2025/2647

30.12.2025

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2025/2647

ze dne 16. prosince 2025,

kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a dále směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828 v návaznosti na ukončení činnosti evropské platformy pro řešení sporů on-line

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ([1]),

v souladu s řádným legislativním postupem ([2]),

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ([3]) byla přijata s cílem zajistit, aby spotřebitelé v Unii měli přístup ke kvalitním postupům alternativního řešení sporů pro řešení sporů ze smluv týkajících se prodeje zboží nebo poskytování služeb obchodníky usazenými v Unii spotřebitelům s bydlištěm v Unii. Stanoví, že postupy alternativního řešení sporů musí být dostupné pro všechny druhy vnitrostátních a přeshraničních spotřebitelských sporů v Unii, a zajišťuje, aby postupy alternativního řešení sporů splňovaly minimální standardy kvality. Vyžaduje, aby členské státy sledovaly činnost subjektů alternativního řešení sporů. Pro zvýšení informovanosti spotřebitelů a podpory využívání alternativního řešení sporů směrnice rovněž stanoví, že obchodníci mají informovat své spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení sporů prostřednictvím postupů alternativního řešení sporů.

(2) V roce 2019 zveřejnila Komise zprávu o provádění směrnice 2013/11/EU a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ([4]), z níž vyplynulo, že směrnice 2013/11/EU vedla k většímu pokrytí spotřebitelských trhů kvalitními subjekty alternativního řešení sporů v celé Unii. Zpráva však rovněž zjistila, že v některých odvětvích a v některých členských státech spotřebitelé a podniky ve využívání postupů alternativního řešení sporů zaostávají. Jedním z důvodů je nízká informovanost na straně spotřebitelů a obchodníků o těchto postupech v členských státech, kde byly nedávno zavedeny. Dalším důvodem je nedůvěra spotřebitelů a obchodníků v neregulované subjekty alternativního řešení sporů. Údaje poskytnuté příslušnými vnitrostátními orgány na počátku roku 2022 i hodnocení provádění směrnice 2013/11/EU provedené v roce 2023 naznačují, že využívání postupů alternativního řešení sporů zůstalo relativně stabilní, kromě malého nárůstu počtu stížností v souvislosti s pandemií COVID-19. Většina zúčastněných stran konzultovaných v rámci tohoto hodnocení potvrdila, že častými faktory, které brání využívání postupů alternativního řešení sporů, jsou nedostatečná informovanost o postupech alternativního řešení sporů a nedostatečné pochopení těchto postupů ze strany spotřebitelů nízké zapojení obchodníků, mezery v pokrytí mechanismem alternativního řešení sporů v některých členských státech, vysoké náklady a složité vnitrostátní postupy alternativního řešení sporů, jakož i a rozdíly v kompetencích subjektů alternativního řešení sporů. V rámci postupů přeshraničního alternativního řešení sporů existují další překážky, jako je používání více než jednoho jazyka a nedostatečná znalost použitelného práva, jakož i specifické obtíže v přístupu pro zranitelné spotřebitele.

([1]) Stanovisko ze dne 23. dubna 2024 (Úř. věst. C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Postoj Evropského parlamentu ze dne 13. března 2024 (Úř. věst. C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) a postoj Rady v prvním čtení ze dne 17. listopadu 2025 (dosud nezveřejněno v Úředním věstníku). Postoj Evropského parlamentu ze dne 16. prosince 2025 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku).

([3]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Vzhledem k tomu, že nejméně dvě z pěti on-line transakcí, které jsou v současnosti uskutečňovány spotřebiteli s bydlištěm v Unii, proběhnou s obchodníky usazenými ve třetích zemích, měla by být oblast působnosti směrnice 2013/11/EU rozšířena tak, aby umožnila obchodníkům ze třetích zemí, kteří jsou ochotni se účastnit postupu alternativního řešení sporů, aby tak učinili, pokud tito obchodníci ze třetích zemí zaměřují svou činnost na jeden nebo více členských států ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ([5]) nebo nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ([6]). To, zda obchodník ze třetí země zaměřuje svou činnost na jeden nebo více členských států, lze určit na základě všech relevantních okolností, včetně faktorů, jako jsou: používání jazyka nebo měny, které jsou v současnosti v těchto členských státech obecně používány; možnost objednávat výrobky nebo služby; používání relevantní domény nejvyšší úrovně; dostupnost aplikace v relevantním vnitrostátním obchodě s aplikacemi; poskytování místní reklamy nebo reklamy v jazyce, který se v těchto členských státech používá; nebo řešení vztahů se zákazníky, například poskytováním zákaznických služeb v jazyce, který se v těchto členských státech obecně používá. Členské státy by měly mít možnost stanovit podmínky pro účast obchodníků ze třetích zemích na postupech alternativního řešení sporů, a to zejména s cílem zamezit nadměrné zátěži subjektů alternativního řešení sporů. Tyto podmínky mohou zahrnovat zejména souhlas obchodníka a spotřebitele s řešením sporu na základě právních předpisů použitelných v členském státě, v němž je obchodník ze třetí země usazen a v němž má spotřebitel bydliště, a závazek obchodníka dodržovat procesní pravidla alternativního řešení sporů, včetně případných opakujících se poplatků.

(4) Složitost spotřebitelských sporů se od přijetí směrnice 2013/11/EU výrazně vyvinula. Digitalizace zboží a služeb a rostoucí význam elektronického obchodu a digitální reklamy při uzavírání spotřebitelských smluv vedly ke zvýšenému počtu spotřebitelů, kteří jsou vystaveni zavádějícím informacím na internetu a manipulativním rozhraním, jež jim brání v informovaném rozhodování o nákupu. Je proto nezbytné vyjasnit, že spory ze smluv týkajících se prodeje zboží nebo poskytování služeb zahrnují spory týkající se digitálního obsahu a digitálních služeb.

(5) Je-li mezi spotřebitelem a obchodníkem uzavřena smlouva, měl by mít spotřebitel možnost domáhat se nápravy podle směrnice 2013/11/EU v případě praktik, které ho poškodily, ať už před uzavřením smlouvy, nebo po jejím uzavření.

(6) Věcná působnost směrnice 2013/11/EU by se měla vztahovat například na situace vyplývající z předsmluvní fáze, kdy byla mezi spotřebitelem a obchodníkem uzavřena smlouva, například pokud spotřebitel uzavře smlouvu na základě klamavé reklamy týkající se konkrétní cenové propagace, která spadá do oblasti působnosti směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ([7]). Mezi další příklady patří situace související s poskytováním povinných předsmluvních informací podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ([8]), právo na transparentnost cen leteckých tarifů a sazeb podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ([9]), právo na informace před cestou podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ([10]), právo na transparentní informace o maloobchodních podmínkách pro roamingová volání a SMS zprávy podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ([11]) nebo poskytování předsmluvních informací týkajících se souborných služeb pro cesty podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ([12]).

