Úradný vestník
Európskej únie

SK
Séria L

2025/2647

30.12.2025

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2025/2647

zo 16. decembra 2025,

ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ktorou sa menia smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828 po ukončení činnosti európskej platformy na riešenie sporov online

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 114,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru [1],

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom [2],

keďže:

(1) Účelom prijatia smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ [3] bolo zabezpečiť, aby mali spotrebitelia v Únii prístup ku kvalitným postupom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) na riešenie zmluvných sporov, ktoré vznikajú pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb obchodníkmi so sídlom v Únii spotrebiteľom s pobytom v Únii. Stanovuje sa v nej, že postupy ARS sú k dispozícii pre všetky druhy domácich a cezhraničných spotrebiteľských sporov v rámci Únie, a zároveň sa ňou zabezpečuje, aby postupy ARS spĺňali minimálne normy kvality. Vyžaduje sa v nej, aby členské štáty monitorovali fungovanie subjektov ARS. V snahe zvýšiť informovanosť spotrebiteľov a podporiť využívanie ARS sa v smernici zároveň stanovuje, že obchodníci majú informovať spotrebiteľov o možnosti mimosúdneho urovnania sporov prostredníctvom postupov ARS.

(2) Komisia v roku 2019 uverejnila správu o vykonávaní smernice 2013/11/EÚ a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 [4], z ktorej vyplynulo, že smernica 2013/11/EÚ viedla k zvýšenému pokrytiu spotrebiteľských trhov kvalitnými subjektmi ARS v celej Únii. V správe sa však zároveň uvádza, že využívanie postupov ARS zo strany spotrebiteľov a podnikov v niektorých sektoroch a v niektorých členských štátoch zaostáva. Jedným z dôvodov bola nízka úroveň informovanosti na strane spotrebiteľov a obchodníkov o takýchto postupoch v členských štátoch, v ktorých boli nedávno zavedené. Ďalším dôvodom bola nedostatočná dôvera spotrebiteľov a obchodníkov v neregulované subjekty ARS. Z údajov, ktoré poskytli príslušné vnútroštátne orgány začiatkom roka 2022, ako aj z hodnotenia vykonávania smernice 2013/11/EÚ uskutočneného v roku 2023 vyplýva, že až na malý nárast počtu sťažností v súvislosti s pandémiou ochorenia COVID-19 zostalo využívanie ARS relatívne stabilné. Väčšina zainteresovaných strán konzultovaných v rámci uvedeného hodnotenia potvrdila, že k častým faktorom, ktoré bránia využívaniu postupov ARS, patrí nedostatočná informovanosť spotrebiteľov o postupoch ARS ako aj ich pochopenie, nízka angažovanosť obchodníkov, nedostatočné pokrytie ARS v niektorých členských štátoch či vysoké náklady a zložité vnútroštátne postupy ARS, ako aj rozdielne právomoci subjektov ARS. Pri cezhraničných postupoch ARS existujú ďalšie prekážky, ako je napríklad používanie viac ako jedného jazyka a nedostatočná znalosť rozhodného práva či osobitné ťažkosti s prístupom v prípade zraniteľných spotrebiteľov.

---

[1] Stanovisko z 23. apríla 2024 (Ú. v. EÚ C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

[2] Pozícia Európskeho parlamentu z 13. marca 2024 (Ú. v. EÚ C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) a pozícia Rady v prvom čítaní zo 17. novembra 2025 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku). Pozícia Európskeho parlamentu zo 16. decembra 2025 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku).

[3] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[4] Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Keďže aspoň dve z každých piatich online transakcií uskutočňujú spotrebitelia s pobytom v Únii s obchodníkmi so sídlom v tretích krajinách, rozsah pôsobnosti smernice 2013/11/EÚ by sa mal rozšíriť, aby obchodníci z tretích krajín, ktorí sú ochotní zúčastniť sa na postupe ARS, mali možnosť tak urobiť, ak títo obchodníci z tretích krajín smerujú svoje činnosti do jedného alebo viacerých členských štátov v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ([5]) alebo nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012 ([6]). Určiť, či obchodníci z tretej krajiny smerujú svoje činnosti do jedného alebo viacerých členských štátov, možno na základe všetkých relevantných okolností vrátane faktorov, ako je napríklad používanie jazyka alebo meny, ktoré sa bežne používajú v daných členských štátoch; možnosť objednať si výrobky alebo služby; používanie domény najvyššej úrovne; dostupnosť aplikácie v obchode s aplikáciami pre daný štát; poskytovanie miestnej reklamy alebo reklamy v jazyku používanom v daných členských štátoch; alebo riešenie vzťahov so zákazníkmi, napríklad poskytovaním služieb zákazníkom v jazyku, ktorý sa v daných členských štátoch bežne používa. Členské štáty by mali mať možnosť stanoviť podmienky účasti obchodníkov z tretích krajín na postupoch ARS, najmä s cieľom zabrániť nadmernému zaťaženiu pre subjekty ARS. Uvedené podmienky môžu zahŕňať najmä súhlas obchodníka a spotrebiteľa s riešením sporu na základe rozhodného práva v členskom štáte, v ktorom má subjekt ARS sídlo a spotrebiteľ svoje miesto pobytu, a záväzok obchodníka byť viazaný procesnými pravidlami ARS v príslušných prípadoch vrátane opakujúcich sa poplatkov.

(4) Od prijatia smernice 2013/11/EÚ nadobudli spotrebiteľské spory výrazne komplexnejší charakter. V dôsledku digitalizácie tovaru a služieb a narastajúceho významu elektronického obchodu a digitálnej reklamy pri uzatváraní spotrebiteľských zmlúv sa zvyšuje počet spotrebiteľov, ktorí sú vystavení zavádzajúcim online informáciám a manipulatívnym rozhraniam, ktoré im bránia rozhodovať sa o svojej kúpe informovane. Preto je potrebné objasniť, že zmluvné spory vznikajúce pri predaji tovaru alebo služieb zahŕňajú spory súvisiace s digitálnym obsahom a digitálnymi službami.

(5) V prípade uzavretia zmluvy medzi spotrebiteľom a obchodníkom by spotrebiteľ mal mať možnosť domáhať sa nápravy podľa smernice 2013/11/EÚ za praktiky, ktoré ho poškodili, a to či už pred uzavretím zmluvy alebo po jej uzavretí.

(6) Vecná pôsobnosť smernice 2013/11/EÚ by sa mala napríklad vzťahovať na situácie vyplývajúce z predzmluvnej fázy, ak bola uzavretá zmluva medzi spotrebiteľom a obchodníkom, napríklad keď spotrebiteľ uzavrie zmluvu na základe klamlivej reklamy v súvislosti s konkrétnou cenovou akciou, ktorá patrí do pôsobnosti smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES ([7]). Medzi ďalšie príklady patria situácie súvisiace s poskytovaním povinných predzmluvných informácií, ako sa stanovuje v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ ([8]), s právom na transparentnosť cien leteckého cestovného a leteckých sadzieb, ako sa stanovuje v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ([9]), s právom na informácie pred cestou, ako sa stanovuje v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 ([10]), s právom na transparentné informácie o maloobchodných podmienkach pre roamingové volania a SMS správy, ako sa stanovuje v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612 ([11]), alebo s poskytovaním predzmluvných informácií o balíku cestovných služieb, ako sa stanovuje v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 ([12]).

