EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 17.10.2023
COM(2023) 648 final

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

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

1. Úvod

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů[1] (dále jen „směrnice o alternativním řešení sporů“) stanoví legislativní rámec, který má spotřebitelům zajistit přístup ke kvalitním postupům alternativního řešení sporů při řešení jejich sporů s obchodníky. Článek 26 stanoví, že každé čtyři roky „*předloží Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru zprávu o uplatňování této směrnice. Tato zpráva vyhodnotí vytvoření a využití subjektů alternativního řešení sporů a dopad této směrnice na spotřebitele a obchodníky, zejména pokud jde o povědomí spotřebitelů a míru přijetí ze strany obchodníků. Ke zprávě budou případně připojeny návrhy na změnu této směrnice.*“

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line[2] (dále jen „nařízení o řešení sporů on-line“) se vztahuje na spory týkající se nákupů uskutečněných on-line a zřizuje digitální infrastrukturu (evropskou platformu pro řešení sporů on-line), jež spotřebitelům umožňuje obrátit se na internetové obchodníky a navrhnout jim řešení jejich sporu prostřednictvím kvalitního subjektu alternativního řešení sporů, který vyhovuje směrnici o alternativním řešení sporů. Podle čl. 21 odst. 2 nařízení o řešení sporů on-line každé tři roky „*předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování tohoto nařízení, zejména o dostupnosti formuláře pro podávání stížností pro uživatele a o případné nutnosti upravit informace uvedené v příloze tohoto nařízení. Ke zprávě přiloží případné návrhy změn tohoto nařízení.*“

Spolu se směrnicí o zástupných žalobách[3] tyto právní akty poskytují komplexní právní rámec, který musí členské státy zavést, aby byl v EU zajištěn účinný přístup spotřebitelů ke zjednání nápravy.

Zpráva o provádění rámce pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line z roku 2019[4] dospěla k závěru, že díky směrnici o alternativním řešení sporů mají spotřebitelé v EU „*přístup ke kvalitním postupům alternativního řešení sporů v celé Unii a prakticky ve všech odvětvích maloobchodu bez ohledu na to, zda se jedná o spor vnitrostátní nebo přeshraniční a zda se nákup uskutečnil on-line nebo off-line*“. Pokud jde o řešení sporů on-line, zpráva zdůrazňuje, že evropská platforma pro řešení sporů on-line se stala mnohojazyčným rozhraním, které přilákalo 8,5 milionu návštěvníků a kde bylo předloženo 120 000 sporů.

Zpráva však také zjistila, že alternativní řešení spotřebitelských sporů se stále nedostatečně využívá z důvodu nedostatečné informovanosti, obtížné orientace v rozmanitém prostředí

[1] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů).
[2] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
[3] Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 ze dne 25. listopadu 2020 o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů.
[4] Zpráva Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru o uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, COM(2019) 425 final.

alternativního řešení sporů v některých členských státech, ale také z důvodu obecné neochoty obchodníků účastnit se. Pokud jde o platformu pro řešení sporů on-line, zpráva upozornila, že navzdory vysokému počtu návštěv byl zájem spotřebitelů o podání žádosti o zahájení postupu alternativního řešení sporů dotčeným obchodníkům omezený, přičemž tito obchodníci v naprosté většině případů buď nereagovali, nebo spotřebitelům nabídli urovnání případu mimo platformu. V důsledku toho byla subjektům alternativního řešení sporů zaslána přibližně 2 % žádostí o zahájení procesu alternativního řešení sporů.

Tato zpráva se předkládá v souladu s článkem 26 směrnice o alternativním řešení sporů a čl. 21 odst. 2 nařízení o řešení sporů on-line. Je součástí rozsáhlejšího balíčku, který navrhuje změnu směrnice o alternativním řešení sporů, doporučení Komise pro internetová tržiště a obchodní sdružení v EU a zrušení nařízení o řešení sporů on-line. Ačkoli tato zpráva shrnuje hlavní zjištění z posouzení provedených od roku 2019, je třeba ji číst ve spojení s rozsáhlým posouzením dopadů provedeným za účelem přezkumu směrnice o alternativním řešení sporů, které obsahuje komplexní hodnocení směrnice o alternativním řešení sporů a v příloze 6 rovněž podrobné posouzení fungování nařízení o řešení sporů on-line.

Zdroje informací, které tvoří základ této zprávy, jsou uvedeny v příloze.

