetky svoje služby alebo ich časť aj v prípade domácich sporov[75].

Komisia usporadúva od roku 2016 dvakrát ročne stretnutia siete s kontaktnými miestami RSO a spravuje IT nástroj na spoluprácu, v rámci ktorého si kontaktné miesta RSO môžu vymieňať informácie a najlepšie postupy. Sieť je úplne funkčná a dosiaľ do nej bolo doručených značné množstvo otázok[76]. V pracovnom zaťažení kontaktných miest sa do veľkej miery odráža celkový podiel sťažností príslušného členského štátu podaných na platforme RSO, pričom veľká skupina kontaktných miest dostáva ročne viac ako 500 otázok.

Väčšina otázok od spotrebiteľov sa týka automatického uzavretia prípadu, keď obchodník na platforme nereaguje do 30 dní od podania sťažnosti. Viacero spotrebiteľov si platformu RSO zamieňa so subjektom ARS. Kontaktné miesta RSO zohrávajú významnú úlohu pri zabezpečovaní prehľadnosti a riadení očakávaní používateľov, pokiaľ ide o platformu RSO, ako aj o ARS vo všeobecnosti. Viacero kontaktných miest RSO plní okrem svojich zákonných úloh, v rámci ktorých pomáhajú používateľom platformy RSO, aj funkciu vyslancov pre oblasť ARS a RSO, pričom poskytujú informácie a organizujú podujatia so širokou škálou zainteresovaných strán vrátane zástupcov podnikov.

c) Informácie o RSO

Článok 14 nariadenia o RSO, v ktorom sa od obchodníkov pôsobiacich online a obchodných miest online vyžaduje, aby na svojich webových sídlach uvádzali odkaz na platformu RSO, je významným nástrojom nielen na nasmerovanie spotrebiteľov so sporom na platformu RSO,

---

71 Island ešte kontaktné miesto RSO neurčil [porov. oddiel 3 písm. e)].

72 Francúzsko, Lichtenštajnsko, Litva, Poľsko, Slovinsko, Slovensko a Fínsko.

73 Nemecko, Írsko, Lotyšsko, Fínsko a Švédsko. V niektorých z týchto členských štátov (napr. vo Švédsku) však kontaktné miesta RSO napriek tomu pomáhajú používateľom platformy pri domácich sporoch tým, že ich odkážu na príslušný vnútroštátny alebo regionálny orgán. V Nemecku predložila spolková vláda legislatívny návrh zákona, v ktorom sa navrhuje rozšíriť právomoci kontaktného miesta RSO tak, aby sa vzťahovali aj na vnútroštátne spory, pozri *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 z 26. 4. 2019, s. 6 (ods. 13).

74 Pozri článok 7 ods. 3 a 4 nariadenia o RSO.

75 V tejto skupine krajín obmedzujú služby, ktoré sú kontaktné miesta RSO povinné poskytovať v domácich sporoch, iba Cyprus a Slovensko: Na Cypre kontaktné miesto RSO neposkytuje poradenstvo v súvislosti so všeobecnými pravidlami ARS, na Slovensku kontaktné miesto RSO neposkytuje všeobecné informácie o právach spotrebiteľa v domácich prípadoch.

76 85 % otázok pochádza od spotrebiteľov, 13 % od obchodníkov. Iba veľmi malá časť otázok pochádza od subjektu ARS alebo iného kontaktného miesta RSO (v oboch prípadoch po 1 %). Väčšina krajín má zhruba podobné rozloženie otázok, až na niektoré výnimky: Litva (47 % otázok od obchodníkov) alebo Spojené kráľovstvo (99 % otázok od spotrebiteľov). 79 % otázok bolo položených mimo systému (t. j. e-mailom alebo telefonicky), aj keď sa týkali konkrétneho prípadu podaného na platforme.

ale aj na zvyšovanie informovanosti o ARS vo všeobecnosti. Na konci roku 2017 Komisia uskutočnila testovanie extrakcie dát z webových stránok prevádzkovaných maloobchodníkmi, ktorí pôsobia online, so sídlom v členských štátoch, Nórsku a na Islande v záujme kontroly dodržiavania článku 14 nariadenia o RSO.