([5]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) (Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012 z 12. decembra 2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. EÚ L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (smernica o nekalých obchodných praktikách) (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve (Ú. v. EÚ L 293, 31.10.2008, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2021/782 z 29. apríla 2021 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Ú. v. EÚ L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/612 zo 6. apríla 2022 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (Ú. v. EÚ L 115, 13.4.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (Ú. v. EÚ L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Predloženie sporu subjektu ARS nebráni spotrebiteľovi v tom, aby vec postúpil inému subjektu, ako je napríklad spotrebiteľská organizácia alebo verejný orgán presadzovania práva, ani tomuto inému orgánu nebráni v tom, aby prijal vhodné opatrenia na riešenie predmetnej praktiky. V príslušných prípadoch verejné orgány presadzovania práva a subjekty ARS pracujú komplementárnym spôsobom. Hoci verejné orgány presadzovania práva významne prispievajú k náprave pre spotrebiteľov tým, že sa usilujú o záväzky na nápravu v prospech spotrebiteľov a uľahčujú žaloby o náhradu škody, je rovnako dôležité, aby sa spotrebitelia mohli domáhať nápravy prostredníctvom zásahu subjektu ARS bez toho, aby boli dotknuté právomoci príslušných verejných orgánov presadzovania práva.

(8) Práva a povinnosti obchodníkov voči spotrebiteľom súvisiace s kúpnymi zmluvami a zmluvami o službách sa týkajú aj situácií, keď sa spotrebitelia dovolávajú svojich práv týkajúcich sa zákonnej záruky v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 ([13]). Spory môžu vzniknúť aj počas trvania zmluvy, okrem iného v súvislosti s nekalými podmienkami, ako sa stanovuje v smernici Rady 93/13/EHS ([14]), s právom na zmenu poskytovateľov služieb spracúvania údajov, ako sa stanovuje v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2854 ([15]), s právami cestujúcich stanovenými v smernici (EÚ) 2015/2302 alebo so všeobecnými právami spotrebiteľov stanovenými v smernici 2011/83/EÚ.

(9) Práva spotrebiteľov a povinnosti obchodníkov voči spotrebiteľom v súvislosti s kúpnymi zmluvami a zmluvami o službách môžu vyvolať spory po ukončení zmluvy. Platí to okrem iného v súvislosti s povinnosťou obchodníkov zdržať sa používania obsahu, ktorý spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril, ako sa stanovuje v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 ([16]).

(10) Vzhľadom na minimálnu harmonizačnú povahu smernice 2013/11/EÚ majú členské štáty právo uplatňovať postupy ARS na spory týkajúce sa aj ďalších práv stanovených v práve Únie a vo vnútroštátnom práve, ako sú napríklad práva vyplývajúce z článkov 101 a 102 Zmluvy o fungovaní Európskej únie. Okrem toho je na členských štátoch, aby určili, ktorý subjekt ARS je príslušný pre aký druh sporu.

(11) Ak medzi poskytovateľom online platformy a príjemcom služieb daného poskytovateľa súvisiacich s činnosťami tohto poskytovateľa týkajúcimi sa moderovania nezákonného alebo škodlivého obsahu na jeho platforme vznikne spor, na tento spor sa s výhradou článku 2 ods. 4 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 o mimosúdnom riešení sporov ([17]) uplatňuje článok 21 uvedeného nariadenia, keďže v článku 21 uvedeného nariadenia sa stanovujú podrobnejšie pravidlá v súvislosti s takýmito spormi.

(12) Vymedzenia pojmov stanovené v smernici 2013/11/EÚ by mali odrážať rozsah pôsobnosti smernice 2013/11/EÚ rozšírený touto pozmeňujúcou smernicou.

(13) Digitálny obsah a digitálne služby sa často dodávajú online na základe zmlúv, podľa ktorých spotrebiteľ neplatí cenu, ale poskytuje obchodníkovi svoje osobné údaje. Smernica 2013/11/EÚ sa v súčasnosti vzťahuje len na zmluvy, v prípade ktorých spotrebiteľ zaplatí alebo sa zaviaže zaplatiť cenu. Preto nezahŕňa zmluvy, pri ktorých spotrebiteľ poskytuje obchodníkovi osobné údaje a neplatí cenu. Vzhľadom na to, že existujú zmluvy, v ktorých spotrebiteľ poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť osobné údaje namiesto zaplatenia ceny, mali by sa upraviť vymedzenia pojmov „kúpna zmluva“ a „zmluva o službách“ a mali by sa doplniť vymedzenia pojmov „tovar“, „digitálny obsah“ a „digitálna služba“.

([13]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2023/2854 z 13. decembra 2023 o harmonizovaných pravidlách týkajúcich sa spravodlivého prístupu k údajom a ich používania, ktorým sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica (EÚ) 2020/1828 (akt o údajoch) (Ú. v. EÚ L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (akt o digitálnych službách) (Ú. v. EÚ L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Členské štáty by mali mať zavedené opatrenia na podporu účasti obchodníkov a spotrebiteľov na postupoch ARS. Takéto opatrenia by mohli byť finančnej alebo nefinančnej povahy. Opatrenia nefinančnej povahy by mohli zahŕňať informačné kampane alebo osvedčenia o účasti. Opatrenia finančnej povahy by mohli mať napríklad formu preferenčných poplatkov alebo zaobchádzania pre obchodníkov dodržiavajúcich predpisy, bezplatnej účasti pre spotrebiteľov a obchodníkov, náhrady nákladov za určitý počet postupov ARS s cieľom uľahčiť oboznámenie sa s ich výhodami, poskytovania programov odbornej prípravy zamestnancov a spolufinancovania zriaďovania subjektov ARS v jednotlivých odvetviach.

(15) Smernica 2013/11/EÚ už umožňuje členským štátom prijať vnútroštátne opatrenia, na základe ktorých sa účasť obchodníkov na postupoch ARS stane povinnou, za predpokladu, že tieto vnútroštátne opatrenia nebránia účastníkom vo výkone ich práva na prístup k súdnemu systému. Niekoľko členských štátov už prijalo vnútroštátne opatrenia na povinnú účasť obchodníkov na postupoch ARS v niektorých konkrétnych odvetviach hospodárstva. Povinná účasť v konkrétnych odvetviach priniesla výhody tak spotrebiteľom, ako aj obchodníkom. Prispieva k zvyšovaniu dôvery obchodníkov v systém ARS a obchodníci sú tak viac ochotní vykonávať rozhodnutia ARS. Povinná účasť prináša aj hmatateľné výhody pre spotrebiteľov, keďže riešenie sporov s obchodníkmi je jednoduchšie, rýchlejšie a lacnejšie, čím sa zvyšuje dôvera spotrebiteľov v postupy ARS.

