



EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 29.11.2011
KOM(2011) 794 v konečnom znení
2011/0374 (COD)

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)

DÔVODOVÁ SPRÁVA

1. KONTEXT NÁVRHU

Tento návrh sa má spolu s návrhom smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov („smernica o alternatívnom spotrebiteľov“) vnímať ako súčasť úsilia vylepšiť fungovanie vnútorného trhu na úrovni maloobchodu, najmä posilniť nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov pri cezhraničných transakciách v elektronickom obchode.

V súčasnosti je ponuka systémov ARS na riešenie spotrebiteľských sporov súvisiacich s transakciami v elektronickom obchode roztrúsená a neúplná. Okrem toho, zatiaľ čo polovica súčasných systémov ARS ponúka spotrebiteľom možnosť predložiť svoju žiadosť online, len málo z nich ponúka spotrebiteľom možnosť uskutočniť celý postup online (prostredníctvom riešenia sporov online, ďalej len „RSO“)¹. Zrealizovaním celého procesu online by sa ušetril čas a uľahčila komunikácia medzi stranami.

Vďaka rozvoju elektronického obchodu výrazne narástli – čo do rozsahu a veľkosti – trhy, na ktorých pôsobia podniky a spotrebiteľia, pričom už presiahli aj štátne hranice. Spotrebiteľia, ako aj obchodníci, však vnímajú cezhraničné transakcie v elektronickom obchode ako riskantné, pretože sa obávajú, že pri riešení prípadných sporov môžu vzniknúť problémy z dôvodu virtuálneho charakteru transakcie.

Absencia účinnej nápravy v prípade sťažností vzniknutých pri cezhraničných transakciách online má nepriaznivé následky pre spotrebiteľov, ako aj pre podniky. Spotrebiteľia sú znevýhodnení tým, že nemôžu cezhranične nakupovať online; strácajú tým príležitosť porovnať ceny výrobkov na širšom trhu EÚ a kúpiť výrobky tam, kde sú lacnejšie. Podniky, najmä malé a stredné podniky, odrádza potreba získania administratívnej kapacity na riešenie sporov so spotrebiteľmi, ktorí žijú v inom členskom štáte. Táto potreba brzdí rozvoj digitálneho vnútorného trhu.

V rámci hlavnej iniciatívy stratégie Európa 2020 „Digitálna agenda pre Európu“² bola oznámená stratégia EÚ na skvalitnenie systémov ARS, v ktorej sa uvádza, že Komisia „navrhne nástroj nápravy pre elektronický obchod na úrovni EÚ“ s cieľom posilniť dôveru spotrebiteľov a podnikov v digitálny trh. Medzi hlavné priority Aktu o jednotnom trhu³ z roku 2011 patrí stanovenie „jednoduchých, rýchlych a finančne dostupných postupov mimosúdneho vyrovnania pre spotrebiteľov a ochrana vzťahov medzi podnikmi a ich zákazníkmi. Jedným z rozmerov tohto opatrenia bude aj elektronický obchod“.

Vzhľadom na zistené problémy je cieľom navrhovaného nariadenia zriadenie systému ARS s pôsobnosťou v celej EÚ, ktorý uľahčí riešenie sporov medzi obchodníkom a spotrebiteľom týkajúcich sa cezhraničného predaja tovaru alebo poskytovania služieb online.

¹ V správe z roku 2010 vypracovanej Európskou sieťou spotrebiteľských centier (European Consumer Centre's Network) sa uvádza, že viac ako polovica sťažností (56,3 %), ktoré dostala ECC-Net, súvisela s transakciami v elektronickom obchode. Z 35 000 cezhraničných sťažností, ktorá dostala sieť ECC v roku 2010, však 91% nebolo možné postúpiť systému ARS v inom členskom štáte, keďže žiadny vhodný systém ARS neexistoval (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Hlavná iniciatíva stratégie Európa 2020: „Digitálna agenda pre Európu“, KOM (2010) 245, s. 13.

³ Oznámenie Komisie „Akt o jednotnom trhu“ KOM (2011) 206, s. 9.

2. VÝSLEDKY KONZULTÁCIÍ SO ZAINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENIE VPLYVU

2.1. Získavanie expertízy a konzultácia so zainteresovanými stranami

Otázky spojené s nástrojmi riešenia sporov online boli predmetom niekoľkých štúdií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov uskutočnených pod vedením Komisie. Patrí medzi ne *Štúdia o využívaní alternatívneho riešenia sporov v Európskej únii* z roku 2009 („*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*“), ktorá obsahuje hĺbkovú analýzu existujúcich systémov ARS a ich fungovania vo všetkých členských štátoch, štúdia o nápravných opatreniach v prospech spotrebiteľov v EÚ⁴, *Posúdenie nákladov vzniknutých v súvislosti s dodržiavaním právnych predpisov vrátane administratívnych nákladov/administratívnej záťaže pre podniky v súvislosti s alternatívnym riešením sporov (ARS)* („*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution*“, 2011) a štúdia o *Cezhraničnom ARS v Európskej únii* („*Cross-border ADR in the European Union*“, 2011).