2. Směrnice 2013/11/EU

2.1 Oblast působnosti a cíle

Podle uvedené směrnice členské státy usnadňují spotřebitelům v EU přístup k alternativnímu řešení sporů a zajišťují, aby se spotřebitelé mohli obrátit na subjekty alternativního řešení sporů s osvědčením kvality za účelem řešení svých sporů s obchodníky v EU týkajících se nákupu určitého výrobku nebo služby. Spotřebitelé by měli mít přístup k alternativnímu řešení sporů ve všech hospodářských odvětvích[5], a to při nákupech on-line i off-line a při vnitrostátních i přeshraničních sporech.

Směrnice uplatňuje přístup spočívající v minimální harmonizaci: ačkoli je účelem tohoto přístupu[6] zajistit, aby spotřebitelé mohli podávat stížnosti na obchodníky subjektům, které nabízejí nezávislé, nestranné, transparentní, účinné, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů, ponechává členským státům velký prostor pro uvážení při vytváření těchto systémů:

- Členské státy musí zajistit úplné pokrytí subjekty alternativního řešení sporů, které **splňují** závazné kvalitativní **požadavky na dostupnost, odbornost, nezávislost, nestrannost, transparentnost, účinnost, spravedlnost, svobodu a zákonnost**, pokud jde o složení, činnost a výsledky.
- Směrnice zavádí **zvláštní mechanismus pro zajištění kvality procesu alternativního řešení sporů**: členské státy určí vnitrostátní příslušné orgány, které zavedou a spravují vnitrostátní seznamy subjektů alternativního řešení sporů, jejichž soulad s kvalitativními

[5] Výjimky v čl. 2 odst. 2: nehospodářské služby obecného zájmu, zdravotní péče a veřejné vzdělávání.
[6] Článek 1

požadavky směrnice[7] tyto orgány certifikovaly. Seznam kvalitních subjektů alternativního řešení sporů je doručen Evropské komisi a je veřejně dostupný na platformě pro řešení sporů on-line. Příslušné orgány mohou rovněž vyřadit subjekty alternativního řešení sporů ze seznamu, pokud tyto subjekty přestanou splňovat požadavky na kvalitu.

- Zatímco obchodníci podléhají určitým požadavkům na informace ohledně využívání alternativního řešení sporů, **členské státy se mohou svobodně rozhodnout, zda je účast obchodníků povinná či dobrovolná, nebo zda je výsledek závazný[8]**.
- Směrnice nicméně stanoví **záruky pro spotřebitele, které zajistí, že alternativní řešení sporů zůstane dostupné**, jako například omezení poplatků (bezplatné nebo za symbolický poplatek) nebo stanovení procesních lhůt (15 dní na přezkoumání přípustnosti stížnosti a 90 dní na dosažení výsledku).

2.2 Vývoj subjektů alternativního řešení sporů

Podle čl. 25 odst. 1 směrnice o alternativním řešení sporů byly členské státy povinny uvést v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu se směrnicí do 9. července 2015. Bez ohledu na několik zpoždění, která byla řádně vyřešena, zpráva z roku 2019 dospěla k závěru, že provedení ve vnitrostátním právu bylo v členských státech EU dokončeno a že subjekty alternativního řešení sporů byly pravidelně oznamovány Komisi, jež následně zveřejňuje seznam spolu s hlavními údaji o postupech alternativního řešení sporů na platformě pro řešení sporů on-line[9]. Dne 1. července 2017 nabyla směrnice o alternativním řešení sporů účinnosti v zemích EHP – na Islandu[10], v Lichtenštejnsku a v Norsku.

Členské státy plně využily flexibility, kterou nařízení poskytuje: zatímco některé země upřednostňují subjekty alternativního řešení sporů s odvětvovou působností, jiné dávají přednost obecnému přístupu (smíšený přístup s některými odvětvovými subjekty a „zbytkovým“ subjektem, který se zabývá ostatními spory). V některých zemích se zachovaly historické subjekty alternativního řešení sporů spojené s konkrétním obchodníkem nebo organizacemi obchodníků[11] a v některých zemích je zachován decentralizovaný systém se samostatnými subjekty alternativního řešení sporů pro různé regiony a provincie.

Členský stát	Počet subjektů alternativního řešení sporů	Je požadována účast obchodníků?
Rakousko	8	Konkrétní odvětví
Belgie	13	Zvláštní okolnosti
Bulharsko	17	
Chorvatsko	7	Zvláštní okolnosti

[7] Kapitola II směrnice o alternativním řešení sporů: odbornost, nezávislost a nestrannost; transparentnost, efektivita, spravedlnost, volnost a zákonnost.