Z testovania vyplynulo, že v tom čase bola miera dodržiavania 28 %.[77] Veľmi vysoký počet návštev platformy a počet sporov podaných na platforme okrem toho naznačuje, že v značnom počte prípadov sa odkaz na RSO uvádza a využíva. Aj keď sú tieto výsledky povzbudivé, treba vyvíjať ďalšie úsilie, aby sa zaistilo úplné dodržiavanie povinnosti podľa článku 14 nariadenia o RSO vo všetkých členských štátoch a krajinách EHP.

5. Záver

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov a riešenie spotrebiteľských sporov online sa stali neoddeliteľnou súčasťou súboru nástrojov EÚ na verejné a súkromné presadzovanie spotrebiteľského práva. Spotrebitelia v EÚ dnes majú prístup k vysokokvalitným postupom ARS v celej Únii a prakticky vo všetkých maloobchodných sektoroch bez ohľadu na to, či ide o domáci alebo cezhraničný spor a či sa nákup uskutočnil online alebo offline.

Európska platforma RSO poskytuje centralizované a viacjazyčné centrum na riešenie sporov online, ktoré až v 42 % prípadov vedie k priamemu urovnaniu sporov. Približne rok po dosiahnutí úplného pokrytia ARS a tri a pol roka po spustení platformy RSO sa rámec pre ARS/RSO nevyužíva dostatočne a ešte musí dokázať svoj plný potenciál. Medzi súčasné výzvy patrí informovanosť o ARS a jeho vnímanie, orientácia vo vnútroštátnych systémoch ARS a využívanie ARS obchodníkmi. V pracovných postupoch platformy RSO sa preukázané potreby používateľov v súčasnosti odrážajú iba čiastočne.

Európsky legislatívny rámec pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov a riešenie spotrebiteľských sporov online je založený logike spoločnej zodpovednosti a spolupráce. Rozmanitosť vnútroštátnych systémov ARS a výmeny medzi zainteresovanými stranami v oblasti ARS vo všetkých členských štátoch vytvorili akési „laboratórium pre ARS“, v ktorom sa porovnávajú a kriticky hodnotia modely a možnosti koncepcie ARS a v ktorom sa identifikujú, vymieňajú a čoraz častejšie vykonávajú vznikajúce najlepšie postupy.

Komisia bude naďalej uľahčovať rozvoj komunity zainteresovaných strán v oblasti ARS z celej Únie okrem iného vrátane subjektov ARS, zástupcov spotrebiteľov a podnikov, príslušných vnútroštátnych orgánov, regulačných orgánov a akademickej obce. V tejto súvislosti Komisia v roku 2020 napríklad zvolá druhé zhromaždenie ARS na úrovni celej Únie, bude ďalej propagovať ARS a RSO v rámci svojej komunikačnej kampane o spotrebiteľskom práve na rok 2019 a naďalej bude prostredníctvom grantov podporovať budovanie kapacít zo strany subjektov ARS. Komisia bude takisto ďalej zlepšovať platformu RSO, a to aj tým, že zabezpečí, aby platforma lepšia reagoval na potreby svojich

[77] Odkaz na platformu RSO uviedlo 28 % maloobchodníkov pôsobiacich online, pričom sa medzi členskými štátmi, maloobchodnými sektormi a rôzne veľkými internetovými obchodmi vyskytovali značné rozdiely.

používateľov poskytovaním cielenejších informácií o právach spotrebiteľa a o náprave, lepším nasmerovaním svojich používateľov na najvhodnejšie prostriedky nápravy a lepším umožňovaním priameho urovnávania sporov.

