EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 17. 10. 2023
COM(2023) 648 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

Smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov[1] (ďalej len „smernica o ARS“) sa stanovuje legislatívny rámec na zabezpečenie prístupu spotrebiteľov ku vysokokvalitným postupom ARS na urovnávanie ich sporov s obchodníkmi. V článku 26 sa stanovuje, že Komisia každé štyri roky *„predloží Európskemu parlamentu, Rade a Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru správu o uplatňovaní tejto smernice. V uvedenej správe sa posúdi vývoj a využívanie subjektov ARS, ako aj vplyv tejto smernice na spotrebiteľov a obchodníkov, najmä informovanosť spotrebiteľov a úroveň prijatia obchodníkmi. K tejto správe sa podľa potreby priložia návrhy na zmenu tejto smernice.“*

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online[2] (ďalej len „nariadenie o RSO“) sa vzťahuje na spory pri nákupoch online a zriaďuje sa ním digitálna infraštruktúra (európska platforma RSO), ktorá spotrebiteľom umožňuje kontaktovať internetových obchodníkov a navrhnúť riešenie ich sporu prostredníctvom kvalitného subjektu ARS v súlade so smernicou o ARS. V článku 21 ods. 2 nariadenia o RSO sa stanovuje, že každé tri roky *„Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tohto nariadenia, a to konkrétne o jednoduchosti používania formulára sťažnosti a prípadnej potrebe úpravy informácií uvedených v prílohe k tomuto nariadeniu. K uvedenej správe sa podľa potreby priložia návrhy na úpravu tohto nariadenia.“*

Spolu so smernicou o žalobách v zastúpení[3] tieto právne akty poskytujú komplexný právny rámec, ktorý musia členské štáty zaviesť na zabezpečenie účinného prístupu k náprave pre spotrebiteľov v EÚ.

V správe o vykonávaní rámca ARS/RSO z roku 2019[4] sa dospelo k záveru, že vďaka smernici o ARS *„[s]potrebitelia 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“*. V súvislosti s RSO sa v správe zdôraznilo, že európska platforma RSO sa stala viacjazyčným centrom, ktoré prilákalo 8,5 milióna návštevníkov, pričom sa predložilo 120 000 sporov.

V správe sa však takisto zistilo, že alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa stále využíva nedostatočne z dôvodu chýbajúcej informovanosti, problémov s orientáciou v rozmanitých systémoch ARS v niektorých členských štátoch, ale aj z dôvodu všeobecnej neochoty obchodníkov zúčastniť sa. Pokiaľ ide o platformu RSO, v správe sa uvádza, že napriek vysokému počtu návštev existuje obmedzený záujem spotrebiteľov o žiadosti a postup ARS

[1] 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).
[2] 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).
[3] Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov.
[4] 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, COM(2019) 425 final.

dotknutým obchodníkom, ktorí vo veľkej väčšine prípadov buď mlčali, alebo spotrebiteľom ponúkli urovnať prípad mimo platformy. V dôsledku toho boli subjektu ARS zaslané približne 2 % žiadostí o postup ARS.

Táto správa sa predkladá v súlade s článkom 26 smernice o ARS a článkom 21 ods. 2 nariadenia o RSO. Je súčasťou širšieho balíka, v ktorom sa navrhuje zmena smernice o ARS, odporúčanie Komisie pre online trhy a obchodné združenia EÚ a zrušenie nariadenia o RSO. Aj keď sú v tejto správe zhrnuté hlavné zistenia posúdení vykonaných od roku 2019, je potrebné ju chápať v spojení s rozsiahlym posúdením vplyvu vykonaným na účely preskúmania smernice o ARS, ktoré obsahuje komplexné hodnotenie smernice o ARS a v prílohe 6 k posúdeniu vplyvu podrobné posúdenie fungovania nariadenia o RSO.

Zdroje informácií, ktoré tvoria základ tejto správy, sú uvedené v prílohe.