[8] Ustanovení čl. 9 odst. 2 a 3 směrnice o alternativním řešení sporů stanoví další záruky spravedlnosti pro výsledky, které se mohou stát závaznými, tj. předběžné informace a přiměřenou lhůtu na rozmyšlenou, a zároveň umožňuje existenci vnitrostátních právních předpisů, které činí výsledky pro obchodníka závaznými, jakmile spotřebitel výsledek přijme.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

[10] Na Islandu se sice provedení ve vnitrostátním právu zpozdilo, ale potřebné právní předpisy byly přijaty a subjekty alternativního řešení sporů byly Komisi sděleny v roce 2020.

[11] Směrnice o alternativním řešení sporů stanoví další záruky nezávislosti, například samostatný rozpočet, pro subjekty řízené obchodníky nebo jejich organizacemi.

Kypr	4	Konkrétní odvětví
Česká republika	8	
Dánsko	26	Ano
Estonsko	4	
Finsko	3	
Francie	82	
Německo	28	Konkrétní odvětví
Řecko	4	Konkrétní odvětví
Maďarsko	21	Ano
Island	6	Ano
Irsko	4	
Itálie	53	
Lotyšsko	5	Ano
Lichtenštejnsko	2	
Litva	4	Ano
Lucembursko	5	
Malta	8	
Nizozemsko	4	
Norsko	12	
Polsko	25	
Portugalsko	12	Zvláštní okolnosti
Rumunsko	2	
Slovensko	7	Ano
Slovinsko	12	
Španělsko	37	Konkrétní odvětví
Švédsko	7	Zvláštní okolnosti
CELKEM	**430**	

Zdroj: Studie se sběrem údajů: přílohy + oficiální údaje z platformy pro řešení sporů on-line

Jak uvedly příslušné vnitrostátní orgány, 64 % všech oznámených subjektů alternativního řešení sporů poskytuje nezávazné výsledky, dalších 20 % poskytuje výsledky, které jsou závazné pro obě strany, zatímco výsledky zbývajících subjektů alternativního řešení sporů jsou závazné pouze pro obchodníky, nebo může být poskytnut více než jeden typ výsledku[12]. Jak vyplývá ze závěru hodnocení[13], celkově osm členských států neumožňuje závazné výsledky, zatímco sedmnáct členských států stanoví závaznost výsledků pouze za určitých okolností či podmínek.

Využívání subjektů alternativního řešení sporů obchodníky

Ze srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele z roku 2019[14] vyplývá, že pouze 30 % maloobchodníků v EU chce a dokáže využívat alternativní řešení sporů, zatímco 43 % o jeho existenci neví. Z hodnocení[15] však vyplývá, že ve většině členských států jsou obchodníci v případě, že se spotřebitel obrátí na subjekt alternativního řešení sporů, obecně ochotni se

[12] Zdroj: oficiální procesní informace oznámené na platformě pro řešení sporů on-line.
[13] Viz oddíl 4.1.2 hodnotící zprávy.
[14] Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market (Srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele – spotřebitelé na jednotném trhu jako doma), 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf
[15] Viz oddíl 3 hodnotící zprávy.