PRÍLOHA I

Súbor nástrojov EÚ na súkromné a verejné presadzovanie spotrebiteľského práva (ďalej len „súbor nástrojov EÚ na presadzovanie práva“) – orientačný prehľad –

1. *Nástroje týkajúce sa presadzovania práv spotrebiteľa prostredníctvom postupov riešenia sporov, ktoré začne spotrebiteľ alebo subjekt zastupujúci záujmy spotrebiteľov (**súkromné presadzovanie práva**)*

   a) Riešenie sporov prostredníctvom súdnych konaní na súdoch členských štátov

   – nariadenie (EÚ) č. 1215/2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (ďalej len „nariadenie Brusel I“)[78], ktorým sa zabezpečuje, že v určitých cezhraničných sporoch týkajúcich sa spotrebiteľských zmlúv[79] môže spotrebiteľ podať žalobu na obchodníka (a obchodník na spotrebiteľa) iba na súdoch členských štátov, v ktorých má spotrebiteľ bydlisko,

   – smernica 2009/22/ES o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov[80], v ktorej sa stanovuje možnosť žaloby v zastúpení (na súde alebo pred správnym orgánom – v závislosti od právneho poriadku dotknutého členského štátu), v rámci ktorej sa oprávnené subjekty môžu v prípade porušení spotrebiteľského práva poškodzujúcich kolektívne záujmy spotrebiteľov dožadovať vydania súdneho príkazu ukladajúceho povinnosť zdržať sa určitého konania. Komisia vo svojom balíku „Nová dohoda pre spotrebiteľov“ podala návrh, aby sa táto smernica nahradila smernicou o žalobách v zastúpení, ktorou by sa možnosť podávať žiadosti o kolektívne uplatňovanie nárokov na nápravu sprístupnila aj oprávneným subjektom[81],

   – nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 z 11. júla 2007, ktorým sa ustanovuje Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu[82], a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1896/2006 z 12. decembra 2006, ktorým sa zavádza európske konanie o platobnom rozkaze[83], v ktorých sa poskytuje možnosť využiť osobitný zjednodušený a zrýchlený postup v cezhraničných veciach s nízkou hodnotou sporu alebo v cezhraničných veciach týkajúcich sa nepopretých platobných pohľadávok[84];

---

78 Ú. v. EÚ L 351, 20.12.2012, s. 1.
79 Pozri článok 17 a nasl. nariadenia (EÚ) č. 1215/2012.
80 Ú. v. EÚ L 110, 1.5.2009, s. 30.
81 Pozri COM(2018) 184 final.
82 Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 1 – zmenené nariadením (EÚ) 2015/2421 (Ú. v. EÚ L 341, 24.12.2015, s. 1).
83 Ú. v. EÚ L 399, 30.12.2006, s. 1 – zmenené nariadením (EÚ) 2015/2421 (tamže).
84 Aj keď sa ani jeden z týchto dvoch nástrojov neobmedzuje len na spotrebiteľské spory, môžu predstavovať účinné nástroje aj na súkromné presadzovanie spotrebiteľského práva. Pri oboch nástrojoch sa v prípade spotrebiteľských sporov v zásade uplatňujú pravidlá týkajúce sa právomoci stanovené v nariadení (EÚ) č. 1215/2012; v prípade európskeho konania o platobnom rozkaze sa článkom 6 ods. 2 nariadenia (ES) č. 1896/2006 poskytuje doplňujúca ochrana tým, že všetky spory, v ktorých je odporcom spotrebiteľ, sa môžu začať iba v členskom štáte, v ktorom má spotrebiteľ bydlisko.

b) Riešenie sporov prostredníctvom konaní s využitím mechanizmov alternatívneho riešenia sporov

- legislatívny rámec EÚ pre ARS a RSO stanovený smernicou o ARS a nariadením o RSO,

- odporúčania Komisie 98/257/ES a 2001/310/EC vzťahujúce sa na mechanizmy riešenia spotrebiteľských sporov, ktoré nie sú certifikovanými subjektmi ARS podľa smernice o ARS,

- sieť európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net), ktorá poskytuje spotrebiteľom bezplatné poradenstvo a pomoc v otázkach týkajúcich sa cezhraničného nákupu výrobku alebo služby. Pomoc zahŕňa skontaktovanie sa s obchodníkom a v prípade potreby určenie subjektu ARS, ktorý je príslušný zaoberať sa daným sporom, a poskytovanie poradenstva v súvislosti s takýmto subjektom.