([5]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) (Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (Úř. věst. L 293, 31.10.2008, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (Úř. věst. L 115, 13.4.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Předložení sporu subjektu alternativního řešení sporů nebrání spotřebiteli v tom, aby se s danou záležitostí obrátil na jiný subjekt, jako je sdružení spotřebitelů nebo veřejný donucovací orgán, a nebrání ani tomuto jinému subjektu přijmout vhodná opatření k řešení dané praktiky. V relevantních případech se veřejné donucovací orgány a subjekty alternativního řešení sporů při své činnosti vzájemně doplňují. Ačkoli veřejné donucovací orgány významně přispívají ke zjednání nápravy pro spotřebitele tím, že usilují o poskytnutí závazků ke zjednání nápravy ve prospěch spotřebitelů a usnadňují žaloby o náhradu škody, je stejně tak důležité, aby měli spotřebitelé možnost domáhat se nápravy prostřednictvím zapojení subjektu alternativního řešení sporů, aniž by byly dotčeny pravomoci relevantních veřejných donucovacích orgánů.

(8) Práva spotřebitelů a povinnosti obchodníků vůči spotřebitelům v souvislosti s kupními smlouvami a smlouvami o poskytování služeb se týkají rovněž situací, v nichž spotřebitelé uplatňují svá práva týkající se právní záruky v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ([13]). Spory mohou vzniknout i ohledně smluvní fáze, mimo jiné v souvislosti se zneužívajícími ujednáními podle směrnice Rady 93/13/EHS ([14]), právem na změnu poskytovatele služeb zpracování dat podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2854 ([15]), právy cestujících podle směrnice (EU) 2015/2302 nebo obecnými právy spotřebitelů podle směrnice 2011/83/EU.

(9) Práva spotřebitelů a povinnosti obchodníků vůči spotřebitelům v souvislosti s kupními smlouvami a smlouvami o poskytování služeb mohou rovněž vyvolat spory, které vzniknou až po ukončení smlouvy. Tak je tomu mimo jiné v případě povinnosti obchodníků nepoužívat obsah poskytnutý nebo vytvořený spotřebitelem, jak je stanoveno ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ([16]).

(10) S ohledem na povahu směrnice 2013/11/EU, kterou je minimální harmonizace, mají členské státy právo uplatňovat postupy alternativního řešení sporů ve sporech týkajících se jiných práv stanovených v unijním a vnitrostátním právu, jako jsou práva vyplývající z článků 101 a 102 Smlouvy o fungování Evropské unie. Dále je na členských státech, aby určily, který subjekt alternativního řešení sporů je příslušný pro který typ sporu.

(11) Pokud mezi poskytovatelem online platformy a příjemcem takové služby vznikne spor ohledně činnosti tohoto poskytovatele při moderování nezákonného nebo škodlivého obsahu na jeho platformě, použije se článek 21 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ([17]) týkající se mimosoudního řešení sporů v souladu s čl. 2 odst. 4 uvedeného nařízení, neboť v článku 21 uvedeného nařízení jsou stanovena podrobnější pravidla týkající se těchto sporů.

(12) Definice stanovené ve směrnici 2013/11/EU by měly zohledňovat oblast působnosti směrnice 2013/11/EU rozšířenou touto pozměňující směrnicí.

(13) Digitální obsah a digitální služby se často poskytují online na základě smluv, podle kterých spotřebitel nehradí cenu, ale poskytuje obchodníkovi osobní údaje. Směrnice 2013/11/EU se v současné době vztahuje pouze na smlouvy, za které spotřebitel hradí cenu nebo u nichž se zavazuje k její úhradě. Proto jsou z ní vyloučeny smlouvy, u nichž spotřebitel obchodníkovi poskytuje osobní údaje a nehradí cenu. Vzhledem k tomu, že existují smlouvy, na jejichž základě spotřebitel namísto úhrady ceny poskytuje nebo se zavazuje poskytnout osobní údaje, měly by být upraveny definice pojmů „kupní smlouva“ a „smlouva o poskytování služeb“ a měly by být doplněny definice pojmů „zboží“, „digitální obsah“ a „digitální služba“.

([13]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2854 ze dne 13. prosince 2023 o harmonizovaných pravidlech pro spravedlivý přístup k datům a jejich využívání a o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice (EU) 2020/1828 (Úř. věst. L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (Úř. věst. L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Členské státy by měly mít zavedena opatření na podporu účasti obchodníků a spotřebitelů na postupech alternativního řešení sporů. Tato opatření by mohla být finanční nebo nefinanční povahy. Opatření nefinanční povahy by mohla zahrnovat informační kampaně či osvědčení o účasti. Opatření finanční povahy by mohla mít například podobu zvýhodněného poplatku nebo zvýhodněného zacházení pro obchodníky dodržující relevantní pravidla, možnosti účasti bez jakýchkoli nákladů pro spotřebitele a obchodníky, náhrady nákladů za určitý počet postupů alternativního řešení sporů s cílem usnadnit obeznámenost s jejich výhodami, poskytování vzdělávacích programů pro zaměstnance a spolufinancování vytváření odvětvových subjektů alternativního řešení sporů.

(15) Směrnice 2013/11/EU již členským státům umožňuje, aby přijaly vnitrostátní opatření, která činí účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů povinnou, za předpokladu, že tato vnitrostátní opatření nebrání stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnímu systému. Několik členských států již přijalo vnitrostátní opatření pro povinnou účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů v některých konkrétních hospodářských odvětvích. Povinná účast v konkrétních odvětvích přinesla výhody spotřebitelům i obchodníkům. Přispívá ke zvýšení důvěry obchodníků v systém alternativního řešení sporů, a obchodníci jsou proto více ochotni rozhodnutí přijatá v rámci alternativního řešení sporů provádět. Povinná účast přináší hmatatelné výhody rovněž spotřebitelům, neboť usnadňuje, zrychluje a zlevňuje řešení sporů s obchodníky, a zvyšuje tak důvěru spotřebitelů v postupy alternativního řešení sporů.