(16) Pri zavádzaní a vykonávaní opatrení na podporu účasti obchodníkov a spotrebiteľov na postupoch ARS by členské štáty mali venovať osobitnú pozornosť konkrétnym odvetviam podnikania s nízkou mierou účasti obchodníkov na postupoch ARS a praktikám v uvedených odvetviach, na ktoré spotrebitelia opakovane podávali sťažnosti, ako to dokazujú dostupné údaje a štatistiky o sťažnostiach. Platí to najmä pre odvetvie dopravy a cestovného ruchu, osobitne pre oblasť práv cestujúcich v leteckej doprave. Ako alternatívu k opatreniam na podporu účasti obchodníkov na postupoch ARS v týchto odvetviach by členské štáty mali mať možnosť zaviesť povinnú účasť obchodníkov v týchto odvetviach na postupoch ARS.

(17) V snahe zabezpečiť, aby boli postupy ARS vhodné pre digitálny vek, v ktorom sa komunikácia uskutočňuje online, a to aj v medzinárodnom kontexte, je potrebné zabezpečiť rýchle a spravodlivé postupy pre všetkých spotrebiteľov. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby subjekty ARS so sídlom na ich území mali právomoc poskytovať postupy ARS v prípade sporov medzi obchodníkmi so sídlom mimo Únie a spotrebiteľmi s pobytom na ich príslušných územiach.

(18) Podľa smernice 2013/11/EÚ členské štáty majú zabezpečiť, aby boli postupy ARS dostupné a ľahko prístupné online aj offline. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby v prípade, že subjekty ARS umožnia spotrebiteľom iniciovať a sledovať postupy ARS prostredníctvom digitálnych nástrojov, ako sú online rozhrania a online formuláre sťažností, tieto nástroje mohli používať všetci spotrebitelia vrátane zraniteľných spotrebiteľov alebo spotrebiteľov s rôznou úrovňou digitálnej gramotnosti. Na subjekty ARS, ktoré sú subjektmi verejného sektora, sa už vzťahuje smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 ([18]). Je dôležité, aby subjekty ARS, ktoré sú súkromnými subjektmi, sa v čo najväčšej možnej miere a uskutočniteľnosti snažili dodržiavať rovnaké normy prístupnosti.

(19) Členské štáty by mali zabezpečiť, aby fyzické osoby poverené ARS mali potrebné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho alebo súdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ako aj všeobecné znalosti v oblasti práva. Na tento účel členské štáty takisto zabezpečia, aby subjekty ARS v prípade potreby poskytovali odbornú prípravu fyzickým osobám povereným ARS. Táto odborná príprava by sa mala prispôsobiť skutočnej a požadovanej úrovni odborných znalostí fyzických osôb poverených ARS.

(20) S cieľom splniť požiadavku podávať sťažnosti a požadovanú sprievodnú dokumentáciu online vysledovateľným spôsobom, by sa od subjektov ARS malo požadovať aspoň potvrdiť ich prijatie na trvalom nosiči a poskytnúť prostriedky na identifikáciu takýchto sťažností na účely ďalšej komunikácie.

([18]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 z 26. októbra 2016 o prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora (Ú. v. EÚ L 327, 2.12.2016, s. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Technologický pokrok môže prispieť k automatizácii riešenia sporov, čo umožní dosiahnuť rýchlejšie a konzistentnejšie výsledky. Automatizované prostriedky, ktoré sa používajú na pomoc pri dosahovaní výsledku ARS, môžu so sebou prinášať určité riziká zaujatosti a netransparentnosti. Používanie takýchto automatizovaných prostriedkov v rozhodovacom procese by preto malo byť plne transparentné a účastníci by mali byť o ich použití vopred informovaní. Ďalej by účastníci postupu ARS, ktorý využíva automatizované prostriedky v rozhodovacom procese mali mať možnosť požiadať o preskúmanie výsledku tohto postupu fyzickou osobou zo subjektu ARS. Táto fyzická osoba má spĺňať požiadavky smernice 2013/11/EÚ, pokiaľ ide o potrebné odborné znalosti, nezávislosť a nestrannosť. Rozhodovací proces by sa mal chápať ako kroky, ktoré ovplyvňujú rozhodnutia o tom, či sa má sporom zaoberať, a rozhodnutia týkajúce sa výsledku sporu a ako kroky ktoré nezahŕňajú čisto administratívne alebo technické úlohy.

(22) V rôznych situáciách, napríklad pri hromadnom zrušení letov počas pandémie ochorenia COVID-19, sa ukázalo, že postupy ARS sú dôležitým mechanizmom na riešenie zvýšeného počtu spotrebiteľských problémov. Členské štáty by preto mali subjektom ARS umožniť spojiť veci, aby výsledky ARS boli konzistentné pre spotrebiteľov, ktorých sa týkajú rovnaké nezákonné praktiky, a aby boli pre subjekty ARS a obchodníkov nákladovo efektívnejšie, napríklad ak spojenie vecí vedie k rýchlejšiemu alebo konzistentnejšiemu riešeniu sporov. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby boli spotrebitelia informovaní o takomto spojení, aby sa mohli rozhodnúť, či sa chcú zúčastniť na postupe ARS, ktorý zahŕňa spojené veci. Členské štáty by takisto mali mať možnosť stanoviť dodatočné podmienky pre spojenie vecí. Členské štáty by napríklad mali mať možnosť stanoviť, že spotrebitelia majú možnosť namietať proti spojeniu svojich vecí alebo že spotrebitelia musia udeliť výslovný súhlas so spojením vecí. Členské štáty by mali mať tiež možnosť stanoviť, či by v prípade námietky alebo chýbajúceho výslovného súhlasu postup ARS pokračoval bez spojenia vecí alebo by bol ukončený. Dodatočné podmienky by mohli zahŕňať požiadavky na určenú úroveň podobnosti spojenia vecí. Členské štáty by v tomto ohľade mali mať možnosť stanoviť pravidlá, ako identifikovať podobné veci na účely ich spojenia. Je dôležité objasniť, že požiadavka, aby fyzické osoby poverené ARS mali potrebné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho alebo súdneho riešenia spotrebiteľských sporov stanovené v smernici 2013/11/EÚ v znení zmenenom touto smernicou, sa vzťahuje aj na spojenie vecí.

(23) Členské štáty by mali zabezpečiť, aby subjekty ARS neodmietli riešiť spory, ak obchodníci zaviedli neprimerané pravidlá týkajúce sa ich vnútorných systémov vybavovania sťažností, ktoré sa musia dodržiavať pred tým, než sa sťažnosť môže predložiť subjektu ARS. Napríklad v určitých odvetviach trhu niektorí spotrebitelia čelia neprimeranému zaťaženiu, ako sú viaceré povinné kroky pri vybavovaní sťažností alebo povinnosť preukázať, že kontaktovali konkrétnu časť popredajného servisu obchodníka.