2. *Nástroje týkajúce sa presadzovania spotrebiteľského práva prostredníctvom opatrení na presadzovanie práva vykonávaných orgánmi presadzovania práva členských štátov (**verejné presadzovanie práva**)*

- nariadenie (EÚ) 2017/2394 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „nariadenie CPC“)[85], ktorým sa stanovujú mechanizmy koordinácie a spolupráce v rámci opatrení na presadzovanie práva vykonávaných orgánmi presadzovania práva členských štátov.

***

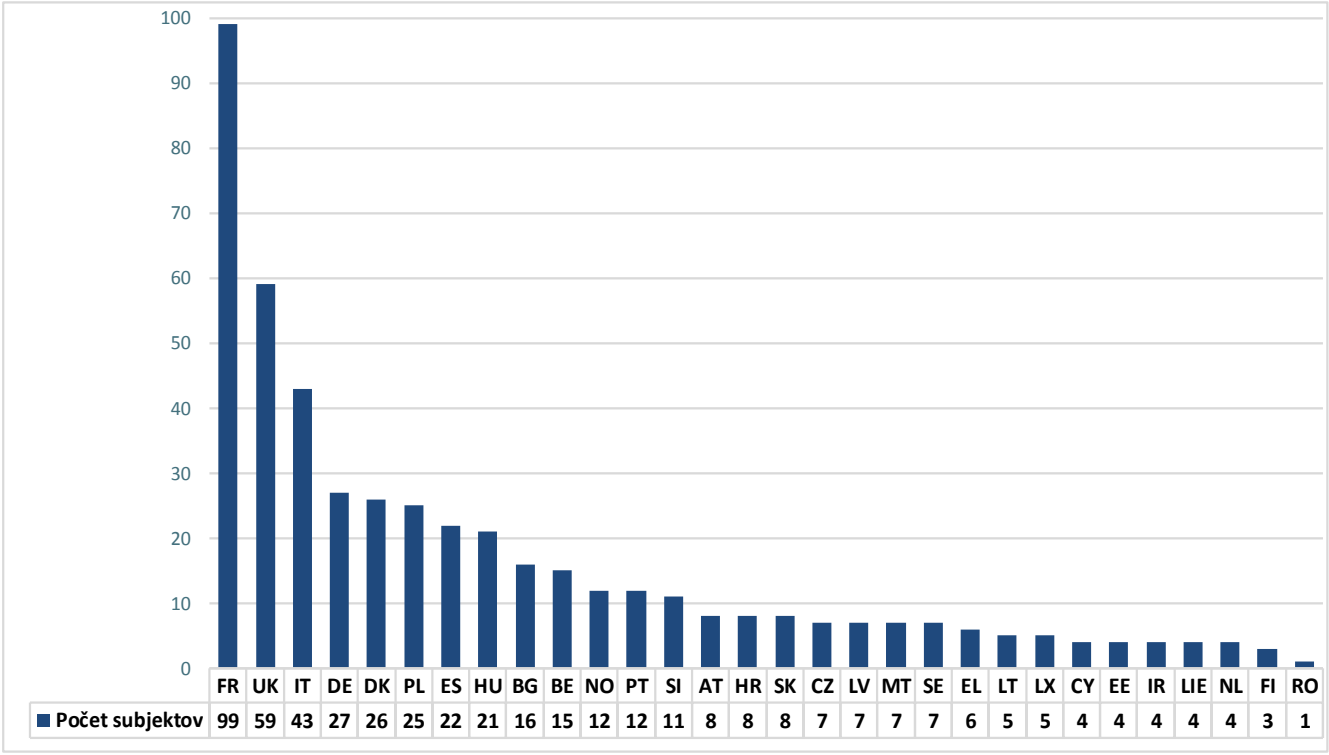
[85] Ú. v. EÚ L 345, 27.12.2017, s. 1. Nariadením sa s účinnosťou od 17. januára 2020 nahradia súčasné mechanizmy spolupráce podľa nariadenia (EÚ) č. 2006/2004.