(16) Při zavádění a provádění opatření na podporu účasti obchodníků a spotřebitelů na postupech alternativního řešení sporů by členské státy měly věnovat zvláštní pozornost konkrétním podnikatelským odvětvím s nízkou mírou účasti obchodníků na uvedených postupech a praxi v těchto odvětvích, ohledně níž spotřebitelé opakovaně podali stížnosti, jak to dokládají dostupné údaje a statistiky týkající se stížností. To platí zejména v odvětví dopravy a cestovního ruchu, a to zejména v oblasti práv cestujících v letecké dopravě. Alternativně k opatřením na podporu účasti obchodníků na postupech alternativního řešení sporů v těchto odvětvích by měly mít členské státy možnost rozhodnout, že zavedou povinnou účast obchodníků v těchto odvětvích na uvedených postupech.

(17) S cílem zajistit, aby byly postupy alternativního řešení sporů uzpůsobené digitálnímu věku, v němž komunikace probíhá on-line, a to i v mezinárodním kontextu, je nutné zajistit rychlé a spravedlivé postupy pro všechny spotřebitele. Členské státy by měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území měly pravomoc poskytovat postupy alternativního řešení sporů u sporů mezi obchodníky usazenými mimo Unii a spotřebiteli s bydlištěm na jejich území.

(18) Podle směrnice 2013/11/EU jsou členské státy povinny zajistit, aby byl postup alternativního řešení sporů dostupný a snadno přístupný v režimu online i offline. Členské státy by měly zajistit, aby v případech, kdy subjekty alternativního řešení sporů umožňují spotřebitelům zahájit a provádět postupy alternativního řešení sporů prostřednictvím digitálních nástrojů, jako jsou on-line rozhraní a on-line formuláře pro podávání stížností, mohli tyto nástroje využívat všichni spotřebitelé, včetně zranitelných spotřebitelů nebo spotřebitelů s různou úrovní digitální gramotnosti. Na subjekty alternativního řešení sporů, které jsou veřejnými subjekty, se již vztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ([18]). Je důležité, aby subjekty alternativního řešení sporů, které jsou soukromými subjekty, usilovaly o to, aby se, pokud je to možné a proveditelné, řídily stejnými normami přístupnosti.

(19) Členské státy by měly zajistit, aby fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů měly nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního či soudního řešení spotřebitelských sporů, jakož i všeobecné znalosti práva. Za tímto účelem by členské státy měly rovněž zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů v případě potřeby poskytovaly fyzickým osobám pověřeným prováděním alternativního řešení sporů odbornou přípravu. Tato odborná příprava by měla být přizpůsobena skutečné a požadované úrovni odborných znalostí fyzických osob pověřených prováděním alternativního řešení sporů.

(20) Za účelem splnění požadavku na to, aby byly stížnosti a požadované podklady předkládány online a vysledovatelným způsobem, by měly mít subjekty alternativního řešení sporů povinnost alespoň potvrdit na trvalém nosiči obdržení stížnosti a podkladů a poskytnout prostředky k identifikaci stížnosti pro účely další komunikace.

([18]) Směrnice (EU) 2016/2102 Evropského parlamentu a Rady ze dne 26. října 2016 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru (Úř. věst. L 327, 2.12.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Technologický pokrok může přispět k automatizaci řešení sporů, což umožní dosáhnout rychlejších a konzistentnějších výsledků. Automatizované prostředky, které se používají k tomu, aby při alternativním řešení sporů napomohly k dosažení kýženého výsledku, s sebou mohou nést určitá rizika zkreslení a netransparentnosti. Používání těchto automatizovaných prostředků v rozhodovacím procesu by proto mělo být plně transparentní a strany by měly být o jejich použití předem informovány. Kromě toho by strany postupu alternativního řešení sporů, které v rámci rozhodovacího procesu používají automatizované prostředky, měly mít možnost požádat, aby byl výsledek daného postupu přezkoumán fyzickou osobou ze subjektu alternativního řešení sporů. Tato fyzická osoba má splňovat požadavky směrnice 2013/11/EU, pokud jde o nezbytnou odbornost, nezávislost a nestrannost. Rozhodovací proces by měl být chápán jako kroky, které ovlivňují rozhodnutí o tom, zda se daným sporem zabývat či nikoliv, a rozhodnutí týkající se výsledku sporu, a nezahrnuje kroky, které se týkají pouze čistě administrativních nebo technických úkolů.

(22) V různých situacích, jako bylo například hromadné rušení letů během pandemie COVID-19, se postupy alternativního řešení sporů ukázaly být důležitými mechanismy umožňujícími řešit zvýšený počet spotřebitelských problémů. Členské státy by proto měly subjektům alternativního řešení sporů umožnit sdružovat případy s cílem zajistit, aby výsledky alternativního řešení sporů v případě spotřebitelů, kteří jsou vystaveni stejným nezákonným praktikám, byly konzistentní a aby bylo dosažení těchto výsledků nákladově efektivnější pro subjekty alternativního řešení sporů a pro obchodníky, například pokud sdružení případů vede k rychlejšímu nebo koherentnějšímu řešení sporů. Členské státy by měly zajistit, aby byli spotřebitelé o takovém sdružení případů informováni, tak aby se mohli rozhodnout, zda se chtějí postupu alternativního řešení sporů, který zahrnuje sdružení případů, účastnit. Členské státy by rovněž měly mít možnost stanovit dodatečné podmínky pro sdružování případů. Například by členské státy mohly stanovit, že spotřebitelé mají právo vznést proti sdružení případů námitky nebo že je pro sdružení případů vyžadován výslovný souhlas spotřebitele. Členské státy by rovněž měly mít možnost rozhodnout o tom, zda má v případě námitek nebo neexistence výslovného souhlasu daný postup alternativního řešení sporů pokračovat, aniž by byly případy sdruženy, nebo zda mát být ukončen. Další podmínky by mohly zahrnovat požadavky na určitou míru podobnosti případů, jež mají být sdruženy. V tomto ohledu by členské státy měly mít možnost stanovit pravidla pro to, jak identifikovat podobné případy pro účely sdružování případů. Je důležité vyjasnit, že požadavek, aby fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů disponovaly nezbytnými znalostmi a dovednostmi v oblasti alternativního nebo soudního řešení spotřebitelských sporů, stanovený ve směrnici 2013/11/EU, ve znění této směrnice, se vztahuje rovněž na sdružování případů.

(23) Členské státy by měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů neodmítly řešit spory, v souvislosti s nimiž obchodník zavede nepřiměřená pravidla ve svém interním systému pro vyřizování stížností, jenž musí být použit před podáním stížnosti subjektu alternativního řešení sporů. Například v některých tržních odvětvích čelí někteří spotřebitelé nepřiměřené zátěži, jako je řada povinných kroků při vyřizování stížností nebo povinnost prokázat, že spotřebitel kontaktoval určité oddělení poprodejního servisu obchodníka.