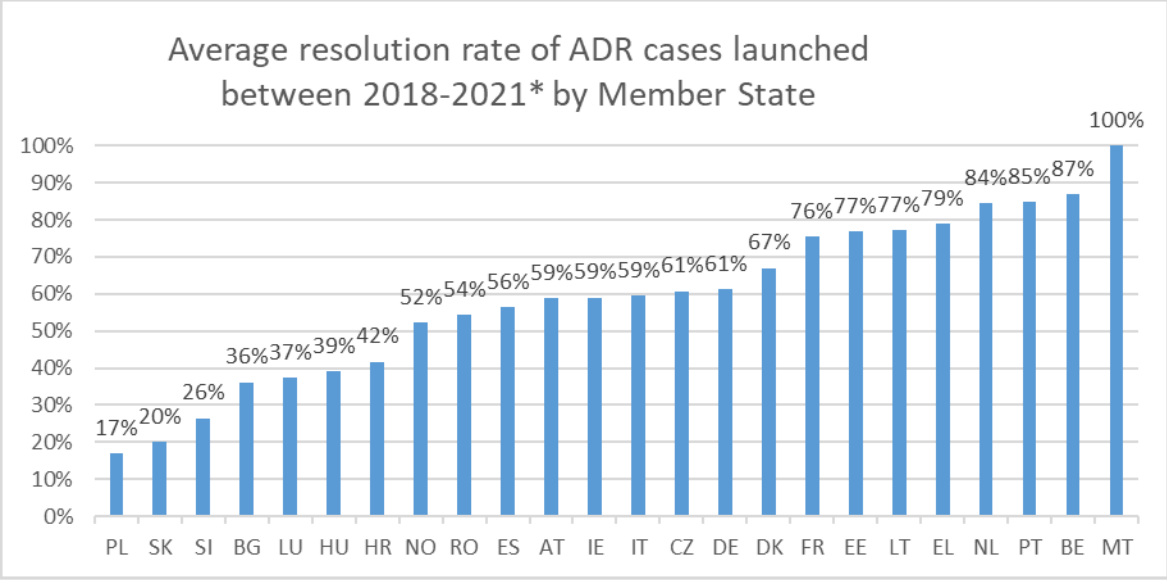
zapojit: v průměru 10 % nebo méně obchodníků se odmítá navrhovaných postupů alternativního řešení sporů účastnit.

Využívání subjektů alternativního řešení sporů spotřebiteli

Zpráva z roku 2019 dospěla k závěru, že praktický účinek směrnice o alternativním řešení sporů je omezený kvůli relativně nízké informovanosti spotřebitelů. Je třeba říci, že téměř všechny členské státy již přijímají opatření, která mají podporovat a stimulovat využívání alternativního řešení spotřebitelských sporů[16]. Nicméně pouze 6 % spotřebitelů, kteří se setkali s problémem u obchodníka, nahlásilo tento problém orgánu alternativního řešení sporů[17].

Pokud jde o skutečný počet sporů, kterými se zabývaly subjekty alternativního řešení sporů, jsou údaje neúplné. Zdá se, že subjekty alternativního řešení sporů ve 23 členských státech, které poskytly údaje, celkem přijímají přibližně 300 000 způsobilých sporů ročně. Dvě třetiny těchto případů byly projednávány v Itálii, Německu a Francii, zatímco nejméně sporů se řešilo v Chorvatsku. Při zohlednění počtu obyvatel je však nejvyšší hustota případů alternativního řešení sporů na obyvatele v Norsku, Estonsku a Litvě, zatímco nejnižší v jižní a východní Evropě.

Míra úspěšnosti (podíl případů, v nichž subjekt alternativního řešení sporů dosáhl výsledku, v porovnání s počtem případů přijatých subjekty alternativního řešení sporů) se v jednotlivých členských státech značně liší, i když většina z nich uvádí míru úspěšnosti 50 % nebo vyšší:



Zdroj: Studie se sběrem údajů. Údaje ze tří členských států se týkaly pouze některých let: BE (na základě údajů z let 2018–2021), FR (na základě údajů z let 2019 a 2020) a RO (na základě údajů z let 2018–2020).

[16] Srovnávací přehled o soudnictví z roku 2023, obrázek 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf

[17] Průzkum zaměřený na postoj spotřebitelů k přeshraničnímu obchodu a ke spotřebitelské problematice z roku 2023, Evropská komise, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf Toto číslo vykazuje pouze mírný nárůst o 0,7 % ve srovnání s údaji z roku 2022 uvedenými v posouzení dopadů.

3. Nařízení (EU) č. 524/2013

3.1 Oblast působnosti a cíle

Cílem nařízení o řešení sporů on-line je zřídit evropskou platformu pro řešení sporů on-line (dále jen „platforma pro řešení sporů on-line“), která usnadní přístup k alternativnímu řešení sporů vyplývajících z nákupů uskutečněných on-line. Prováděcí nařízení[18] stanovilo technické podmínky fungování platformy a sítě kontaktních míst pro řešení sporů on-line.

Komise odpovídá za vývoj a provoz platformy pro řešení sporů on-line, včetně všech překladatelských funkcí nezbytných pro účely uvedeného nařízení, její údržby, financování a ochrany údajů. Komise rovněž zveřejňuje zprávy a statistické informace a organizuje setkání vnitrostátních kontaktních míst pro řešení sporů on-line.