PRÍLOHA II

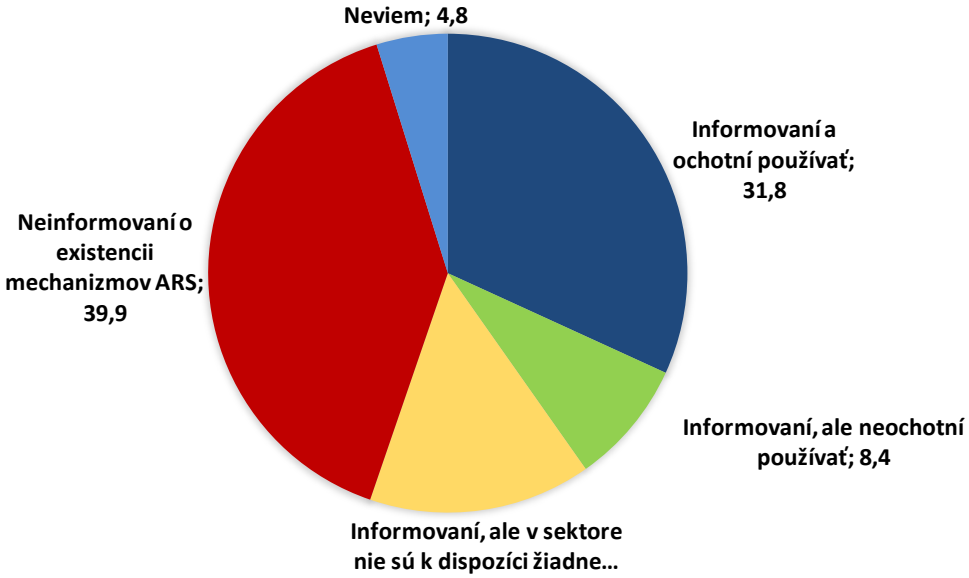
Prehľad štatistických údajov

Poznámka: Ak nie je uvedené inak, v grafoch sa vychádza z údajov aktuálnych k 1. júlu 2019.

Pokrytie ARS – počet oznámených subjektov ARS za každú krajinu



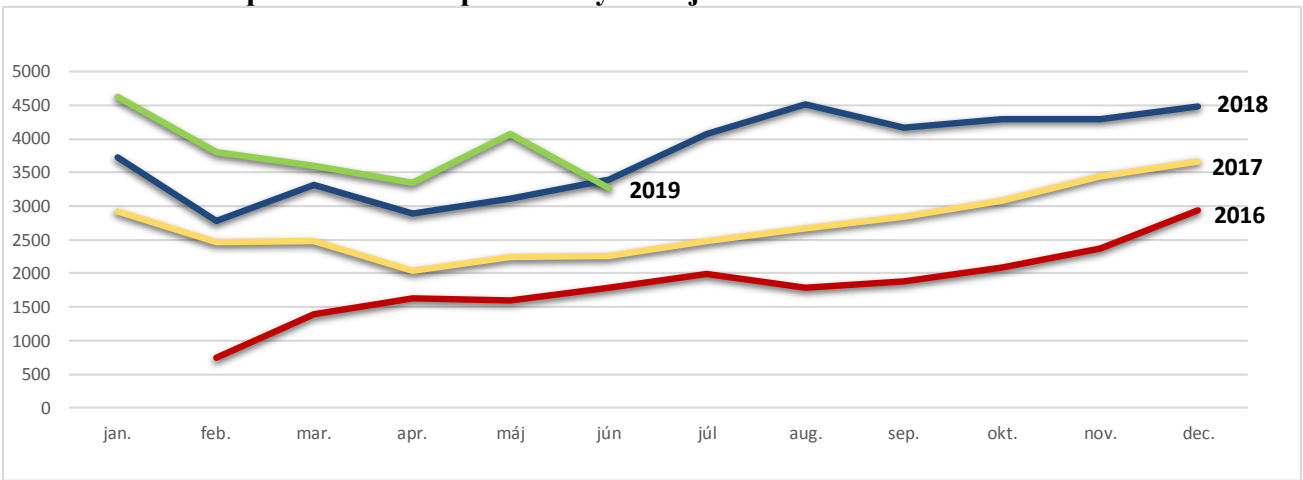
Informovanosť o ARS a jeho využívanie v radoch maloobchodníkov