(24) Podle směrnice 2013/11/EU mohou členské státy vedle odvětvových právních předpisů Unie, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů, zavést vnitrostátní právní předpisy, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů v odvětvích, jež považují za vhodná. V každém případě by měly členské státy zajistit, aby poté, co se příslušný subjekt alternativního řešení sporů rozhodne posoudit stížnost spotřebitele v souladu se svými procesními pravidly, tento subjekt kontaktoval dotčeného obchodníka a přizval jej k účasti na daném postupu alternativního řešení sporů, a to bez ohledu na to, zda je účast obchodníka povinná, či nikoli. S cílem podpořit účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů a zajistit řádné a rychlé postupy alternativního řešení sporů by měli mít obchodníci povinnost, aby ve stanovené lhůtě odpověděli na dotazy subjektů alternativního řešení sporů ohledně toho, zda se hodlají navrhovaného postupu alternativního řešení sporů účastnit. Cílem uvedené povinnosti odpovědět na dotazy je zapojit obchodníky do postupů alternativního řešení sporů a zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů a spotřebitelé věděli, zda se obchodník daného postupu alternativního řešení sporů zúčastní, či nikoli. Odpověď obchodníka by však neměla být vyžadována, pokud příslušné právní předpisy stanoví povinnou účast obchodníka v postupu alternativního řešení sporů nebo pokud má obchodník smluvní povinnost účastnit se postupu alternativního řešení sporů. Tím nejsou dotčena žádná procesní pravidla, která subjektům alternativního řešení sporů umožňují, aby v případě, že se obchodník ve lhůtách stanovených touto směrnicí postupu alternativního řešení sporů neúčastní, uzavřely daný případ. Odpověď obchodníka by rovněž neměla být vyžadována, pokud je subjekt alternativního řešení sporů oprávněn dosáhnout výsledku i v případě, že se obchodník daného postupu alternativního řešení sporů nezúčastnil.

(25) Lhůta, ve které má obchodník informovat subjekt alternativního řešení sporů o tom, zda se hodlá účastnit postupu alternativního řešení sporů, by v zásadě neměla být delší než 20 pracovních dnů. U složitých případů nebo za výjimečných okolností by však subjekt alternativního řešení sporů měl být oprávněn tuto lhůtu prodloužit, aby měl obchodník příležitost spor důkladně analyzovat a rozhodnout se, zda se chce účastnit postupu alternativního řešení sporů. V žádném případě by tato lhůta neměla překročit 30 pracovních dnů. Spotřebitel by měl být v příslušných případech o prodloužení této lhůty informován. Pokud obchodník subjektu alternativního řešení sporů ve stanovené lhůtě neodpoví, měl by mít tento subjekt možnost považovat neposkytnutí odpovědi za odmítnutí obchodníka účastnit se postupu alternativního řešení sporů a měl by mít možnost daný případ uzavřít. Subjekt alternativního řešení sporů by měl o tom spotřebitele informovat odpovídajícím způsobem.

(26) Za účelem snížení požadavků na informace a podávání zpráv a za účelem úspory nákladů pro subjekty alternativního řešení sporů a příslušné vnitrostátní orgány by se měly zjednodušit požadavky na podávání zpráv a informování a mělo by se snížit množství informací poskytovaných subjekty alternativního řešení sporů příslušným orgánům. Například by subjekty alternativního řešení sporů měly zveřejňovat své zprávy o činnosti alespoň jednou za dva roky, a nikoli každoročně. Členské státy by však měly mít možnost stanovit kratší období pro podávání zpráv, například období v délce jednoho roku. Subjekty alternativního řešení sporů by rovněž měly mít možnost, aby tyto zprávy o činnosti předávaly relevantním příslušným orgánům za účelem splnění jiných oznamovacích povinností podle směrnice 2013/11/EU, pokud tyto zprávy obsahují všechny požadované informace týkající se těchto povinností.

(27) Postupy alternativního řešení sporů by měly být pro spotřebitele pokud možno bezplatné. V případě uplatnění nákladů by tyto náklady neměly překročit nominální poplatek. Pro zvýšení dostupnosti a atraktivity postupů alternativního řešení sporů pro spotřebitele by členské státy měly subjekty alternativního řešení sporů vybízet k tomu, aby spotřebitelům v případě, že je jejich stížnost důvodná, v odpovídajícím rozsahu zaplacený nominální poplatek nahradily. Je důležité vyjasnit, že tuto náhradu mají poskytnou členské státy v plném souladu se zásadami subsidiarity a proporcionality, a nikoli někdo jiný, jako například druhá strana postupu alternativního řešení sporů.

(28) S cílem skutečně snížit pracovní zátěž subjektů alternativního řešení sporů a poskytnout jim více času na předložení jejich zpráv příslušným orgánům by měla být lhůta pro předložení čtyřleté zprávy vyžadované podle směrnice 2013/11/EU prodloužena o několik měsíců.

(29) V mnoha členských státech nejsou spotřebitelé stále dostatečně informováni o existenci subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů a o jimi nabízených službách. S cílem zvýšit povědomí spotřebitelů o subjektech alternativního řešení sporů a o obchodnících, kteří se účastní postupů alternativního řešení sporů, by měli obchodníci poskytovat informace o alternativním řešení sporů jasným, viditelným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem. Pokud má obchodník internetové stránky, měl by na nich tyto informace uvádět. Obchodníci by měli tyto informace rovněž uvádět ve svých všeobecných obchodních podmínkách.

(30) Stávající povinnost obchodníka, aby v případě, že spor na základě stížnosti spotřebitele nebylo možné vyřešit, upřesnil, zda má obchodník v úmyslu využít k urovnání daného sporu relevantní subjekty alternativního řešení sporů, by měla být zrušena, neboť je již zahrnuta v povinnosti obchodníka informovat subjekt alternativního řešení sporů o tom, zda se hodlá účastnit postupu alternativního řešení sporů.

(31) Pro zajištění celkového souladu a soudržnosti systému vymáhání práv spotřebitelů má zásadní význam rychlá spolupráce mezi jednotlivými subjekty zapojenými do vymáhání práv spotřebitelů. Spolupráce mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním právních aktů Unie o ochraně spotřebitele by měla zahrnovat vzájemnou výměnu informací o praktikách v konkrétních obchodních odvětvích, například o nekalých obchodních praktikách nebo podmínkách, na něž spotřebitelé opakovaně podali stížnosti. Je důležité vyjasnit, že subjekty alternativního řešení sporů nemají pravomoc rozhodovat o tom, zda praxe popsaná ve stížnostech spotřebitelů představuje nekalou obchodní praktiku; v případě vzájemné výměny informací se tak může jednat jen o potenciálně nekalé obchodní praktiky a podmínky.