(24) Podľa smernice 2013/11/EÚ členské štáty majú možnosť zaviesť vnútroštátne právne predpisy, ktorými obchodníkom uložia povinnosť zúčastňovať sa na ARS v sektoroch, ktoré považujú za vhodné, a to popri sektorových právnych predpisoch Únie, v ktorých sa stanovuje povinná účasť obchodníkov na ARS. Členské štáty by mali v každom prípade zabezpečiť, aby po tom, ako sa príslušný subjekt ARS rozhodne posúdiť sťažnosť spotrebiteľa v súlade so svojimi procesnými pravidlami, tento subjekt ARS kontaktoval dotknutého obchodníka a vyzval ho, aby sa zúčastnil na postupe ARS, a to bez ohľadu na to, či je účasť obchodníka povinná. V snahe podporiť účasť obchodníkov na postupoch ARS a zabezpečiť náležité a rýchle postupy ARS by sa od obchodníkov so sídlom v Únii malo vyžadovať, aby v stanovenej lehote subjektom ARS odpovedali, či súhlasia s účasťou na navrhovanom postupe ARS. Cieľom povinnosti odpovedať je zapojiť obchodníkov do postupu ARS a zabezpečiť, aby subjekty ARS a spotrebitelia vedeli, či sa obchodník zúčastní na postupe ARS v konkrétnej veci. Odpoveď obchodníka by sa však nemala vyžadovať, ak sa v rozhodnom práve stanovuje povinná účasť obchodníka na postupe ARS alebo ak je obchodník zmluvne povinný zúčastňovať sa na postupe ARS. Tým nie sú dotknuté procesné pravidlá, ktoré subjektom ARS umožňujú ukončiť vec, ak sa obchodník na tomto postupe ARS nezúčastní v lehotách stanovených v tejto smernici. Podobne, odpoveď obchodníka by sa nemala vyžadovať ani vtedy, ak je subjekt ARS oprávnený dosiahnuť výsledok, aj keď sa obchodník na postupe ARS nezúčastní.

(25) Lehota, počas ktorej má obchodník informovať subjekt ARS o tom, či má v úmysle zúčastniť sa na postupe ARS, by v zásade nemala byť dlhšia ako 20 pracovných dní. V prípade zložitých sporov alebo za výnimočných okolností by však subjekt ARS mal byť oprávnený predĺžiť túto lehotu, aby mal obchodník možnosť spor dôkladne analyzovať a rozhodnúť sa, či sa zúčastní na postupe ARS. Táto lehota by v žiadnom prípade nemala presiahnuť 30 pracovných dní. V príslušných prípadoch by mal byť spotrebiteľ informovaný o predĺžení uvedenej lehoty. Ak obchodník neodpovie subjektu ARS v stanovenej lehote, tento subjekt ARS by mal mať právo považovať neposkytnutie odpovede obchodníkom za odmietnutie účasti obchodníka a vec ukončiť. Subjekt ARS by mal o tom informovať spotrebiteľa.

(26) S cieľom znížiť požiadavky na podávanie informácií a správ a ušetriť náklady subjektov ARS a príslušných vnútroštátnych orgánov by sa mali zjednodušiť požiadavky na podávanie správ a informácií a malo by sa znížiť množstvo informácií, ktoré subjekty ARS poskytujú príslušným orgánom. Subjekty ARS by napríklad mali zverejňovať svoje správy o činnosti aspoň každé dva roky namiesto každého roku. Členské štáty by však mali mať možnosť stanoviť kratšie vykazovacie obdobia, napríklad jednoročné vykazovacie obdobia. Subjekty ARS by takisto mali mať možnosť oznamovať tieto správy o činnosti dotknutým príslušným orgánom s cieľom splniť iné oznamovacie povinnosti podľa smernice 2013/11/EÚ, pokiaľ obsahujú všetky požadované informácie vzhľadom na takéto povinnosti.

(27) Postupy ARS by mali byť pre spotrebiteľov podľa možnosti bezplatné. Ak sa požaduje úhrada nákladov, nemali by prekročiť symbolický poplatok. Okrem toho s cieľom zvýšiť dostupnosť a atraktívnosť postupov ARS pre spotrebiteľov by členské štáty mali nabádať subjekty ARS, aby spotrebiteľom vrátili uhradený symbolický poplatok v rozsahu, v akom je sťažnosť odôvodnená. Je dôležité objasniť, že takéto refundácie majú poskytovať členské štáty v plnom súlade so zásadami subsidiarity a proporcionality, a nie iné subjekty, ako je napríklad druhý účastník postupu ARS.

(28) S cieľom efektívne znížiť pracovné zaťaženie subjektov ARS a poskytnúť im viac času na podávanie správ príslušným orgánom by sa mala lehota na predloženie štvorročnej správy podľa smernice 2013/11/EÚ odložiť o niekoľko mesiacov.

(29) V mnohých členských štátoch sú spotrebitelia ešte stále nedostatočne informovaní o existencii subjektov ARS a o službách, ktoré ponúkajú. Na zvýšenie informovanosti spotrebiteľov o subjektoch ARS a obchodníkoch zúčastňujúcich sa na postupoch ARS by obchodníci mali poskytovať informácie o ARS jasným, zreteľným, zrozumiteľným a ľahko prístupným spôsobom. Ak má obchodník webové sídlo, mal by informácie o ARS uvádzať na tomto webovom sídle. Obchodníci by mali takéto informácie poskytovať aj vo svojich všeobecných obchodných podmienkach.

(30) Mala by sa odstrániť existujúca povinnosť obchodníka uviesť v prípade, že spor na základe sťažnosti spotrebiteľa nie je možné urovnať, či má daný obchodník v úmysle na urovnanie tohto sporu využiť príslušné subjekty ARS, keďže sa naňho vzťahuje povinnosť obchodníka informovať subjekt ARS o tom, či tento obchodník má v úmysle zúčastniť sa na postupe ARS.

(31) Na zabezpečenie celkovej konzistentnosti a súdržnosti systému presadzovania práv spotrebiteľov je kľúčová rýchla spolupráca medzi rôznymi subjektmi zapojenými do presadzovania práv spotrebiteľov. Spolupráca medzi subjektmi ARS a vnútroštátnymi orgánmi poverenými presadzovaním právnych aktov Únie o ochrane spotrebiteľa by mala zahŕňať vzájomnú výmenu informácií o praktikách v konkrétnych obchodných odvetviach, na ktoré spotrebitelia opakovane podali sťažnosti, ako napríklad o nekalých obchodných praktikách alebo podmienkach. Je dôležité objasniť, že keďže subjekty ARS nemajú právomoc rozhodovať o tom, či praktika opísaná v sťažnostiach spotrebiteľov predstavuje nekalú obchodnú praktiku, takáto výmena informácií sa môže týkať len potenciálne nekalých obchodných praktík a podmienok.