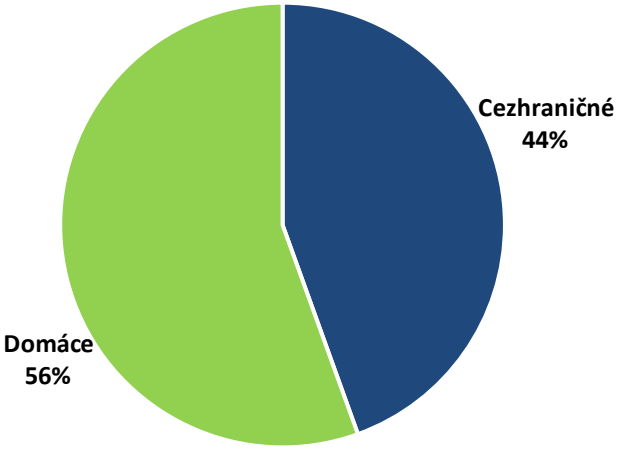
Zdroj: Hodnotiaca tabuľka spotrebiteľských podmienok, vydanie z roku 2019 (ešte neuverejnené), zahŕňajúca roky 2016 – 2018. Prieskum týkajúci sa postoja maloobchodníkov k cezhraničnému obchodu a ochrane spotrebiteľa: Poznáte orgány alternatívneho riešenia sporov so spotrebiteľmi v (NAŠEJ KRAJINE)? Základňa: EÚ27_2019, respondenti (N=9 796).

*Úplné pokrytie ARS sa dosiahlo až na konci roka 2018.

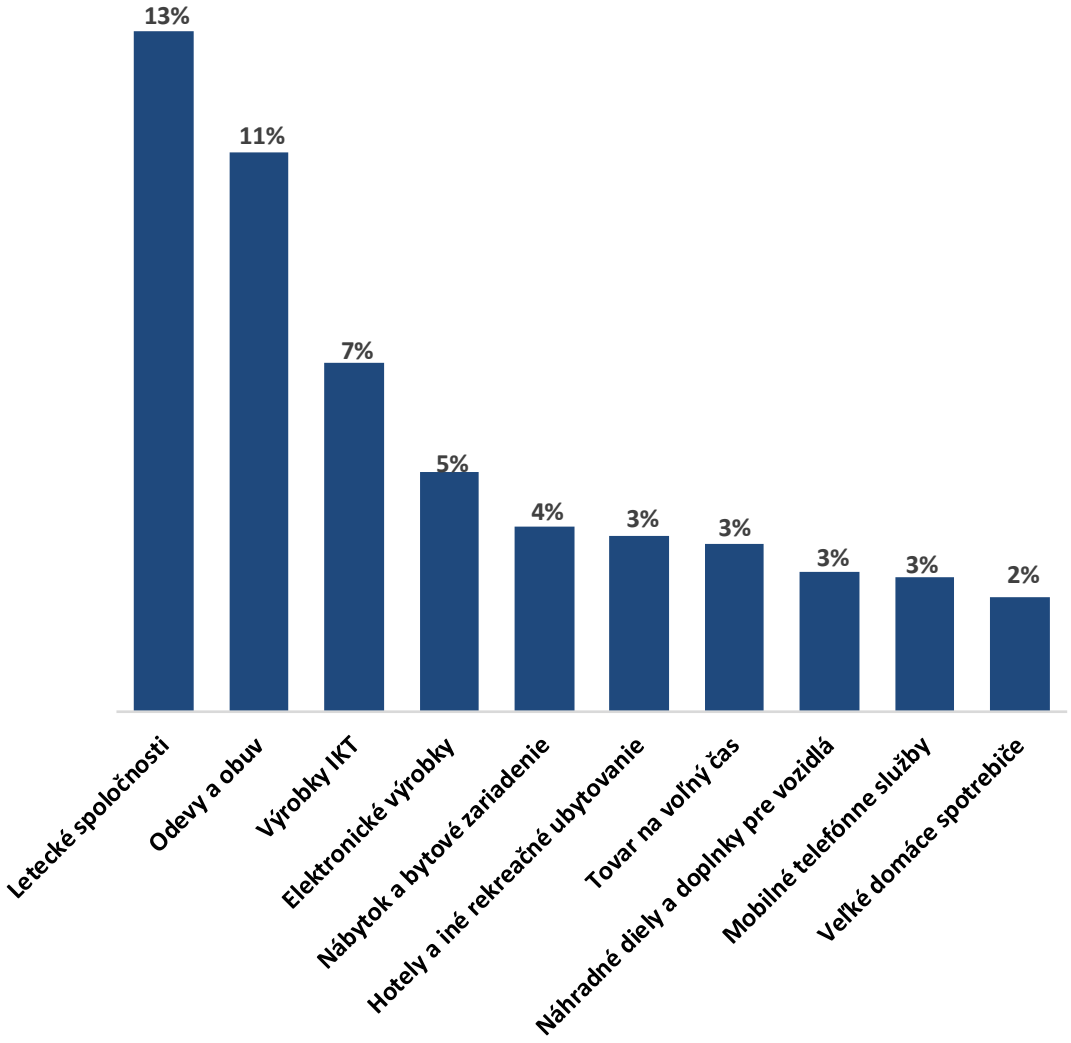
Platforma RSO – počet sťažností predložených za jednotlivé mesiace