2. Smernica 2013/11/EÚ

2.1. Rozsah pôsobnosti a ciele

Podľa tejto smernice členské štáty uľahčia prístup spotrebiteľov v EÚ k ARS a zabezpečia, aby sa spotrebitelia mohli s riešením svojich sporov s obchodníkom z EÚ, ktoré sa týkajú nákupu výrobku alebo služby, obrátiť na subjekty ARS certifikovanej kvality. Spotrebitelia by mali mať prístup k ARS vo všetkých hospodárskych sektoroch[5], a to v prípade nákupov online aj offline, ako aj v prípade domácich a cezhraničných sporov.

Smernica obsahuje prístup minimálnej harmonizácie: hoci jej účelom[6] je zabezpečiť, aby spotrebitelia mohli podávať sťažnosti na obchodníkov subjektom, ktoré ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia sporov, ponecháva členským štátom široký priestor na vlastné uváženie pri navrhovaní týchto systémov:

- členské štáty musia zabezpečiť plné pokrytie ARS subjektmi, ktoré ako záväznú kvalitu **spĺňajú požiadavky na dostupnosť, odborné znalosti, nezávislosť, nestrannosť, transparentnosť, účinnosť, spravodlivosť, zásadu slobody a zásadu zákonnosti** týkajúce sa zloženia, operácií a výsledkov;
- smernicou sa stanovuje **osobitný mechanizmus na zabezpečenie kvality procesu ARS**: členské štáty určujú príslušné vnútroštátne orgány, ktoré vytvárajú a vedú vnútroštátne zoznamy subjektov ARS, v prípade ktorých tieto orgány certifikovali, že spĺňajú požiadavky kvality[7] stanovené v smernici. Zoznam kvalitných subjektov ARS sa oznamuje Európskej komisii a je verejne dostupný na platforme RSO. Príslušné orgány môžu takisto vyradiť subjekty ARS zo zoznamu, ak tieto subjekty už nespĺňajú požiadavky kvality;

[5] Výnimky v článku 2 ods. 2: služby všeobecného záujmu nehospodárskeho charakteru, zdravotná starostlivosť, verejné vzdelávanie.
[6] Článok 1.
[7] Kapitola II smernice o ARS: odborné znalosti, nezávislosť a nestrannosť; transparentnosť, účinnosť, spravodlivosť, zásada slobody a zásada zákonnosti.

- hoci sa na obchodníkov vzťahujú určité požiadavky na informácie o využívaní ARS, **členské štáty sa môžu slobodne rozhodnúť, či je účasť obchodníkov povinná alebo dobrovoľná, alebo či je výsledok záväzný**[8];
- v smernici sa však stanovujú **záruky pre spotrebiteľov s cieľom zabezpečiť, že ARS zostane dostupné**, ako napríklad obmedzenie poplatkov (bezplatné alebo symbolické poplatky) alebo procesné lehoty (15 dní na preskúmanie prípustnosti sťažnosti a 90 dní na dosiahnutie výsledku).

2.2. Vývoj subjektov ARS

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. Napriek určitým oneskoreniam, ktoré boli náležite vyriešené, sa v správe z roku 2019 dospelo k záveru, že transpozícia bola dokončená v členských štátoch EÚ, ktoré pravidelne oznamujú subjekty ARS Komisii, ktorá následne zverejňuje zoznam spolu s hlavnými údajmi o postupoch ARS na platforme RSO[9]. Od 1. júla 2017 sa začala smernica o ARS uplatňovať v krajinách EHP, na Islande[10], v Lichtenštajnsku a Nórsku.

Členské štáty plne využili flexibilitu, ktorú poskytuje nariadenie: zatiaľ čo niektoré krajiny uprednostňujú sektorovo špecifické subjekty ARS, iné uprednostňujú všeobecný prístup (zmiešaný prístup, a to niektoré sektorové subjekty a „zvyšný“ subjekt pokrývajúci iné spory). Niektoré krajiny si zachovali historické subjekty ARS spojené s konkrétnym obchodníkom alebo organizáciami obchodníkov[11] a niektoré krajiny udržiavajú decentralizovaný systém so samostatnými subjektmi ARS pre rôzne regióny a provincie.