(32) S cieľom zabezpečiť riadne a účinné fungovanie subjektov ARS by príslušné orgány mali v prípade potreby vykonávať kontroly fungovania a činností takýchto subjektov ARS potrebné na účely monitorovania súladu s požiadavkami smernice 2013/11/EÚ, napríklad keď dostanú riadne odôvodnené sťažnosti od účastníkov postupov ARS, ktoré poukazujú na systematické nedodržiavanie požiadaviek smernice 2013/11/EÚ subjektom ARS.

(33) V záujme poskytovania účinnej pomoci spotrebiteľom a obchodníkom v cezhraničných sporoch je potrebné zabezpečiť, aby členské štáty určili kontaktné miesta ARS zodpovedné za jasne vymedzené úlohy. Európske spotrebiteľské centrá (ďalej len „ESC“) majú dobré predpoklady na vykonávanie takýchto úloh, keďže sa špecializujú na pomoc spotrebiteľom pri problémoch s cezhraničnými nákupmi, členské štáty by však mali mať možnosť zvoliť aj iné subjekty s príslušnými odbornými znalosťami. Tieto určené kontaktné miesta ARS by sa mali oznámiť Komisii a mali by byť súčasťou siete, ktorú má vytvoriť Komisia.

(34) S cieľom zabezpečiť, aby subjekty ARS, príslušné orgány a kontaktné miesta ARS boli schopné efektívne plniť svoje úlohy, najmä úlohy zavedené touto pozmeňujúcou smernicou, mali by mať k dispozícii dostatočné ľudské, materiálne a finančné zdroje. Členské štáty by mali mať naďalej možnosť určiť vhodné formy financovania na tento účel.

(35) Z dôvodov efektívnosti a účinnosti bolo nariadenie (EÚ) č. 524/2013 zrušené nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/3228 ([19]) a činnosť európskej platformy na riešenie sporov online zriadenej podľa nariadenia (EÚ) č. 524/2013 bola ukončená. Za týchto okolností by príslušné úlohy kontaktných miest podľa nariadenia (EÚ) č. 524/2013 mali prevziať kontaktné miesta ARS. Tieto úlohy zahŕňajú okrem iného a na požiadanie poskytovanie informácií účastníkom sporu a uľahčenie komunikácie medzi týmito účastníkmi a príslušným subjektom ARS.

(36) Na zabezpečenie spravodlivosti v konaní by spotrebitelia, ktorí sú účastníkmi cezhraničných sporov, mali spolupracovať s kontaktným miestom ARS v mieste ich pobytu, čo odrádza od selektívneho výberu kontaktných miest ARS v záujme získania výhody alebo v nádeji na zaistenie výhodnejšieho výsledku.

(37) Kontaktné miesta ARS by mali na požiadanie poskytovať pomoc spotrebiteľom, ktorí majú v úmysle predložiť cezhraničný spor subjektu ARS. Ich úlohy by sa mali obmedziť na poskytovanie podpory a usmernení a nemali by zahŕňať podávanie sťažností v mene spotrebiteľov alebo ich zastupovanie v spore. Poskytnutá pomoc by mala uľahčiť komunikáciu medzi účastníkmi a subjektom ARS. Takáto pomoc by mohla zahŕňať identifikáciu príslušného subjektu ARS, poskytovanie informácií o procesných pravidlách a pomoc pri príprave a zasielaní príslušnej dokumentácie. Takáto pomoc by mohla vo vhodných prípadoch zahŕňať aj poskytnutie výsledkov strojového prekladu informácií, dokumentov alebo procesných pravidiel. Kontaktné miesta ARS by mohli takisto poskytovať všeobecné informácie o právach spotrebiteľov podľa práva Únie a vnútroštátneho práva a informovať účastníkov o iných dostupných prostriedkoch nápravy v prípade, že spor nie je možné vyriešiť prostredníctvom ARS. Spotrebitelia a obchodníci by mali mať možnosť požiadať o pomoc kontaktné miesto ARS v členskom štáte ich pobytu alebo sídla. Vzhľadom na minimálnu harmonizačnú povahu smernice 2013/11/EÚ by členské štáty mali mať možnosť umožniť kontaktným miestam ARS poskytovať pomoc spotrebiteľom a obchodníkom pri prístupe k subjektom ARS aj v súvislosti s domácimi spormi. Takáto rozšírená pomoc by mohla zahŕňať poskytovanie pomoci zraniteľným spotrebiteľom, ako sú napríklad spotrebitelia bez prístupu k digitálnym technológiám alebo s obmedzeným prístupom k nim.

(38) Napriek tomu, že postupy ARS majú byť jednoduché, spotrebiteľom počas postupov ARS niekedy poskytuje pomoc tretia strana podľa ich vlastného výberu, ako sú napríklad spotrebiteľské organizácie alebo podniky, ktoré ponúkajú správu nárokov počas postupov ARS. Takáto pomoc by mohla zahŕňať pomoc spotrebiteľom pri podávaní žiadosti a iných dokumentov, poradenstvo o možných nárokoch, sledovanie celkového procesu a umožnenie účastníkom dosiahnuť urovnanie sporu zmierom. Členské štáty by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia takejto pomoci postupovali úplne transparentne, najmä pokiaľ ide o procesné pravidlá a vynaložené náklady, ako aj možné poplatky požadované za pomoc. Takáto pomoc spotrebiteľom by sa mala poskytovať v dobrej viere.

(39) Smernica 2013/11/EÚ sa má naďalej vzťahovať len na spory medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi. Spory medzi obchodníkmi nepatria do pôsobnosti uvedenej smernice. Členské štáty však môžu v súlade s právom Únie uľahčiť samostatne zárobkovo činným osobám alebo mikropodnikom prístup k postupom ARS, aby takéto podniky mali možnosť využívať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé systémy ARS.

(40) S cieľom zabezpečiť, aby spotrebitelia mohli ľahko nájsť vhodný subjekt ARS, najmä v cezhraničnom kontexte, by Komisia mala vyvinúť, propagovať a udržiavať používateľsky ústretový digitálny interaktívny nástroj, ktorý poskytuje informácie o prostriedkoch nápravy pre spotrebiteľov vrátane informácií o využívaní ARS v cezhraničnom kontexte, ako aj odkazy na informácie o právach spotrebiteľov. Cieľom uvedeného nástroja by malo byť pomôcť spotrebiteľom pochopiť vhodné riešenia nápravy v ich konkrétnom prípade a prijať vhodné opatrenia. Mal by obsahovať priame odkazy na formulár sťažnosti subjektov ARS, ak je k dispozícii, a funkciu strojového prekladu pre subjekty ARS a kontaktné miesta ARS. Okrem toho by mal tento nástroj zahŕňať zoznam kontaktných miest ARS oznámených Komisii. Hoci Komisia je už povinná pravidelne uverejňovať zoznam subjektov ARS na svojom webovom sídle, dodatočné funkcie nástroja, ako sú priame odkazy na formuláre sťažností a funkcia strojového prekladu, by mali byť k dispozícii čo najskôr, najneskôr však 20. apríla 2026.