Predmetom verejných konzultácií o využívaní ARS, ktoré sa začali v januári 2011, boli aj otázky spojené s riešením sporov online (ďalej len „RSO“) a so spôsobom, ako najlepšie zabezpečiť nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov pri cezhraničných transakciách v rámci elektronického obchodu⁵. Potreba zlepšiť nástroje RSO našla širokú podporu, najmä v prípade transakcií v rámci elektronického obchodu, pri ktorých rastie počet sťažností, a to najmä ak ide o nízku hodnotu. Konkrétne bola zdôraznená potreba riešiť jazykovú otázku a oskytnúť vhodné informácie dotknutým stranám o postupe a jeho výsledku. Prevažná väčšina respondentov upozornila na potrebu vychádzať z pozitívnych skúseností v špecifických sektoroch.

Účastníci diskusie na summite o alternatívnom riešení sporov pre vnútorný trh a spotrebiteľov („*Alternative Dispute Resolution for Internal Market and consumers*“), ktorý v marci 2011 zorganizovali útvary Komisie spolu s Európskym parlamentom, vyjadrili všeobecnú podporu rozvoju nástrojov RSO pre spotrebiteľské spory prostredníctvom opatrenia na úrovni EÚ s cieľom poskytnúť zrozumiteľné podmienky a zabezpečiť vysokú kvalitu systémov ARS vo všetkých sektoroch elektronického obchodu. Účastníci seminára na tému „*ARS: ako zabezpečiť jeho lepšie fungovanie?*“ organizovaného v apríli 2011 v rámci Európskeho spotrebiteľského summitu⁶ sa zaoberali otázkami spojenými s riešením sporov online.

Konzultovalo sa aj s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov (European Data Protection Supervisor, EDPS).

2.2. Posúdenie vplyvu

Komisia vykonala podrobné posúdenie vplyvu, pričom rozobrala spektrum možností politiky, pokiaľ ide o „*ARS – pokrytie, informácie a kvalita*“, ako aj „*RSO pri cezhraničných transakciách v elektronickom obchode*“.

⁴ „Nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov v Európskej únii: skúsenosti, postrehy a názory spotrebiteľov“ (Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions), 2009

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

⁵ Verejné konzultácie týkajúce sa využívania alternatívneho riešenia sporov (ARS) ako prostriedku na riešenie sporov spojených s obchodnými transakciami a praktikami v EÚ. Odpovede a spätná väzba dostupné na: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

V posúdení vplyvu sa skonštatovalo, že iba kombinácia dvoch nástrojov ARS a RSO môže zabezpečiť prístup k nestrannému, transparentnému a účinnému prostriedku mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov týkajúcich sa cezhraničných transakcií v elektronickom obchode. Nariadením sa konkrétne zriadi systém RSO na úrovni EÚ, ktorým bude možno účinne riešiť spory týkajúce sa cezhraničných transakcií v elektronickom obchode na základe plného pokrytia kvalitnými systémami ARS, ktoré sa má dosiahnuť v súlade so smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

3. PRÁVNE PRVKY NÁVRHU

3.1. Fungovanie systému riešenia sporov online v EÚ

3.1.1. Zriadenie európskeho systému riešenia sporov online

Cieľom tohto návrhu je zriadenie európskej platformy riešenia sporov online („platforma RSO“). Táto platforma RSO má podobu interaktívnej webovej stránky s jediným vstupným bodom pre spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí sa snažia vyriešiť spor vzniknutý pri cezhraničnej transakcii v elektronickom obchode mimosúdnou cestou. Platforma je dostupná vo všetkých úradných jazykoch EÚ a jej využívanie je bezplatné. Systémy ARS zriadené v členských štátoch, ktoré boli nahlásené Komisii v súlade so „smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“, budú elektronicky zaregistrované platformou RSO.

Spotrebiteľia a obchodníci budú môcť predložiť svoje sťažnosti prostredníctvom elektronického formulára sťažnosti, ktorý bude dostupný na webovej stránke platformy vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Platforma overí, či sa môže žiadosť spracovať, a bude sa snažiť, aby strany súhlasili s jej postúpením do systému ARS, ktorý je kompetentný na riešenie sporu. Prostredníctvom príslušného systému ARS sa do 30 dní od dátumu prijatia sťažnosti bude spor riešiť v súlade s vlastnými pravidlami postupu tohto systému. Systém ARS bude musieť oboznámiť platformu s určitými údajmi v súvislosti s vývojom sporu (dátum vyrozumenia zainteresovaných strán o sťažnosti; dátum vyriešenia sporu; výsledok sporu).