Členský štát	Počet subjektov ARS	Požaduje sa účasť obchodníkov?
Rakúsko	8	špecifické sektory
Belgicko	13	osobitné okolnosti
Bulharsko	17	
Chorvátsko	7	osobitné okolnosti
Cyprus	4	špecifické sektory
Česká republika	8	
Dánsko	26	áno
Estónsko	4	
Fínsko	3	
Francúzsko	82	
Nemecko	28	špecifické sektory
Grécko	4	špecifické sektory
Maďarsko	21	áno
Island	6	áno

[8] V článku 9 ods. 2 a 3 smernice o ARS sa stanovujú dodatočné záruky spravodlivosti pre výsledky, ktoré sa môžu stať záväznými, t. j. predbežné informácie a primeraný čas na zváženie, pričom sa pripúšťajú vnútroštátne právne predpisy, podľa ktorých sú výsledky pre obchodníka záväzné po akceptovaní výsledku spotrebiteľom.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.
[10] Hoci sa transpozícia na Islande oneskorila, boli prijaté potrebné právne predpisy a subjekty ARS boli oznámené Komisii v roku 2020.
[11] Smernicou o ARS sa poskytujú dodatočné záruky nezávislosti, ako napríklad samostatný rozpočet, pre subjekty riadené obchodníkmi alebo ich organizáciami.

Írsko	4	
Taliansko	53	
Lotyšsko	5	áno
Lichtenštajnsko	2	
Litva	4	áno
Luxembursko	5	
Malta	8	
Holandsko	4	
Nórsko	12	
Poľsko	25	
Portugalsko	12	osobitné okolnosti
Rumunsko	2	
Slovensko	7	áno
Slovinsko	12	
Španielsko	37	špecifické sektory
Švédsko	7	osobitné okolnosti
SPOLU	**430**	

Zdroj: Štúdia zberu údajov; prílohy + oficiálne údaje platformy RSO

Podľa informácií príslušných vnútroštátnych orgánov 64 % všetkých oznámených subjektov ARS poskytuje nezáväzné výsledky, ďalších 20 % poskytuje výsledky, ktoré sú záväzné pre obe strany, zatiaľ čo výsledky zvyšných subjektov ARS sú záväzné iba pre obchodníkov alebo je možné poskytnúť viac ako jeden druh výsledku[12]. Celkovo, ako sa konštatuje v hodnotení[13], osem členských štátov nepovoľuje záväzné výsledky, zatiaľ čo 17 členských štátov stanovuje, že výsledky sú záväzné len za určitých okolností/za určitých podmienok.

Využívanie subjektov ARS obchodníkmi

V hodnotiacej tabuľke spotrebiteľských podmienok za rok 2019[14] sa ukázalo, že iba 30 % maloobchodníkov v EÚ bolo ochotných a schopných využívať ARS, zatiaľ čo 43 % o jeho existencii nevedelo. Z hodnotenia[15] však vyplýva, že keď sa spotrebiteľ obráti na subjekt ARS so sporom, vo väčšine členských štátov sú obchodníci vo všeobecnosti ochotní sa zapojiť: v priemere 10 % alebo menej obchodníkov odmieta zúčastniť sa na navrhovaných postupoch ARS.

Využívanie subjektov ARS spotrebiteľmi

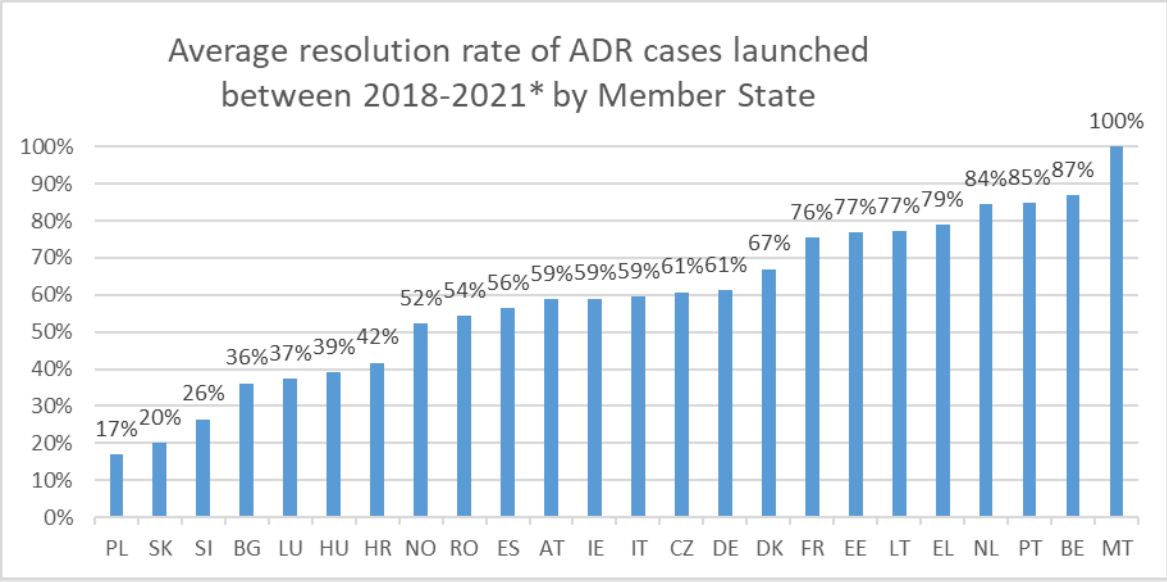
V správe z roku 2019 sa dospelo k záveru, že praktický účinok smernice o ARS bol obmedzený z dôvodu pomerne nízkej informovanosti spotrebiteľov. Je potrebné uviesť, že takmer všetky členské štáty už prijímajú opatrenia na podporu a stimuláciu využívania alternatívneho riešenia