Členské státy jsou odpovědné za zřízení a udržování vnitrostátních kontaktních míst pro řešení sporů on-line se dvěma národními poradci pro řešení sporů on-line. Je na členských státech, aby rozhodly, komu tuto funkci svěří. Nejčastěji je touto úlohou pověřeno evropské spotřebitelské centrum (ESC), s výjimkou tří členských států[19], kde tuto úlohu vykonává vnitrostátní orgán. Úkolem kontaktních míst je podle čl. 7 odst. 2 nařízení o řešení sporů on-line podporovat strany sporu (spotřebitele, obchodníky, subjekty alternativního řešení sporů) při používání platformy a poskytovat jim obecné informace o platných právech spotřebitelů a možnostech zjednání nápravy.

Subjekty alternativního řešení sporů mají povinnost zpracovávat spory, které přicházejí prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů on-line, pokud se obchodník a spotřebitel dohodli na postoupení sporu tomuto subjektu.

Kromě toho nařízení stanoví, že internetová tržiště a obchodníci nabízející své zboží a služby na internetu mají povinnost uvést na svých internetových stránkách snadno dostupný odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Obchodníci (nikoli však tržiště) musí rovněž poskytnout e-mailovou adresu, která bude použita pro proces řešení sporů on-line. Tato povinnost se týká pouze obchodníků usazených v EU. Je třeba poznamenat, že tyto povinnosti platí bez ohledu na to, zda obchodník má povinnost nebo je jinak zavázán využít alternativní řešení sporů. Vzhledem k tomu, že evropská platforma pro řešení sporů on-line je dobrovolným nástrojem, poskytnutí odkazu a kontaktních údajů neznamená, že se obchodník zapojí do procesu řešení sporů on-line, a údaje ukazují, že většina oslovených obchodníků se nezapojí.

[18] Prováděcí nařízení Komise (EU) 2015/1051 ze dne 1. července 2015 o způsobech provádění funkcí platformy pro řešení sporů on-line, o podrobnostech týkajících se elektronického formuláře pro podávání stížností a o pravidlech týkajících se spolupráce mezi kontaktními místy uvedených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

[19] Litva, Slovinsko, Polsko.

3.2 Hlavní rysy platformy pro řešení sporů on-line a seznam informací v příloze nařízení

Platforma pro řešení sporů on-line je mnohojazyčná interaktivní internetová stránka, která umožňuje spotřebitelům požádat obchodníky o zahájení postupu alternativního řešení sporů on-line. Tento nástroj je pro strany sporu dobrovolný. Pokud obchodníci nevysloví souhlas do 30 dnů, případ se automaticky uzavře. Subjekty alternativního řešení sporů mají možnost používat nástroj platformy pro správu případů nebo vlastní nástroje.

V příloze nařízení je uveden seznam informací, které jsou potřebné k vyřízení případu. Ukázalo se, že tyto informace stačí subjektům alternativního řešení sporů k tomu, aby mohly spravovat případy, které jim platforma předává. Komise neobdržela žádnou stížnost na tento seznam ani žádost o jeho změnu.