(41) Smernica 2013/11/EÚ by sa preto mala zodpovedajúcim spôsobom zmeniť.

([19]) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2024/3228 z 19. decembra 2024, ktorým sa zrušuje nariadenie (EÚ) č. 524/2013 a menia nariadenia (EÚ) 2017/2394 a (EÚ) 2018/1724, pokiaľ ide o ukončenie činnosti európskej platformy na riešenie sporov online (Ú. v. EÚ L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) V dôsledku zrušenia nariadenia (EÚ) č. 524/2013 je potrebné zmeniť smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 ([20]) a (EÚ) 2020/1828 ([21]),

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

Článok 1

Zmeny smernice 2013/11/EÚ

Smernica 2013/11/EÚ sa mení takto:

1. V článku 2 sa odsek 1 nahrádza takto:

„1. Táto smernica sa vzťahuje na postupy mimosúdneho riešenia domácich sporov, cezhraničných sporov a sporov s obchodníkom z tretej krajiny medzi spotrebiteľom s pobytom v Únii a obchodníkom, pri ktorých zasahuje subjekt ARS, ktorý navrhne alebo uloží riešenie, alebo účastníkov spojí s cieľom uľahčiť zmierlivé riešenie v prípadoch, keď sa medzi spotrebiteľom a obchodníkom uzavrela kúpna zmluva alebo zmluva o službách vrátane zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb, ak spotrebiteľ zaplatí alebo sa zaviaže zaplatiť cenu a ak vznikne spor týkajúci sa zmluvných záväzkov, vrátane povinností vzniknutých v predzmluvnej fáze.

Táto smernica sa tiež vzťahuje na prípady, keď obchodník dodáva alebo sa zaviaže dodávať digitálny obsah, ktorý sa nedodáva na hmotnom nosiči, alebo digitálnu službu spotrebiteľovi a spotrebiteľ poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi osobné údaje.

Táto smernica sa nevzťahuje na prípady, na ktoré sa vzťahujú výnimky stanovené v článku 3 ods. 1a smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ (*).

(*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).“

2. V článku 4 ods. 1 sa písmená c), d), e) a f) nahrádzajú takto:

„c) ‚kúpna zmluva‘ je akákoľvek zmluva, na základe ktorej obchodník prevedie alebo sa zaviaže previesť vlastníctvo tovaru na spotrebiteľa, a to vrátane akejkoľvek zmluvy, ktorej predmetom je tovar aj služby;

ca) ‚tovar‘ je tovar v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 5 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 (*);

cb) ‚digitálny obsah‘ je digitálny obsah v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 1 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 (**);

d) ‚zmluva o službách‘ je akákoľvek zmluva, ktorá nie je kúpnou zmluvou a na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaviaže dodávať spotrebiteľovi službu vrátane digitálnej služby;

da) ‚digitálna služba‘ je digitálna služba v zmysle vymedzenia v článku 2 bode 2 smernice (EÚ) 2019/770;

e) ‚domáci spor‘ je spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom týkajúci sa zmluvných záväzkov, ako sa uvádza v článku 2 ods. 1, pri ktorom má tento spotrebiteľ v čase, keď si objednáva tovar alebo služby, pobyt v rovnakom členskom štáte, ako je členský štát, v ktorom má sídlo obchodník;

([20]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019, ktorou sa menia smernica Rady 93/13/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa (Ú. v. EÚ L 328, 18.12.2019, s. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zrušení smernice 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) ‚cezhraničný spor' je spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom týkajúci sa zmluvných záväzkov, ako sa uvádza v článku 2 ods. 1, pri ktorom má tento spotrebiteľ v čase, keď si objednáva tovar alebo služby, pobyt v inom členskom štáte, ako je členský štát, v ktorom má sídlo obchodník;

fa) ‚spor s obchodníkom z tretej krajiny' je spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom týkajúci sa zmluvných záväzkov, ako sa uvádza v článku 2 ods. 1, pri ktorom má tento spotrebiteľ v čase, keď si objednáva tovar alebo služby, pobyt v členskom štáte a obchodník má sídlo mimo Únie a smeruje svoje činnosti do tohto členského štátu v zmysle článku 6 ods. 1 písm. b) nariadenia (ES) č. 593/2008 alebo článku 17 ods. 1 písm. c) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012 (***);

(*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (Ú. v. EÚ L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012 z 12. decembra 2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. EÚ L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).“

3. V kapitole I sa vkladá tento článok:

„*Článok 4a*

Členské štáty zavedú opatrenia na podporu účasti obchodníkov a spotrebiteľov na postupoch ARS.“

4. Článok 5 sa mení takto:

a) vkladá sa tento odsek:

„1a. Členské štáty tiež uľahčia prístup spotrebiteľov s pobytom na ich územiach k postupom ARS na riešenie sporov s obchodníkom z tretej krajiny, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, a zabezpečia, aby sa tieto spory mohli predložiť subjektu ARS, ktorý spĺňa požiadavky stanovené v tejto smernici, a to na základe spoločnej žiadosti spotrebiteľa a obchodníka z tretej krajiny.

Členské štáty môžu prístup k postupom ARS na riešenie sporu s obchodníkom z tretej krajiny podmieniť dohodou účastníkov s riešením uvedeného sporu na základe rozhodného práva v členskom štáte, v ktorom má subjekt ARS sídlo a dotknutý spotrebiteľ miesto pobytu, a záväzkom obchodníka dodržiavať procesné pravidlá ARS vrátane, v príslušných prípadoch, opakujúcich sa poplatkov. Členské štáty môžu stanoviť dodatočné podmienky, ktorými sa zabezpečí, aby riešenie takýchto sporov vážne nenarušilo účinné fungovanie subjektov ARS.