[12] Zdroj: oficiálne procesné informácie oznámené na platforme RSO.
[13] Pozri oddiel 4.1.2 hodnotiacej správy.
[14] *Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market* (Hodnotiaca tabuľka spotrebiteľských podmienok – Spotrebitelia na jednotnom trhu ako doma), 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.
[15] Pozri oddiel 3 hodnotiacej správy.

spotrebiteľských sporov[16]. Napriek tomu len 6 % spotrebiteľov, ktorí mali problém s obchodníkom, nahlásilo problém orgánu ARS[17].

Pokiaľ ide o skutočný počet sporov riešených subjektmi ARS, údaje sú neúplné. Zdá sa, že subjekty ARS v 23 členských štátoch, ktoré poskytli údaje, dostávajú celkovo približne 300 000 oprávnených sporov ročne. Dve tretiny týchto prípadov sa riešili v Taliansku, Nemecku a Francúzsku, pričom najmenej sporov bolo v Chorvátsku. Po úprave podľa veľkosti populácie je však najvyššia hustota prípadov ARS na obyvateľa v Nórsku, Estónsku a Litve, zatiaľ čo najnižšia je v južnej a východnej Európe.

Miera vyriešenia (podiel prípadov, pri ktorých subjekt ARS dosiahol výsledok, v porovnaní s počtom prípadov priznaných subjektmi ARS) sa v jednotlivých členských štátoch výrazne líši, hoci väčšina uvádza mieru vyriešenia 50 % alebo viac:



Zdroj: Štúdia zberu údajov: údaje za tri členské štáty pokrývali len niektoré roky: BE (na základe údajov z rokov 2018 – 2021), FR (na základe údajov z rokov 2019 a 2020) a RO (na základe údajov z rokov 2018 – 2020).

3. Nariadenie (EÚ) č. 524/2013

3.1. Rozsah pôsobnosti a ciele

Cieľom nariadenia o RSO je zriadiť európsku platformu riešenia sporov online (ďalej len „platforma RSO“) na uľahčenie prístupu k ARS v prípade sporov vyplývajúcich z nákupov

[16] Porovnávací prehľad EÚ v oblasti justície za rok 2023, obrázok 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.

[17] *Survey of Consumers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer-related Issues 2023* (Prieskum týkajúci sa postojov spotrebiteľov k cezhraničnému obchodu a problémom súvisiacim so spotrebiteľmi z roku 2023), Európska komisia, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Toto číslo ukazuje len mierny nárast o 0,7 % v porovnaní s údajmi z roku 2022 uvedenými v posúdení vplyvu.

online. Vo vykonávacom nariadení[18] sa stanovili technické spôsoby fungovania platformy a siete kontaktných miest RSO.

Komisia je zodpovedná za vývoj a prevádzku platformy RSO vrátane všetkých prekladateľských funkcií potrebných na účely tohto nariadenia, jej údržbu, financovanie a ochranu údajov. Komisia takisto zverejňuje správy a štatistické informácie a organizuje stretnutia národných kontaktných miest RSO.