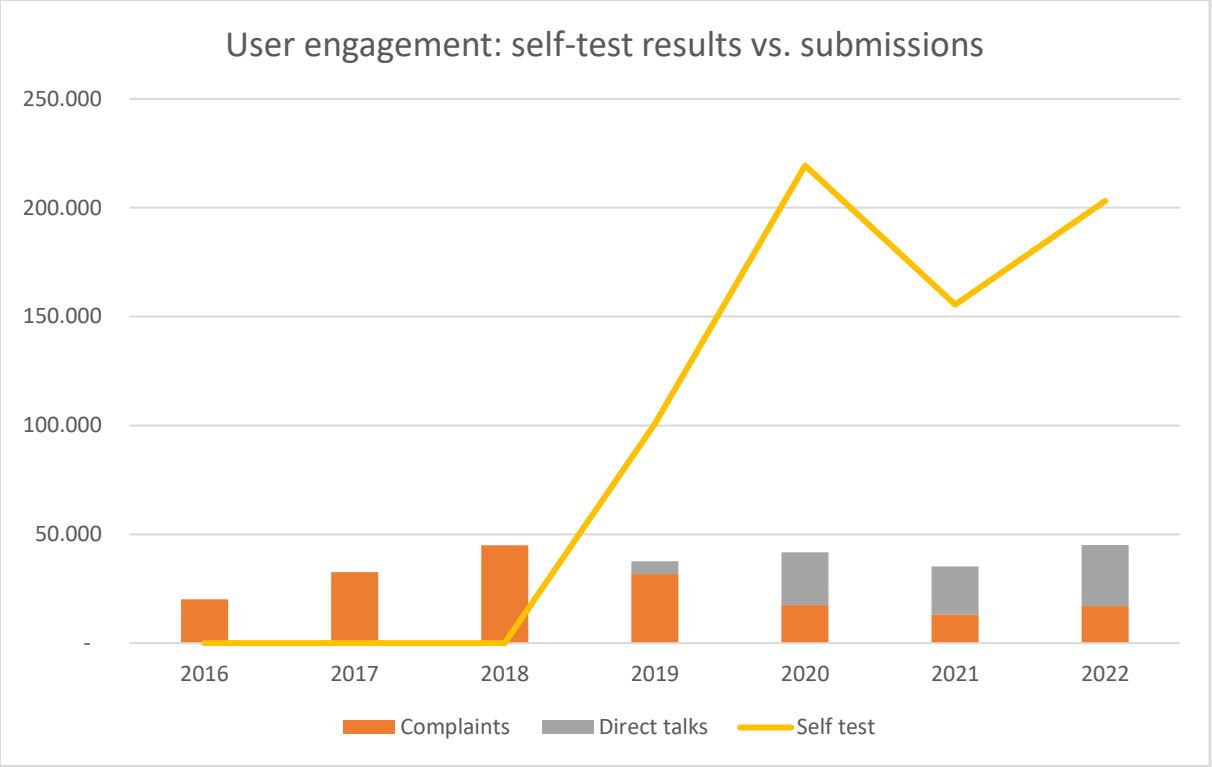
Od roku 2019 Komise přidala níže popsané funkce, které nařízení o řešení sporů on-line nevyžaduje, ve snaze zlepšit uživatelskou zkušenost a porozumění spotřebitelů tomu, zda je jejich případ pro platformu vhodný, či nikoli:

(1) Samotest, který určí nejvhodnější nápravné řešení pro jejich konkrétní problém: podat stížnost na platformě pro řešení sporů on-line, kontaktovat obchodníka ve snaze o oboustranně přijatelné řešení, požádat o pomoc evropské spotřebitelské centrum, nebo podat stížnost přímo subjektu alternativního řešení sporů. To se stalo nejúspěšnější funkcí platformy pro řešení sporů on-line: v roce 2022 vyplnilo samotest více než 200 000 návštěvníků, zatímco stížnost podalo 17 000 návštěvníků.

(2) Možnost sdílet návrh stížnosti s obchodníkem ještě před jejím oficiálním podáním a pokusit se spor urovnat přímo (tzv. modul „přímých rozhovorů“). Tato funkce byla zavedena v reakci na údaje z průzkumu mezi uživateli, který ukázal, že vyšší podíl spotřebitelů a obchodníků řeší spory mimo platformu (až 40 % v závislosti na roce, ve srovnání s 2 % případů, které v závislosti na roce úspěšně dospěly do fáze alternativního řešení sporů). Pouze přibližně 1 % přímých rozhovorů však skutečně vyústí ve vyřešení zaznamenané na platformě pro řešení sporů on-line.

3.3 Využití a efektivita platformy

Platforma pro řešení sporů on-line je veřejnosti přístupná od února 2016. Veřejné internetové stránky platformy jsou jednou z nejnavštěvovanějších stránek Evropské komise (2,5 milionu návštěv v roce 2022). Formulář pro podávání stížností však skutečně využijí méně než dvě procenta návštěvníků. Z níže uvedeného grafu vyplývá, že samotest využívá 200 000 spotřebitelů (v závislosti na roce) a že díky němu spotřebitelé méně využívají formulář pro podávání stížností, což dokládá, že mnoho spotřebitelů navštěvujících platformu nerozumí jejímu účelu a potřebuje se zorientovat.



Zdroj: analytické nástroje platformy pro řešení sporů on-line.

Od svého spuštění v roce 2016 platforma nashromáždila 180 000 stížností, díky čemuž se na ní od toho roku zaregistrovalo 19 000 společností, a to od velkých platforem až po malé a střední podniky. Přesto 80 až 85 % stížností zůstává na platformě bez odpovědi a pouze u asi 1 % stížností (tj. méně než 200 případů) je výsledkem alternativní řešení sporů.