(32) S cílem zajistit řádné a účinné fungování subjektů alternativního řešení sporů by příslušné orgány měly provádět kontroly fungování a činností subjektů alternativního řešení sporů, které jsou nezbytné pro monitorování toho, jak jsou v případě potřeby dodržovány požadavky směrnice 2013/11/EU, například pokud obdrží řádně odůvodněné stížnosti některé ze stran postupu alternativního řešení sporů, které poukazují na to, že subjekt alternativního řešení sporů systematicky neplní požadavky směrnice 2013/11/EU.

(33) Aby byla spotřebitelům a obchodníkům poskytnuta účinná pomoc v přeshraničních sporech, je nutné zajistit, aby členské státy určily kontaktní místa pro alternativní řešení sporů s jasně stanovenými úkoly. Evropská spotřebitelská centra (ESC) mají pro plnění těchto úkolů dobré předpoklady, neboť se specializují na pomoc spotřebitelům při řešení problémů s přeshraničními nákupy, ale členské státy by měly mít možnost vybrat si i jiné subjekty s relevantními odbornými znalostmi. Tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by měla být oznámena Komisi a měla by být součástí sítě zřízené Komisí.

(34) S cílem zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů, příslušné orgány a kontaktní místa byly schopny účinně plnit své úkoly, zejména úkoly zavedené touto pozměňující směrnicí, měly by mít k dispozici dostatečné lidské, materiální a finanční zdroje. Členské státy by měly mít i nadále možnost stanovit za tímto účelem vhodné formy financování.

(35) Z důvodů účinnosti a účelnosti bylo nařízení (EU) č. 524/2013 zrušeno nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/3228 ([19]) a činnost evropské platformy pro řešení sporů on-line zřízené podle nařízení (EU) č. 524/2013 byla ukončena. Za těchto okolností by měla kontaktní místa pro alternativní řešení sporů převzít relevantní úkoly kontaktních míst podle nařízení (EU) č. 524/2013. Tyto úkoly zahrnují mimo jiné i na požádání prováděné poskytování informací stranám sporu a usnadňování komunikace mezi těmito stranami sporu a příslušným subjektem alternativního řešení sporů.

(36) S cílem zajistit procesní spravedlnost by se měli spotřebitelé zapojení do přeshraničních sporů obracet na kontaktní místo pro alternativní řešení sporů v místě svého bydliště, čímž je bráněno selektivnímu výběru kontaktních míst pro alternativní řešení sporů z důvodu osobních preferencí nebo očekávání dosažení lepšího výsledku.

(37) Kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by měla na požádání poskytovat pomoc spotřebitelům, kteří mají v úmyslu předložit přeshraniční spor subjektu alternativního řešení sporů. Jejich úkoly by měly být omezeny na poskytování podpory a poradenství a neměly by zahrnovat podávání stížností jménem spotřebitelů nebo jejich zastupování v rámci sporu. Poskytnutá pomoc by měla usnadnit komunikaci mezi stranami sporu a subjektem alternativního řešení sporů. Tato pomoc by mola zahrnovat určení příslušného subjektu alternativního řešení sporů, poskytování informací o procesních pravidlech a pomoc při přípravě a předávání relevantní dokumentace. Toto usnadňování komunikace by mohlo rovněž ve vhodných případech zahrnovat poskytnutí výsledků strojového překladu informací, dokumentů nebo procesních pravidel. Kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by mohla rovněž poskytovat obecné informace o právech spotřebitelů podle unijního a vnitrostátního práva a v případě, že spor nelze vyřešit prostřednictvím alternativního řešení sporů, by mohla strany sporu informovat o dalších dostupných způsobech zjednání nápravy. Spotřebitelé a obchodníci by měli mít možnost požádat o pomoc kontaktní místo pro alternativní řešení sporů v členském státě, v němž mají bydliště nebo jsou usazeni. S ohledem na povahu směrnice 2013/11/EU, kterou je minimální harmonizace, by měly mít členské státy možnost umožnit kontaktním místům pro alternativní řešení sporů poskytovat spotřebitelům a obchodníkům pomoc při přístupu k subjektům alternativního řešení sporů, a to i pokud jde o vnitrostátní spory. Tato rozšířená pomoc by mohla zahrnovat poskytování pomoci zranitelným spotřebitelům, jako jsou například spotřebitelé, kteří nemají žádný přístup k digitálním technologiím nebo jej mají pouze v omezené míře.

(38) Přestože postupy alternativního řešení sporů mají být jednoduché, je spotřebitelům někdy v jejich průběhu nápomocna třetí strana, kterou si zvolí, jako například spotřebitelské organizace nebo podniky, které nabízejí služby v oblasti správy nároků během postupů alternativního řešení sporů. Taková pomoc může zahrnovat pomoc spotřebitelům při předkládání žádosti a dalších dokumentů, poskytování poradenství spotřebitelům ohledně možných nároků a sledování celého procesu a umožnění stranám sporu dosáhnout jeho smírného narovnání. Členské státy by měly zajistit, aby poskytovatelé této pomoci postupovali zcela transparentně, zejména pokud jde o procesní pravidla a vzniklé náklady, jakož i případné poplatky požadované za tuto pomoc. Tato pomoc by měla být spotřebitelům poskytována v dobré víře.

(39) Směrnice 2013/11/EU se i nadále vztahuje pouze na spory mezi spotřebiteli a obchodníky. Spory mezi obchodníky do oblasti působnosti uvedené směrnice nespadají. Členské státy mohou v souladu s právem Unie usnadnit osobám samostatně výdělečně činným nebo mikropodnikům přístup k postupům alternativního řešení sporů, tak aby tyto podniky měly možnost využívat nezávislé, nestranné, transparentní, účinné, rychlé a spravedlivé systémy alternativního řešení sporů.