Členské štáty sú zodpovedné za zriadenie a udržiavanie národných kontaktných miest RSO s dvomi národnými poradcami RSO. Je na členských štátoch, aby sa rozhodli, koho touto funkciou poveria. Najčastejšie je táto funkcia delegovaná na európske spotrebiteľské centrum (ESC), okrem troch členských štátov[19], v ktorých túto úlohu plní vnútroštátny orgán. Úlohou kontaktných miest je podľa článku 7 ods. 2 nariadenia o RSO podporovať strany (spotrebiteľov, obchodníkov, subjekty ARS) pri používaní platformy a poskytovať im všeobecné informácie o platných právach spotrebiteľov a možnostiach nápravy.

Subjekty ARS sú povinné spracovať spory doručované prostredníctvom európskej platformy RSO za predpokladu, že obchodník a spotrebiteľ súhlasili s postúpením sporu tomuto subjektu.

Okrem toho sa v nariadení stanovuje povinnosť pre online trhy a obchodníkov, ktorí ponúkajú svoj tovar a služby online, uvádzať na svojom webovom sídle ľahko dostupný odkaz na platformu RSO. Obchodníci (ale nie trhy) musia takisto poskytnúť e-mailovú adresu, ktorá sa má použiť pre proces RSO. Táto povinnosť sa týka iba obchodníkov so sídlom v EÚ. Je potrebné poznamenať, že tieto povinnosti platia bez ohľadu na to, či má obchodník nejakú povinnosť alebo sa inak zaviazal používať ARS. Keďže európska platforma RSO je dobrovoľný nástroj, poskytnutie odkazu a kontaktných údajov neznamená, že obchodník sa zapojí do procesu RSO, a údaje ukazujú, že väčšina kontaktovaných obchodníkov sa nezapája.

3.2 Hlavné funkcie platformy RSO a zoznam informácií v prílohe k nariadeniu

Platforma RSO je viacjazyčné interaktívne webové sídlo, ktoré umožňuje spotrebiteľom požiadať obchodníkov o začatie postupu ARS online. Nástroj je pre strany dobrovoľný. Ak sa obchodníci nedohodnú do 30 dní, prípad sa automaticky uzavrie. Subjekty ARS majú možnosť využiť nástroj správy prípadov platformy alebo svoje vlastné nástroje.

V prílohe k nariadeniu sa uvádza zoznam informácií, ktoré sú potrebné na vyriešenie prípadu. Ukázalo sa, že takéto informácie sú dostatočné na to, aby subjekty ARS spravovali prípady zaslané prostredníctvom platformy. Komisia v súvislosti s tým nikdy nedostala sťažnosti ani žiadosti o zmenu.