Dohoda obchodníka a spotrebiteľa na rozhodnom práve podľa druhého pododseku nesmie viesť k tomu, že spotrebiteľ bude pozbavený ochrany, ktorá sa mu priznáva ustanoveniami, od ktorých sa podľa práva členského štátu, v ktorom má obvyklý pobyt, nemožno odchýliť dohodou.“;

b) odsek 2 sa nahrádza takto:

„2. Členské štáty zabezpečia, aby subjekty ARS:

a) viedli aktualizované webové sídlo, ktorým sa účastníkom poskytne ľahký prístup k informáciám o postupe ARS a ktorými sa spotrebiteľom umožní podávať sťažnosti a požadovanú sprievodnú dokumentáciu online vysledovateľným spôsobom;

b) umožnili spotrebiteľom vybrať si, či budú podávať sťažnosti a inú sprievodnú dokumentáciu a mať prístup k ARS v digitálnom alebo nedigitálnom formáte;

c) ak ponúkajú digitálne postupy ARS, poskytovali ich prostredníctvom ľahko prístupných a inkluzívnych nástrojov;

d) ak sa v rozhodovacom procese ARS používajú automatizované prostriedky:

i) vopred informovali účastníkov o ich používaní, a to jasným, zrozumiteľným a ľahko prístupným spôsobom, a

ii) zabezpečili, aby účastníci mali právo požiadať o preskúmanie výsledku postupu ARS fyzickou osobou zo subjektu ARS, ktorá spĺňa požiadavky článku 6 ods. 1;

e) informovali účastníkov o ich práve požiadať, aby výsledok postupu ARS preskúmala fyzická osoba uvedená v písmene d) bode ii);

f) mohli spojiť veci pod podmienkou, že:

i) dotknutý spotrebiteľ je o spojení vecí informovaný a

ii) fyzické osoby poverené riešením spojených vecí majú dostatočné znalosti na riešenie prípadu v súlade s článkom 6 ods. 1 písm. a);

g) prijímali domáce a cezhraničné spory a v príslušných prípadoch spory s obchodníkom z tretej krajiny;

h) prijímali opatrenia potrebné na zabezpečenie toho, aby spracúvanie osobných údajov bolo v súlade s pravidlami ochrany osobných údajov stanovenými v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (*).

Členské štáty môžu stanoviť dodatočné podmienky pre spojenie vecí uvedené v prvom pododseku písm. f).

(*) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“;

c) v odseku 4 sa písmeno a) nahrádza takto:

„a) spotrebiteľ sa nepokúsil kontaktovať dotknutého obchodníka, aby s ním o svojej sťažnosti diskutoval a snažil sa v prvom rade vyriešiť vec priamo s daným obchodníkom, ale bez toho, aby zaviedli neprimerané pravidlá upravujúce formu alebo obsah takéhoto kontaktu;“

d) dopĺňajú sa tieto odseky:

„8. Členské štáty zabezpečia, aby ak sa príslušný subjekt ARS rozhodne posúdiť sťažnosť spotrebiteľa v súlade so svojimi procesnými pravidlami, tento subjekt ARS kontaktoval dotknutého obchodníka a vyzval ho, aby sa zúčastnil na postupe ARS, a to bez ohľadu na to, či je účasť tohto obchodníka povinná.

9. Členské štáty zabezpečia, aby obchodníci so sídlom na ich území, ktorých kontaktuje príslušný subjekt ARS, informovali tento subjekt ARS o tom, či súhlasia s účasťou na navrhovanom postupe ARS. Obchodník odpovie subjektu ARS v primeranej lehote, ktorá nesmie presiahnuť 20 pracovných dní. V prípade zložitých sporov alebo za výnimočných okolností môže príslušný subjekt ARS predĺžiť túto lehotu, ktorá v žiadnom prípade nesmie presiahnuť 30 pracovných dní. V príslušných prípadoch informuje subjekt ARS spotrebiteľa o predĺžení lehoty.

Ak obchodník neodpovie v lehote stanovenej v prvom pododseku, subjekt ARS môže predpokladať, že sa obchodník odmietol zúčastniť na postupe ARS a môže vec ukončiť. Subjekt ARS informuje o tom spotrebiteľa. Dôsledky neposkytnutia odpovede sa stanovia vo vnútroštátnych právnych predpisoch.

Povinnosť odpovedať uvedená v prvom pododseku sa nevzťahuje na tieto prípady:

a) ak je účasť obchodníka na postupe ARS povinná;

b) ak je možné dosiahnuť výsledky ARS bez súhlasu obchodníka s účasťou na postupe ARS alebo

c) ak sa obchodník už zmluvne zaviazal využívať subjekty ARS na riešenie sporov so spotrebiteľmi.“

5. Článok 6 sa mení takto:

a) v odseku 1 sa písmeno a) nahrádza takto:

„a) mali potrebné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho alebo súdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ako aj všeobecné znalosti v oblasti práva a v prípade riešenia cezhraničných sporov všeobecné znalosti medzinárodného práva súkromného;“

b) v odseku 3 sa vkladá toto písmeno:

„a. a.) ak spor rieši subjekt ARS a fyzické osoby poverené riešením sporu zamestnáva alebo odmeňuje výlučne individuálny obchodník, subjekt ARS má prístup len k údajom striktne súvisiacim s danou vecou, ktoré výslovne na tento účel poskytol obchodník alebo spotrebiteľ;“

c) odsek 6 sa nahrádza takto:

„6. Členské štáty na účely odseku 1 písm. a) zabezpečia, aby subjekty ARS fyzickým osobám povereným ARS poskytovali odbornú prípravu. Príslušné orgány monitorujú programy odbornej prípravy stanovené subjektmi ARS na základe informácií, ktoré im boli oznámené v súlade s článkom 19 ods. 3 písm. g).“

6. Článok 7 sa mení takto:

a) v odseku 1 sa dopĺňa toto písmeno:

„p) v príslušných prípadoch kontaktných údajov vnútroštátnych orgánov presadzujúcich právne akty Únie a vnútroštátne právne akty o nekalých obchodných praktikách a podmienkach.“;

b) odsek 2 sa mení takto:

i) úvodná časť sa nahrádza takto:

„2. Členské štáty zabezpečia, aby subjekty ARS na svojich webových sídlach aspoň každé dva roky zverejňovali správy o činnosti. Členské štáty okrem toho vyžadujú, aby subjekty ARS na požiadanie poskytovali tieto správy o činnosti na trvalom nosiči a akýmikoľvek inými prostriedkami, ktoré subjekty ARS považujú za vhodné. Uvedené správy zahŕňajú tieto informácie súvisiace s domácimi aj cezhraničnými spormi:“;

ii) písmeno h) sa vypúšťa.

7. Článok 13 sa mení takto:

a) odsek 2 sa nahrádza takto:

„2. Informácie uvedené v odseku 1 sa uvádzajú:

a) na webovom sídle obchodníka, ak existuje, a to jasným, zreteľným, zrozumiteľným a ľahko prístupným spôsobom;

b) vo všeobecných obchodných podmienkach kúpnych zmlúv alebo zmlúv o službách medzi obchodníkom a spotrebiteľom.“;

b) odsek 3 sa nahrádza takto:

„3. Členské štáty zabezpečia, aby v prípade, že nie je možné vyriešiť spor medzi spotrebiteľom a obchodníkom so sídlom na ich území na základe sťažnosti, ktorú spotrebiteľ podal priamo obchodníkovi, sa od obchodníka vyžadovalo, aby spotrebiteľovi poskytol informácie uvedené v odseku 1.“

8. Článok 14 sa nahrádza takto:

„Článok 14

Pomoc v cezhraničných sporoch

1. Členské štáty zabezpečia, aby mali spotrebitelia a obchodníci v súvislosti s cezhraničnými spormi možnosť získať pomoc na uľahčenie ich prístupu k subjektu alebo subjektom ARS, ktoré sú príslušné na riešenie ich cezhraničného sporu.