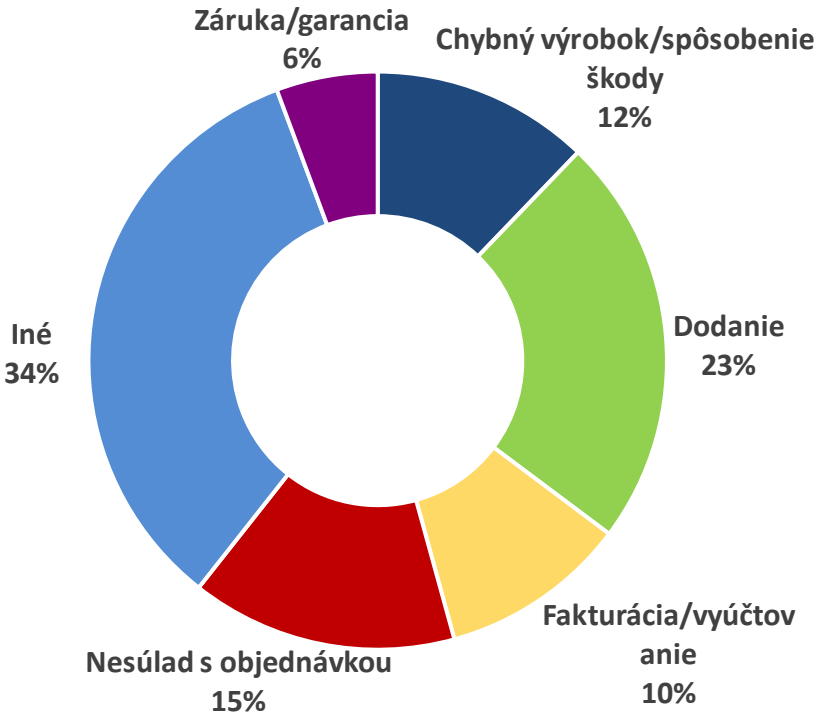
Platforma RSO – domáce/cezhraničné spory



Platforma RSO – maloobchodné sektory s najvyšším počtom sťažností spotrebiteľov



Platforma RSO – sťažnosti spotrebiteľov podľa druhu nespokojnosti



Kontaktné miesta RSO – otázky podľa toho, aká strana otázku položila