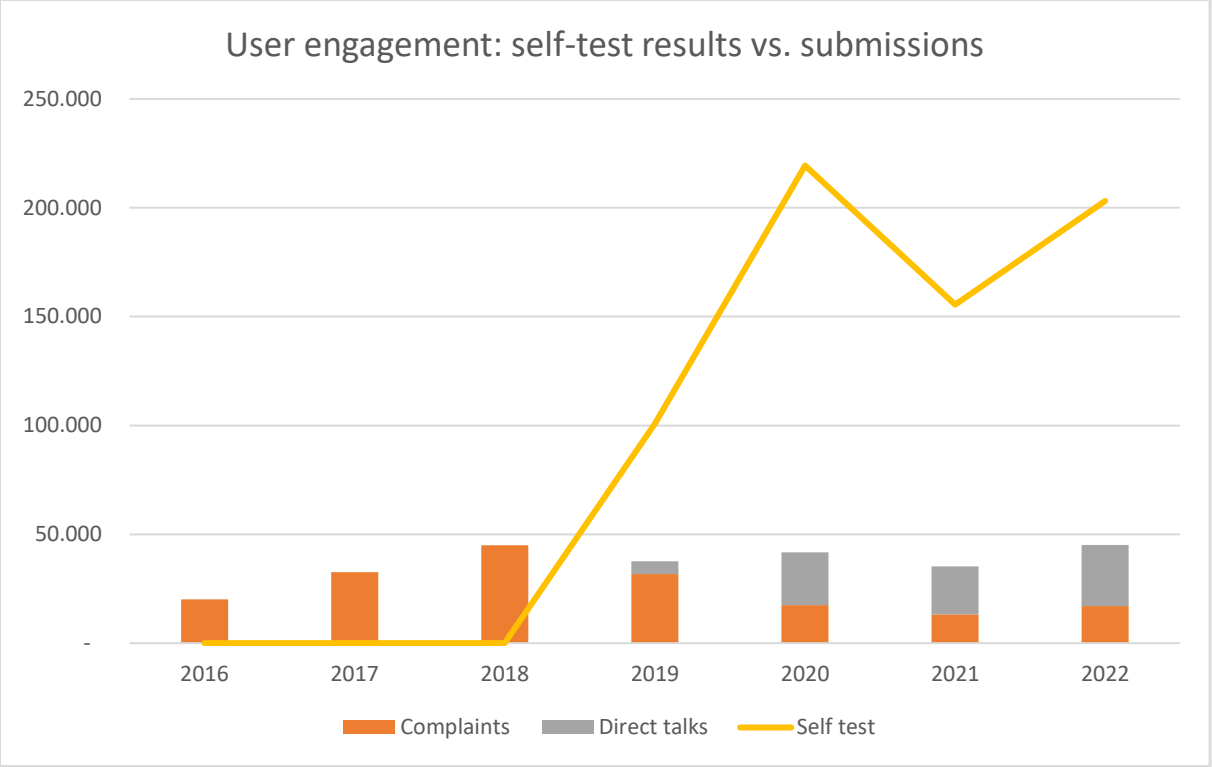
[18] Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2015/1051 z 1. júla 2015 o spôsoboch vykonávania funkcií platformy na riešenie sporov online, spôsoboch elektronického formulára sťažnosti a spôsoboch spolupráce medzi kontaktnými miestami, ktoré sú stanovené v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online.
[19] Litva, Slovinsko, Poľsko.

Od roku 2019 Komisia pridala funkcie opísané ďalej, ktoré sa v nariadení o RSO nevyžadujú, v snahe zlepšiť používateľskú skúsenosť a pochopenie spotrebiteľov, či ich prípad bol vhodný pre platformu alebo nie:

1. samotest na zistenie, ktoré riešenie nápravy by bolo najvhodnejšie pre ich konkrétny problém: podanie sťažnosti na platforme RSO, bilaterálne kontaktovanie obchodníka, vyžiadanie pomoci od európskeho spotrebiteľského centra alebo podanie sťažnosti priamo subjektu ARS. Ide o najúspešnejšiu funkciu platformy RSO: viac ako 200 000 návštevníkov dokončilo samotest v roku 2022 v porovnaní so 17 000, ktorí podali sťažnosť;
2. možnosť zdieľať návrh sťažnosti s obchodníkom pred jej oficiálnym podaním, pokúsiť sa spor urovnať priamo (tzv. modul „priamych rozhovorov“). Táto funkcia bola zavedená v reakcii na údaje z používateľského prieskumu, ktorý ukázal vyšší podiel spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí urovnávajú spor mimo platformy (až 40 % v závislosti od roku v porovnaní s 2 % prípadov, ktoré úspešne dosiahli štádium ARS v závislosti od roku). Avšak iba približne 1 % priamych rozhovorov skutočne vedie k vyrovnaniu zaznamenanému na platforme RSO.

3.3. Využívanie a výkonnosť platformy

Platforma RSO je otvorená pre verejnosť od februára 2016. Verejné webové sídlo platformy je jedným z najnavštevovanejších webových sídiel Európskej komisie (2,5 milióna návštev v roku 2022). Formulár sťažnosti však reálne využívajú necelé dve percentá návštevníkov. Z grafu uvedeného ďalej vyplýva, že samotest používa 200 000 spotrebiteľov (v závislosti od roku) a že jeho použitie viedlo k tomu, že formulár sťažnosti používalo menej spotrebiteľov, čo ukazuje, že mnohí spotrebitelia prichádzajúci na platformu nerozumejú jej účelu a potrebujú sa orientovať.



Zdroj: webová analytika pre platformu RSO.