Komise proto investovala do zlepšení designu a technické výkonnosti platformy. Kromě nových funkcí uvedených v předchozím oddíle byla platforma v letech 2017–2018 zcela přepracována v souladu s interními pokyny Komise, přičemž byl zjednodušen proces podávání stížností, oznámení byla přepsána do jasného a konkrétního jazyka a byla přijata opatření proti tomu, aby se oznámení klasifikovala jako spam. Komise dále provedla technickou analýzu potřebných a požadovaných funkcí platformy a různých technologických řešení, která by mohla zvýšit výkonnost platformy, analýzu designu, aby lépe porozuměla potřebám spotřebitelů v oblasti pomoci, a behaviorální experiment, jehož cílem bylo ověřit, zda by různá sdělení na platformě mohla zlepšit porozumění spotřebitelů.

Míra zapojení spotřebitelů však zůstala nízká, a to bez ohledu na technická a designová zlepšení nebo informační kampaně vedené Komisí.

Rok	Návštěvy internetových stránek	Stížnosti	Stížnosti předané k alternativnímu řešení sporů	Dosaženo výsledků alternativního řešení sporů
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
Celkem v období 2016–2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Britští spotřebitelé, obchodníci a subjekty alternativního řešení sporů využívali platformu ještě v letech 2016–2020. Brexit sice ovlivnil počet podání, ale na podíl stížností, které došly do fáze alternativního řešení sporů, neměl znatelný vliv.

Nízkou míru zapojení obchodníků lze vysvětlit různými faktory, které jsou podrobně popsány v příloze 6 posouzení dopadů provedeného pro účely přezkumu směrnice o alternativním řešení sporů. Hlavním faktorem je však struktura, protože elektronické obchodování se většinou uskutečňovalo prostřednictvím velkých tržišť, která rychle zavedla účinné systémy pro řešení sporů, aby si udržela důvěru spotřebitelů v to, že pokud se něco pokazí, lze snadno zajistit řešení. Nařízení o řešení sporů on-line bylo navrženo v roce 2011 s cílem pomoci malým a středním podnikům s digitalizací a přeshraničním prodejem v rámci jednotného trhu, přičemž v té době se s rychlým rozvojem tržišť nepočítalo.

Zatímco z uživatelských průzkumů[20] vyplývá, že samotné stránky a formulář pro podávání stížností jsou uživatelsky poměrně vstřícné[21], zpětná vazba ohledně užitečnosti nástroje ukázala zklamání, zejména u většiny spotřebitelů, kteří od dotázaných obchodníků neobdrží žádnou zpětnou vazbu a jejichž případ je automaticky uzavřen. Celkem 56 % spotřebitelů uvedlo, že by platformu znovu nepoužilo.

Komise provedla rozsáhlý průzkum, aby zjistila, zda by se to dalo napravit poskytnutím jasnějších informací obchodníkům či zlepšením designu nebo technologie platformy[22], avšak průzkum ukázal, že žádná změna designu ani technologická změna nezaručí zlepšení míry odezvy obchodníků.

Proto byla v počátečních fázích úvah o modernizaci rámce pro alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line zamítnuta možnost platformu pro řešení sporů on-line[23] přepracovat. Vzhledem k tomu, že modernizace během sedmi let fungování platformy nepřinesla žádné významné zlepšení, je nepravděpodobné, že by další změny přinesly jiný výsledek. Údržba platformy pro řešení sporů on-line zatím vytváří značné náklady pro Evropskou komisi, pro členské státy, které musí udržovat síť poradců pro řešení sporů on-line, a pro obchodníky, kteří musí zachovávat odkaz na platformu a sledovat případné stížnosti spotřebitelů, které obchodníci nechtějí řešit prostřednictvím platformy.

[20] Spotřebitelé a obchodníci dostávají jiný odkaz na průzkum s mírně odlišnými otázkami.
[21] Na otázku, zda se stránky snadno používají, odpovědělo 36 % spotřebitelů, že velmi snadno nebo snadno, zatímco pro dalších 34 % nebylo použití stránek ani snadné, ani obtížné. Pro 51 % spotřebitelů bylo použití formuláře pro podávání stížností velmi snadné nebo snadné, zatímco dalších 30 % jeho použití nepovažovalo ani za snadné, ani za obtížné.
[22] Podrobné informace naleznete v příloze 6 posouzení dopadů.
[23] Viz oddíl 5.3 posouzení dopadů.