2. Každý členský štát určí kontaktné miesto ARS zodpovedné za úlohu uvedenú v odseku 1. Členské štáty zveria zodpovednosť za prevádzku kontaktných miest ARS svojmu centru, ktoré patrí do siete európskych spotrebiteľských centier, alebo, ak to nie je možné, spotrebiteľským organizáciám alebo akémukoľvek inému subjektu zaoberajúcemu sa ochranou spotrebiteľa.

3. Pri žiadosti o pomoc pri cezhraničných sporoch využívajú spotrebitelia kontaktné miesto ARS v ich mieste pobytu a obchodníci využívajú kontaktné miesto ARS v mieste svojho sídla.

4. Členské štáty zabezpečia, aby kontaktné miesta ARS na požiadanie uľahčili komunikáciu medzi účastníkmi a príslušným subjektom ARS. Takéto uľahčenie zahŕňa aspoň tieto úlohy:

a) pomoc pri predkladaní sťažnosti a vo vhodných prípadoch relevantnej dokumentácie;

b) podporu účastníkov, v prípade potreby poskytnutím výsledkov strojového prekladu informácií, dokumentácie alebo procesných pravidiel;

c) poskytovanie všeobecných informácií účastníkom o právach spotrebiteľov na úrovni Únie a na ich vnútroštátnej úrovni;

d) poskytovanie účastníkom vysvetlení procedurálnych pravidiel, ktoré uplatňujú konkrétne subjekty ARS;

e) informovanie spotrebiteľa o iných prostriedkoch nápravy v prípade, že spor nemožno vyriešiť prostredníctvom postupu ARS.

5. Členské štáty môžu udeliť kontaktným miestam ARS právo poskytovať spotrebiteľom a obchodníkom pomoc pri prístupe k subjektom ARS uvedenú v tomto článku v súvislosti s domácimi spormi.

6. Členské štáty vyžadujú, aby všetci aktéri, ktorí pomáhajú spotrebiteľom v cezhraničných alebo domácich sporoch, pri výkone svojich činností poskytovali spotrebiteľom relevantné informácie úplne transparentne, a to vrátane informácií o procesných pravidlách a akýchkoľvek uplatniteľných poplatkoch, a konali tak v dobrej viere.“

9. Článok 17 sa mení takto:

a) odsek 2 sa nahrádza takto:

„2. Spolupráca uvedená v odseku 1 zahŕňa najmä vzájomné výmeny informácií o praktikách v špecifických sektoroch podnikania, na ktoré spotrebitelia opakovane podávajú sťažnosti vrátane informácií týkajúcich sa nekalých obchodných praktík alebo podmienok. Zahŕňa aj poskytovanie technického posúdenia a informácií vnútroštátnymi orgánmi subjektom ARS v prípade, že sú takéto posúdenie alebo informácie pri riešení jednotlivých sporov potrebné a už sú k dispozícii.“;

b) odsek 3 sa nahrádza takto:

„3. Členské štáty zabezpečia, aby spolupráca a vzájomná výmena informácií podľa odsekov 1 a 2 tohto článku boli v súlade s pravidlami ochrany osobných údajov stanovenými v nariadení (EÚ) 2016/679.“

10. Článok 20 sa mení takto:

a) v odseku 1 sa dopĺňa tento pododsek:

„Príslušné orgány okrem toho vykonávajú nevyhnutné kontroly fungovania a činností subjektov ARS s cieľom monitorovať dodržiavanie požiadaviek tejto smernice.“;

b) v odseku 6 sa prvá veta nahrádza takto:

„6. Každý príslušný orgán uverejní do 9. júla 2018 a potom každé štyri roky do 1. novembra správu o vývoji a fungovaní subjektov ARS a zašle ju Komisii.“;

c) dopĺňajú sa tieto odseky:

„8. Komisia do 20. apríla 2026 vyvinie používateľsky ústretový digitálny interaktívny nástroj, ktorý poskytuje informácie o prostriedkoch nápravy pre spotrebiteľov vrátane informácií o využívaní ARS v cezhraničnom kontexte, ako aj odkazy na informácie o právach spotrebiteľov. Tento nástroj zahŕňa aj zoznam subjektov ARS uvedený v odseku 4 tohto článku a zoznam kontaktných miest ARS oznámených podľa článku 24 ods. 4 a zahŕňa odkazy na ich webové sídla. Nástroj zahŕňa aj funkciu strojového prekladu, ktorá je bezplatne k dispozícii pre subjekty ARS a kontaktné miesta ARS. Komisia propaguje nástroj a zabezpečuje jeho technickú údržbu.

Členské štáty sa vyzývajú, aby na všetkých vnútroštátnych webových sídlach, ktoré slúžia na podobný účel, poskytli zreteľný odkaz na nástroj uvedený v prvom pododseku.

Príslušné orgány informujú kontaktné miesta ARS a subjekty ARS o funkcii strojového prekladu uvedenej v prvom pododseku.

9. Komisia zriadi sieť kontaktných miest ARS.“

11. V článku 24 sa dopĺňa tento odsek:

„4. Členské štáty oznámia do 20. marca 2028 Komisii názvy a kontaktné údaje kontaktných miest ARS určených v súlade s článkom 14 ods. 2.“

Článok 2

Zmena smernice (EÚ) 2015/2302

V článku 7 ods. 2 smernice (EÚ) 2015/2302 sa písmeno g) nahrádza takto:

„g) informácie o dostupných interných postupoch vybavovania sťažností a o mechanizmoch alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ‚ARS‘) podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ (*) a v príslušných prípadoch o subjekte ARS, do ktorého príslušnosti daný obchodník patrí;

(*) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“

Článok 3

Zmena smernice (EÚ) 2019/2161

V článku 5 smernice (EÚ) 2019/2161 sa písmeno b) nahrádza takto:

„b) podať sťažnosť príslušnému centru siete európskych spotrebiteľských centier v závislosti od účastníkov.“

Článok 4

Zmena smernice (EÚ) 2020/1828

V prílohe I k smernici (EÚ) 2020/1828 sa vypúšťa bod 44.

Článok 5

Transpozícia

1. Členské štáty do 20. marca 2028 prijmú a uverejnia opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s článkami 1 až 4 tejto smernice. Bezodkladne ich oznámia Komisii.

Uvedené opatrenia uplatňujú od 20. septembra 2028.

2. Členské štáty uvedú priamo v prijatých opatreniach uvedených v odseku 1 alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze upravia členské štáty.

3. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných opatrení vnútroštátneho práva, ktoré prijmú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

Článok 6

Nadobudnutie účinnosti

Táto smernica nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom nasledujúcim po jej uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Článok 7

Adresáti

Táto smernica je určená členským štátom.

V Štrasburgu 16. decembra 2025

Za Európsky parlament	*Za Radu*
predsedníčka	*predsedníčka*
R. METSOLA	M. BJERRE