Na platforme sa od jej spustenia v roku 2016 nazhromaždilo 180 000 sťažností, v dôsledku čoho sa od tohto roku na platforme zaregistrovalo 19 000 spoločností, od veľkých platforiem až po MSP. Napriek tomu 80 až 85 % sťažností zostáva na platforme nezodpovedaných a len asi 1 % sťažností (t. j. menej ako 200 prípadov) vedie k výsledku ARS.

Komisia preto investovala do zlepšenia dizajnu a technického výkonu platformy. Okrem nových funkcií uvedených v predchádzajúcom oddiele bola platforma v rokoch 2017 – 2018 úplne prepracovaná v súlade s podnikovými usmerneniami Komisie, čím sa zjednodušil proces podávania sťažností, prepísali oznámenia do jasného a konkrétneho jazyka a prijali opatrenia proti tomu, aby boli oznámenia klasifikované ako spam. Komisia ďalej vykonala technickú analýzu potrebných a požadovaných funkcií platformy, ako aj rôznych technologických riešení, ktoré by mohli zvýšiť výkonnosť platformy, a cvičenie dizajnérskeho myslenia s cieľom lepšie pochopiť potreby spotrebiteľov v oblasti pomoci, ako aj behaviorálny experiment na otestovanie, či by rôzne správy na platforme mohli zlepšiť pochopenie spotrebiteľov.

Miera zapojenia spotrebiteľov však zostala nízka bez ohľadu na technické a dizajnové vylepšenia alebo informačné kampane organizované Komisiou.

Rok	Návštevy webového sídla	Sťažnosti	Sťažnosti postúpené na ARS	Dokončené výsledky ARS
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249

2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Spolu za roky 2016 – 2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Spotrebitelia, obchodníci a subjekty ARS v Spojenom kráľovstve stále používali platformu v rokoch 2016 až 2020. Hoci mal brexit vplyv na počet podaní, neviedol k výraznej zmene v pomere sťažností smerujúcich k ARS.

Nízku úroveň zapojenia obchodníkov možno vysvetliť rôznymi faktormi podrobne opísanými v prílohe 6 k posúdeniu vplyvu vykonanému na účely preskúmania smernice o ARS. Hlavný faktor je však štrukturálny, keďže elektronický obchod sa väčšinou uskutočňoval prostredníctvom veľkých trhov, ktoré rýchlo zaviedli účinné systémy riešenia sporov, aby si udržali dôveru spotrebiteľov, že ak sa niečo pokazí, môžu sa ľahko poskytnúť riešenia. Nariadenie o RSO bolo navrhnuté v roku 2011 s cieľom pomôcť MSP pri digitalizácii a cezhraničnom predaji na jednotnom trhu v čase, keď sa nepredpokladal rýchly rozvoj trhov.

Zatiaľ čo používateľské prieskumy[20] ukazujú, že samotné webové sídlo a formulár sťažnosti sú pomerne používateľsky ústretové[21], spätná väzba o užitočnosti nástroja ukázala sklamanie, najmä pre väčšinu spotrebiteľov, ktorí nedostali žiadnu spätnú väzbu od vyžiadaných obchodníkov a ktorých prípad sa automaticky uzavrel. 56 % spotrebiteľov uvádza, že by platformu znova nepoužili.

Komisia vykonala rozsiahly prieskum, aby zistila, či by sa to dalo napraviť poskytnutím jasnejších informácií obchodníkom, zlepšením dizajnu alebo technológie platformy[22]. Tento prieskum ukázal, že žiadna zmena dizajnu či technická zmena by nezaručili zlepšenie miery odpovedania obchodníkov.

Možnosť prepracovať platformu RSO bola preto zavrhnutá v počiatočných fázach úvah o modernizácii rámca ARS/RSO[23]. Keďže modernizácie za sedem rokov fungovania platformy nepriniesli žiadne výrazné zlepšenia, ďalšie zmeny pravdepodobne neprinesú iný výsledok. Medzitým údržba platformy RSO predstavuje značné náklady pre Európsku komisiu, pre členské štáty, ktoré musia udržiavať sieť poradcov RSO, a pre obchodníkov, ktorí musia udržiavať prepojenie s platformou a monitorovať prípadné sťažnosti spotrebiteľov, ktoré obchodníci nechcú riešiť na platforme.