(40) Aby spotřebitelé mohli snadno nalézt vhodný subjekt alternativního řešení sporů, zejména v přeshraničním kontextu, měla by Komise vytvořit, propagovat a spravovat uživatelsky vstřícný digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat informace o zjednání nápravy pro spotřebitele, včetně informací o využívání alternativního řešení sporů v přeshraničním kontextu, jakož i odkazy na informace o právech spotřebitelů. Cílem uvedeného nástroje by mělo být pomoci spotřebitelům pochopit vhodná řešení pro zjednání nápravy v jejich konkrétním případě a přijmout vhodná opatření. Měl by obsahovat přímé odkazy na formulář subjektů alternativního řešení sporů pro podání stížnosti, je-li k dispozici, a funkci strojového překladu pro subjekty alternativního řešení sporů a kontaktní místa pro alternativní řešení sporů. Kromě toho by měl tento nástroj obsahovat seznam kontaktních míst pro alternativní řešení sporů oznámených Komisi. Ačkoli je Komise již povinna pravidelně zveřejňovat na svých internetových stránkách seznam subjektů alternativního řešení sporů, další funkce uvedeného nástroje, jako jsou přímé odkazy na formuláře pro podání stížnosti a funkce strojového překladu, by měly být k dispozici co nejdříve, nejpozději však 20. dubna 2026.

(41) Směrnice 2013/11/EU by proto měla být odpovídajícím způsobem změněna.

([19]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/3228 ze dne 19. prosince 2024, kterým se zrušuje nařízení (EU) č. 524/2013 a mění nařízení (EU) 2017/2394 a (EU) 2018/1724, pokud jde o ukončení činnosti evropské platformy pro řešení sporů on-line (OJ L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) V návaznosti na zrušení nařízení (EU) č. 524/2013 je nutné změnit směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ([20]) a (EU) 2020/1828 ([21]),

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

Článek 1

Změny směrnice 2013/11/EU

Směrnice 2013/11/EU se mění takto:

1) V článku 2 se odstavec 1 nahrazuje tímto:

„1. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních sporů, přeshraničních sporů a sporů s obchodníkem ze třetí země mezi spotřebitelem s bydlištěm v Unii a obchodníkem prostřednictvím zapojení subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení v případě, že je mezi spotřebitelem a obchodníkem uzavřena kupní smlouva nebo smlouva o poskytování služeb, včetně smluv o digitálním obsahu nebo o digitálních službách, v jejímž rámci spotřebitel hradí příslušnou cenu nebo se zavazuje k její úhradě, a vznikne spor týkající se smluvních povinností, včetně povinností vzniklých v předsmluvní fázi.

Tato směrnice se použije rovněž v případě, že obchodník spotřebiteli poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální obsah, který není poskytnut na hmotném nosiči, nebo digitální službu a spotřebitel obchodníkovi poskytuje nebo se zavazuje poskytnout osobní údaje.

Tato směrnice se nevztahuje na případy, na které se vztahují výjimky stanovené v čl. 3 odst. 1a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU (*).

(*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).“

2) V čl. 4 odst. 1 se písmena c), d), e) a f) se nahrazují tímto:

„c) ‚kupní smlouvou‘ jakákoli smlouva, na jejímž základě obchodník převádí vlastnictví zboží spotřebiteli nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví, včetně smluv majících jako předmět plnění zboží i služby;

ca) ‚zbožím‘ zboží ve smyslu čl. 2 bodu 5 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 (*);

cb) ‚digitálním obsahem‘ digitální obsah ve smyslu čl. 2 bodu 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 (**);

d) ‚smlouvou o poskytování služeb‘ jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje službu, včetně digitální služby, spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu poskytnutí;

da) ‚digitální službou‘ digitální služba ve smyslu v čl. 2 bodu 2 směrnice (EU) 2019/770;

e) ‚vnitrostátním sporem‘ spor mezi spotřebitelem a obchodníkem týkající se smluvních závazků podle čl. 2 odst. 1, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště ve stejném členském státě, v němž je usazen obchodník;

([20]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele (Úř. věst. L 328, 18.12.2019, s. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 ze dne 25. listopadu 2020 o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) ‚přeshraničním sporem' spor mezi spotřebitelem a obchodníkem týkající se smluvních závazků podle čl. 2 odst. 1, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště v jiném členském státě, než je členský stát, v němž je usazen obchodník;

fa) ‚spor s obchodníkem ze třetí země' spor mezi spotřebitelem a obchodníkem týkající se smluvních závazků podle čl. 2 odst. 1, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště v členském státě a obchodník je usazen mimo Unii a zaměřuje svou činnost na tento členský stát ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (ES) č. 593/2008 nebo čl. 17 odst. 1 písm. c) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 (***);

(*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).“

3) V kapitole I se vkládá nový článek, který zní:

„*Článek 4a*

Členské státy zavedou opatření na podporu účasti obchodníků a spotřebitelů na postupech alternativního řešení sporů.“

4) Článek 5 se mění takto:

a) vkládá se nový odstavec, který zní:

„1a. Členské státy rovněž usnadní přístup spotřebitelů s bydlištěm na jejich území k postupům alternativního řešení sporů pro účely řešení sporů s obchodníky ze třetích zemí, na něž se vztahuje tato směrnice, a zajistí, aby tyto spory mohly být na základě společné žádosti spotřebitele a obchodníka ze třetí země předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.

Členské státy mohou přístup k postupům alternativního řešení sporů pro účely řešení sporů s obchodníky ze třetích zemí podmínit souhlasem stran sporu s jeho řešením na základě právních předpisů použitelných v členském státě, v němž je subjekt alternativního řešení sporů usazen a v němž má daný spotřebitel bydliště, a závazkem obchodníka dodržovat procesní pravidla alternativního řešení sporů, včetně případných opakujících se poplatků. Členské státy mohou stanovit další podmínky, které zajistí, aby řešení těchto sporů vážně neohrozilo účinné fungování subjektů alternativního řešení sporů.

Souhlas obchodníka a spotřebitele s tím, že se použije právo podle druhého pododstavce, nevede k tomu, že by byl spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení, od nichž se nelze podle práva členského státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště, smluvně odchýlit.“;

b) odstavec 2 se nahrazuje tímto:

„2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů:

a) provozovaly aktualizované internetové stránky, které stranám sporu poskytnou snadný přístup k informacím ohledně postupů alternativního řešení sporů a které spotřebitelům umožní, aby vysledovatelným způsobem předkládali stížnosti a požadované podklady on-line;

b) umožnily spotřebitelům, aby si zvolili, zda předloží stížnosti a další podklady, a aby měli přístup k alternativnímu řešení sporů v digitálním nebo nedigitálním formátu;

c) pokud poskytují digitální postupy alternativního řešení sporů, tak činily prostřednictvím snadno dostupných a inkluzivních nástrojů;

d) pokud jsou používány automatizované prostředky v rámci rozhodovacího procesu alternativního řešení sporů:

i) informovaly strany sporu předem jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem o jejich používání a

ii) zajistily, aby strany sporu měly právo požádat o přezkum výsledku postupu alternativního řešení sporů fyzickou osobou ze subjektu alternativního řešení sporů, která splňuje požadavky čl. 6 odst. 1;

e) informovaly strany sporu o jejich právu požádat o přezkum výsledku postupu alternativního řešení sporů fyzickou osobou uvedenou v písm. d) bodu ii);

f) mohly případy sdružit pod podmínkou, že:

i) dotčený spotřebitel je o sdružení případů informován; a

ii) fyzické osoby pověřené řešením sdružených případů mají dostatečné znalosti k tomu, aby mohly daný případ řešit v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. a);

g) přijímaly k řešení vnitrostátní a přeshraniční spory a případně spory s obchodníky ze třetích zemí;

h) přijaly nezbytná opatření s cílem zajistit, aby zpracování osobních údajů bylo v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (*).