3.4 Úloha vnitrostátních kontaktních míst

Všechny členské státy, Norsko a Lichtenštejnsko určily kontaktní místo pro řešení sporů on-line. Zatímco některé členské státy omezují jejich úlohu pouze na přeshraniční spory, většina kontaktních míst se zabývá jak místními, tak přeshraničními případy.

Komise od roku 2016 pořádá setkání sítě kontaktních míst pro řešení sporů on-line a spravuje nástroj IT pro spolupráci, kde si kontaktní místa pro řešení sporů on-line mohou vyměňovat informace a osvědčené postupy. Síť je plně funkční a dostává až 500 dotazů ročně. Během celého sledovaného období se většina dotazů spotřebitelů týkala automatického uzavření případu.

Úkolem kontaktních míst pro řešení sporů on-line je pomáhat spotřebitelům, obchodníkům a subjektům alternativního řešení sporů s používáním platformy, ale mnohá z nich se v podstatě stala kontaktními místy pro celý rámec pro alternativní řešení sporů, neboť pomáhají spotřebitelům, jejichž případ byl automaticky uzavřen, najít alternativní řešení, jak se domoci nápravy.

4. Závěry a další postup

Směrnice o alternativním řešení sporů vytvořila základ pro dostupné a kvalitní zjednání nápravy pro spotřebitele v celé Unii a prakticky ve všech odvětvích maloobchodu bez ohledu na to, zda se jedná o spor vnitrostátní, nebo přeshraniční a zda se nákup uskutečnil on-line, nebo off-line. Podobně jako v závěrech zprávy z roku 2019 však zůstává její využití v praxi omezené. Vývoj spotřebitelských trhů mezitím vytvořil nové výzvy, které současnou strukturu alternativního řešení sporů zatěžují. Tyto výzvy jsou podrobněji popsány v úplném hodnocení směrnice o alternativním řešení sporů a v posouzení dopadů, na jehož základě Komise navrhla některé cílené změny směrnice o alternativním řešení sporů a doporučení určená internetovým tržištím a obchodním sdružením v EU, která poskytují systémy pro řešení sporů.

Nařízení o řešení sporů on-line a platforma pro řešení sporů on-line byly koncipovány v době, kdy se digitální trhy teprve rozvíjely a nebylo jasné, zda budou zavedeny odpovídající soukromé nebo veřejné nástroje, které pomohou internetovým obchodníkům a spotřebitelům využívat kvalitní subjekty alternativního řešení sporů. Rychlý rozvoj systémů pro vyřizování stížností on-line na digitálních tržištích se však stal jedním z hlavních prostředků řešení sporů pro malé a střední podniky, které prodávají on-line, čímž se platforma pro řešení sporů on-line stala nadbytečnou. Výše uvedené omezené používání platformy tedy odůvodňuje zastavení její činnosti, a proto Komise navrhuje nařízení o řešení sporů on-line zrušit.

Příloha: Zdroje informací k této zprávě

- Vnitrostátní právní předpisy, kterými se provádí směrnice o alternativním řešení sporů,
- zprávy vnitrostátních příslušných orgánů členských států pro alternativní řešení spotřebitelských sporů (dále jen „vnitrostátní příslušné orgány“) o vývoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů, předložené v roce 2022 v souladu s čl. 20 odst. 6 směrnice o alternativním řešení sporů,
- specializované studie: studie sběru údajů týkajících se alternativního řešení sporů (zahrnující sekundární výzkum, průzkumy a rozhovory s úřady, subjekty alternativního řešení sporů a dalšími zúčastněnými stranami, behaviorální studii týkající se alternativního řešení sporů a právní ministudii), k dispozici zde,
- setkání s vnitrostátními příslušnými orgány (2022),
- výsledky shromáždění pro alternativní řešení sporů v roce 2012 a jiných akcí pro zúčastněné strany uspořádaných Komisí,
- statistické údaje z platformy pro řešení sporů on-line a zprávy o fungování evropské platformy pro řešení sporů on-line (dále jen „zprávy o řešení sporů on-line“), předložené v souladu s čl. 21 odst. 1 nařízení o řešení sporů on-line,
- zprávy o činnosti kontaktních míst pro řešení sporů on-line v členských státech, předložené v letech 2020 a 2022 v souladu s čl. 7 odst. 2 písm. b) nařízení o řešení sporů on-line,
- schůzky se sítí kontaktních míst pro řešení sporů on-line,
- hodnocení směrnice o alternativním řešení sporů a posouzení dopadů.