3.4. Úloha vnútroštátnych kontaktných miest

Všetky členské štáty, Nórsko a Lichtenštajnsko určili kontaktné miesto RSO. Zatiaľ čo niekoľko členských štátov obmedzuje svoju úlohu len na cezhraničné spory, väčšina kontaktných miest rieši miestne aj cezhraničné prípady.

[20] Spotrebitelia a obchodníci dostávajú iný odkaz na prieskum s mierne odlišnými otázkami.
[21] Na otázku, či je používanie webového sídla jednoduché, 36 % spotrebiteľov vybralo možnosť veľmi jednoduché alebo jednoduché, zatiaľ čo ďalších 34 % nepovažovalo používanie webového sídla ani za jednoduché ani za zložité. 51 % spotrebiteľov považovalo formulár sťažnosti za veľmi jednoduchý alebo jednoduchý, zatiaľ čo ďalších 30 % ho nepovažovalo ani za jednoduchý ani zložitý.
[22] Podrobné informácie sú uvedené v prílohe 6 k posúdeniu vplyvu.
[23] Pozri oddiel 5.3 posúdenia vplyvu.

Komisia usporadúva od roku 2016 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 plne funkčná a ročne dostáva až 500 dopytov. Počas vykazovaného obdobia sa väčšina dopytov spotrebiteľov týkala automatického uzavretia prípadu.

Úlohou kontaktných miest RSO je pomáhať spotrebiteľom, obchodníkom a subjektom ARS pri používaní platformy, no mnohé z nich sa *de facto* stali kontaktnými miestami pre celý rámec ARS, keďže pomáhajú spotrebiteľom, ktorých prípad bol automaticky uzavretý, nájsť alternatívne riešenie na získanie nápravy.

4. Závery a ďalšie kroky

Smernica o ARS vytvorila základ pre dostupnú a kvalitnú nápravu pre spotrebiteľov 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. Podobne ako v záveroch správy z roku 2019 však zostáva jej praktické využitie obmedzené. Na druhej strane vývoj spotrebiteľských trhov vytvoril nové výzvy, ktoré vyvíjajú tlak na súčasnú architektúru ARS. Tieto výzvy sú ďalej podrobne opísané v úplnom hodnotení smernice o ARS, ako aj v posúdení vplyvu, ktoré vedie Komisiu k tomu, aby navrhla niektoré cielené zmeny smernice o ARS, ako aj odporúčanie určené online trhom a obchodným združeniam EÚ, ktoré poskytujú systémy riešenia sporov.

Nariadenie o RSO a platforma RSO boli vytvorené v čase, keď sa digitálne trhy ešte len rozvíjali, a nebolo jasné, či sa zavedú primerané súkromné alebo verejné nástroje na pomoc online obchodníkom a spotrebiteľom pri využívaní kvalitných subjektov ARS. Rýchly rozvoj systémov riešenia sťažností online na digitálnych trhoch sa však stal jedným z hlavných kanálov riešenia sporov pre MSP predávajúce online, čím sa platforma RSO stala nadbytočnou. Uvedené obmedzené používanie platformy preto odôvodňuje jej ukončenie, a Komisia preto navrhuje zrušiť nariadenie o RSO.

Príloha: zdroje informácií pre túto správu

- vnútroštátne právne predpisy, 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 2022,
- špecializované štúdie: štúdia zberu údajov o ARS (zahŕňajúca teoretický výskum, prieskumy a rozhovory s úradmi, subjektmi ARS a inými zainteresovanými stranami, behaviorálnu štúdiu v oblasti ARS a mini právnu štúdiu), ktorá je dostupná tu,
- stretnutie s príslušnými vnútroštátnymi orgánmi (2022),
- výsledky zhromaždenia ARS v roku 2012 a ďalších podujatí so zainteresovanými stranami organizovaných Komisiou,
- štatistické údaje z platformy RSO a správy o fungovaní európskej platformy RSO (ďalej len „správy o RSO“), 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 2020 a 2022 predložené v súlade s článkom 7 ods. 2 písm. b) nariadenia o RSO,
- stretnutia siete kontaktných miest RSO,
- hodnotenie smernice o ARS a posúdenie vplyvu.