Členské státy mohou stanovit dodatečné podmínky pro sdružování případů podle písmene f) prvního pododstavce.

(*) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“;

c) v odstavci 4 se písmeno a) nahrazuje tímto:

„a) spotřebitel se nepokusil kontaktovat dotčeného obchodníka, aby s ním stížnost projednal a pokusil se nejprve danou věc vyřešit přímo s tímto obchodníkem, aniž by byla zavedena nepřiměřená pravidla pro formu nebo obsah takového kontaktu;“

d) doplňují se nové odstavce, které znějí:

„8. Členské státy zajistí, aby pokud se příslušný subjekt alternativního řešení sporů rozhodne posoudit stížnost spotřebitele v souladu se svými procesními pravidly, byl dotčený obchodník tímto subjektem alternativního řešení sporů kontaktován a přizván k účasti na postupu alternativního řešení sporů, a to bez ohledu na to, zda je účast daného obchodníka povinná, či nikoli.

9. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území, kteří jsou kontaktováni příslušným subjektem alternativního řešení sporů, informovali tento subjekt o tom, zda souhlasí s účastí na navrhovaném postupu alternativního řešení sporů, či nikoli. Obchodník odpoví subjektu alternativního řešení sporů v přiměřené lhůtě, která nesmí přesáhnout 20 pracovních dnů. V případě složitých sporů nebo za výjimečných okolností může příslušný subjekt alternativního řešení sporů prodloužit tuto lhůtu, která v žádném případě nesmí přesáhnout 30 pracovních dnů. Subjekt alternativního řešení sporů informuje spotřebitele v příslušných případech o prodloužení lhůty na odpověď.

Pokud obchodník ve lhůtě stanovené ve druhém pododstavci neodpoví, může subjekt alternativního řešení sporů předpokládat, že obchodník účast na postupu alternativního řešení sporů odmítl, a může případ uzavřít. Subjekt alternativního řešení sporů o tom informuje spotřebitele. Důsledky neposkytnutí odpovědi jsou stanoveny ve vnitrostátních právních předpisech.

Povinnost odpovědět uvedená v prvním pododstavci se neuplatní v těchto případech:

a) pokud je účast obchodníka na postupu alternativního řešení sporů povinná;

b) pokud lze výsledků alternativního řešení sporů dosáhnout bez souhlasu obchodníka s účastí na postupu alternativního řešení sporů, nebo

c) pokud se obchodník již smluvně zavázal využívat k řešení sporů se spotřebiteli subjekty alternativního řešení sporů.“

5) Článek 6 se mění takto:

a) v odstavci 1 se písmeno a) nahrazuje tímto:

„a) mají nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního či soudního řešení spotřebitelských sporů, jakož i všeobecné znalosti práva, a pokud řeší přeshraniční spory, i všeobecné znalosti mezinárodního práva soukromého;“

b) v odstavci 3 se vkládá nové písmeno, které zní:

„aa) pokud spor řeší subjekt alternativního řešení sporů a fyzické osoby pověřené řešením sporů jsou zaměstnány nebo odměňovány výhradně jednotlivým obchodníkem, má subjekt alternativního řešení sporů přístup pouze k údajům úzce souvisejícím s daným případem a specificky poskytnutým obchodníkem nebo spotřebitelem.“;

c) odstavec 6 se nahrazuje tímto:

„6. Pro účely odst. 1 písm. a) tohoto článku členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů poskytovaly fyzickým osobám pověřeným prováděním alternativního řešení sporů odbornou přípravu. Příslušné orgány sledují programy odborné přípravy zavedené subjekty alternativního řešení sporů na základě informací, které jim byly sděleny podle čl. 19 odst. 3 písm. g).“

6) Článek 7 se mění takto:

a) v odstavci 1 se doplňuje nové písmeno, které zní:

„p) případných kontaktních údajích vnitrostátních orgánů prosazujících unijní a vnitrostátní právní akty týkající se nekalých obchodních praktik a podmínek.“;

b) odstavec 2 se mění takto:

i) uvozující věty se nahrazují tímto:

„2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů alespoň jednou za dva roky na svých internetových stránkách zveřejňovaly zprávy o činnosti. Kromě toho členské státy vyžadují, aby subjekty alternativního řešení sporů na požádání předkládaly tyto zprávy o činnosti na trvalém nosiči a jakýmikoli jinými prostředky, jež subjekty alternativního řešení sporů považují za vhodné. Tyto zprávy musí obsahovat tyto informace o vnitrostátních a přeshraničních sporech:“;

ii) písmeno h) se zrušuje.

7) Článek 13 se mění takto:

a) odstavec 2 se nahrazuje tímto:

„2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být poskytnuty:

a) na internetových stránkách obchodníka, pokud existují, a to jasným, viditelným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem;

b) ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem.“;

b) odstavec 3 se nahrazuje tímto:

„3. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy spor mezi spotřebitelem a obchodníkem usazeným na jejich území nemůže být vyřešen na základě stížnosti předložené spotřebitelem přímo obchodníkovi, byl obchodník povinen poskytnout spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1.“

8) Článek 14 se nahrazuje tímto:

„Článek 14

Pomoc v přeshraničních sporech

1. Členské státy zajistí, aby v případě přeshraničních sporů mohli spotřebitelé a obchodníci získat pomoc při přístupu k subjektu nebo subjektům alternativního řešení sporů, které jsou příslušné se jejich přeshraničním sporem zabývat.

2. Každý členský stát určí vnitrostátní kontaktní místo pro alternativní řešení sporů odpovědné za plnění úkolu uvedeného v odstavci 1. Členské státy přenesou odpovědnost za provoz kontaktních míst pro alternativní řešení sporů na své centrum, které je součástí sítě evropských spotřebitelských center, nebo, není-li to možné, na spotřebitelské organizace nebo na jakýkoli jiný subjekt zabývající se ochranou spotřebitele.

3. Při žádosti o pomoc v přeshraničních sporech využijí spotřebitelé kontaktní místo pro alternativní řešení sporů v místě svého bydliště a obchodníci využijí kontaktní místo pro alternativní řešení sporů v místě svého usazení.

4. Členské státy zajistí, aby kontaktní místa pro alternativní řešení sporů na požádání usnadnila komunikaci mezi stranami sporu a příslušným subjektem alternativního řešení sporů. Toto usnadnění komunikace zahrnuje alespoň tyto úkoly:

a) pomoc s podáním stížnosti a případně s předložením související dokumentace;

b) podpora stran sporu v nezbytných případech spočívající v poskytování výsledků strojového překladu informací, dokumentů nebo procesních pravidel;

c) poskytování obecných informací stranám sporu o právech spotřebitelů na úrovni Unie a na jejich vnitrostátní úrovni;

d) poskytování vysvětlení stranám sporu, pokud jde o procesní pravidla uplatňovaná konkrétními subjekty alternativního řešení sporů;

e) informování spotřebitele o dalších způsobech zjednání nápravy, pokud nemůže být spor vyřešen prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů.

5. Členské státy mohou udělit kontaktním místům pro alternativní řešení sporů právo poskytovat spotřebitelům a obchodníkům pomoc uvedenou v tomto článku při přístupu k subjektům alternativního řešení sporů, i pokud jde o vnitrostátní spory.

6. Členské státy vyžadují, aby všechny subjekty, které pomáhají spotřebitelům v přeshraničních nebo ve vnitrostátních sporech, při výkonu svých činností poskytovaly spotřebitelům relevantní informace zcela transparentně, včetně informací o procesních pravidlech a veškerých použitelných poplatcích, a činily tak v dobré víře.“

9) Článek 17 se mění takto:

a) odstavec 2 se nahrazuje tímto:

„2. Spolupráce podle odstavce 1 zahrnuje zejména vzájemnou výměnu informací o praxi v jednotlivých oblastech podnikání, na kterou si spotřebitelé opakovaně stěžují, a to i ohledně nekalých obchodních praktik či ujednání. Zahrnuje rovněž poskytování technických posudků a informací těmito vnitrostátními orgány subjektům alternativního řešení sporů, pokud jsou nezbytné pro řešení jednotlivých sporů a jsou-li již k dispozici.“;

b) odstavec 3 se nahrazuje tímto:

„3. Členské státy zajistí, aby spolupráce a vzájemná výměna informací uvedené v odstavcích 1 a 2 tohoto článku byly v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými v nařízení (EU) 2016/679.“

10) Článek 20 se mění takto:

a) v odstavci 1 se doplňuje nový pododstavec, který zní:

„Příslušné orgány dále provádějí nezbytné kontroly fungování a činnosti subjektů alternativního řešení sporů, aby sledovaly dodržování požadavků této směrnice.“;

b) v odstavci 6 se první věta nahrazuje tímto:

„6. Do 9. července 2018 a poté každé čtyři roky do 1. listopadu zveřejní každý příslušný orgán zprávu o rozvoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů a zašle ji Komisi.“;

c) doplňují se nové odstavce, které znějí:

„8. Do 20. dubna 2026 vyvine Komise uživatelsky vstřícný digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat informace o zjednání nápravy pro spotřebitele, včetně informací o využívání alternativního řešení sporů v přeshraničním kontextu, jakož i odkazy na informace o právech spotřebitelů. Tento nástroj obsahuje rovněž seznam subjektů alternativního řešení sporů v souladu s odstavcem 4 tohoto článku a seznam kontaktních míst pro alternativní řešení sporů oznámených podle čl. 24 odst. 4, včetně odkazu na jejich internetové stránky. Tento nástroj zahrnuje funkci strojového překladu bezplatně dostupnou subjektům alternativního řešení sporů a kontaktním místům pro alternativní řešení sporů. Komise tento interaktivní nástroj propaguje a zajistí jeho technickou údržbu.

Členské státy se vyzývají, aby na všech vnitrostátních internetových stránkách, které slouží podobnému účelu, uváděly jasně viditelný odkaz na nástroj uvedený v prvním pododstavci.

Příslušné orgány informují kontaktní místa pro alternativní řešení sporů a subjekty alternativního řešení sporů o funkci strojového překladu uvedené v prvním pododstavci.

9. Komise vytvoří síť kontaktních míst pro alternativní řešení sporů.“

11) V článku 24 se doplňuje nový odstavec, který zní:

„4. Do 20. března 2028 sdělí členské státy Komisi názvy a kontaktní údaje kontaktních míst pro alternativní řešení sporů určených v souladu s čl. 14 odst. 2.“

Článek 2

Změna směrnice (EU) 2015/2302

V čl. 7 odst. 2 směrnice (EU) 2015/2302 se písmeno g) nahrazuje tímto:

„g) informace o dostupných interních postupech vyřizování stížností a o mechanismech alternativního řešení sporů podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU (*) a v příslušných případech o subjektu alternativního řešení sporů, který je příslušný pro obchodníka;

(*) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“

Článek 3

Změna směrnice (EU) 2019/2161

V článku 5 směrnice (EU) 2019/2161 se písmeno b) nahrazuje tímto:

„b) podat stížnost příslušnému centru zapojenému do sítě evropských spotřebitelských center, podle toho, jaké jsou strany sporu.“

Článek 4

Změna směrnice (EU) 2020/1828

V příloze I směrnice (EU) 2020/1828 se zrušuje bod 44.

Článek 5

Provedení ve vnitrostátním právu

1. Členské státy do 20. března 2028 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s články 1 až 4 této směrnice. Neprodleně o nich uvědomí Komisi.

Použijí tyto předpisy ode dne 20. září 2028.

2. Tyto předpisy přijaté členskými státy podle odstavce 1 musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

3. Členské státy sdělí Komisi znění hlavních ustanovení vnitrostátních právních předpisů, které přijmou v oblasti působnosti této směrnice.

Článek 6

Vstup v platnost

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Článek 7

Určení

Tato směrnice je určena členským státům.

Ve Štrasburku dne 16. prosince 2025.

Za Evropský parlament	*Za Radu*
předsedkyně	*předsedkyně*
R. METSOLA	M. BJERRE