Súčasťou návrhu je zriadenie siete sprostredkovateľov riešenia sporov online (ďalej len „sieť sprostredkovateľov RSO“), ktorá bude pozostávať z jedného kontaktného miesta na riešenie sporov online v každom členskom štáte. Sieť sprostredkovateľov RSO bude poskytovať podporu pri riešení sporov predložených prostredníctvom platformy RSO.

3.1.2. Informácie o systéme RSO s pôsobnosťou v celej EÚ

V tomto návrhu sa od obchodníkov so sídlom v EÚ, ktorí sa zapájajú do cezhraničného elektronického obchodu vyžaduje, aby spotrebiteľov informovali o platforme RSO. Tieto informácie musia byť ľahko, priamo, zreteľne a trvalo prístupné na webových stránkach obchodníkov a prístupníť sa musia aj vtedy, keď spotrebiteľ predloží obchodníkovi sťažnosť.

3.1.3. Monitorovanie

Každoročne sa vypracuje správa o činnosti platformy. Príslušné orgány, ktoré majú byť zriadené v súlade so smernicou o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, budú monitorovať dodržiavanie povinností stanovených v tomto nariadení zo strany systémov ARS. Každé tri roky bude Komisia informovať Európsky parlament a Radu o uplatňovaní tohto nariadenia.

3.1.4. Pravidlá ochrany údajov

Údaje, ktoré získa platforma RSO od zainteresovaných strán a systémov ARS sa uložia v databáze a budú podliehať príslušným právnym predpisom o ochrane údajov.

3.2. Zásada subsidiarity

Tento návrh je založený na článku 114 Zmluvy o fungovaní Európskej únie.

Rozvojom systému RSO s pôsobnosťou v celej EÚ, ktorý slúži na riešenie cezhraničných sporov online, vychádza zo súčasných systémoch ARS v členských štátoch a dodržiava príslušné pravidlá postupu, sa posilní dôvera v digitálny vnútorný trh na úrovni maloobchodu a vytvoria sa nové príležitosti pre podniky.

Hoci súčasný objem cezhraničných transakcií v elektronickom obchode je nízky, existuje rýchlo rastúci digitálny trh na úrovni vnútorného maloobchodu v jednotlivých členských štátoch. Preto je zabezpečenie jednoduchého, lacného a účinného prostriedku mimosúdnej nápravy potrebnej na posilnenie dôvery spotrebiteľov a obchodníkov v cezhraničné transakcie online.

Na zriadenie platformy RSO s pôsobnosťou v celej EÚ, ktorá je dôležitým nástrojom podpory elektronického obchodu, je potrebné opatrenie na úrovni EÚ. Takisto je nevyhnutné poskytnúť európskym spotrebiteľom rovnakú úroveň ochrany a podporiť konkurenčné praktiky podnikov, čím sa zvyšuje cezhraničná výmena výrobkov a služieb online.

3.3. Proporcionalita

Návrh je v súlade so zásadou proporcionality z týchto dôvodov:

Cieľom návrhu je zaviesť čo najúčinnější prostriedok na dosiahnutie sledovaného cieľa pri čo najnižších porovnateľných nákladoch. Namiesto vytvorenia celkom novej štruktúry na úrovni EÚ sa nový regulačný prístup zakladá na existujúcich systémoch ARS, ktoré sú v súlade s požiadavkami stanovenými v príslušných právnych predpisoch Únie.

Navrhovaným nariadením sa preto zabezpečí plné pokrytie kvalitnými službami ARS v prípade cezhraničných sporov online, zatiaľ čo realizačné náklady budú obmedzené na to, čím návrh dopĺňa existujúce štruktúry ARS na vnútroštátnej úrovni.

Navrhované pravidlá boli podrobené testu proporcionality a rozsiahlej konzultácii, aby sa zabezpečila vhodná a primeraná regulácia.

4. VPLYV NA ROZPOČET

Toto opatrenie je súčasťou programu Spotrebiteľa 2014 – 2020.⁷ Vplyv na rozpočet sa bude riešiť prerozdelením ľudských zdrojov na roky 2012 a 2013. Finančné prostriedky na vykonávanie tohto návrhu v období od roku 2012 do roku 2020 dosiahnu výšku 4,586 miliónov EUR v súčasných cenách. Potrebné ľudské zdroje pokryjú zamestnanci generálneho

⁷ Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o spotrebiteľskom programe na obdobie rokov 2014 - 2020, SEK(2011) 1320 v konečnom znení a SEK (2011) 1321 v konečnom znení.

riadiťstva, ktorí už sú poverení riadením opatrenia a prerozdelení v rámci generálneho riadiťstva, podľa potreby spolu s dodatočnými rozpočtovými prostriedkami, ktoré sa môžu udeliť riadiacemu generálnemu riadiťstvu v rámci ročného postupu pridelovania rozpočtových prostriedkov s ohľadom na rozpočtové obmedzenia. K návrhu je priložený finančný výkaz.

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)

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 výboru⁸,

po porade s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov,

v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

keďže:

- (1) V článku 169 ods. 1 a článku 169 ods. 2 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov opatreniami, ktoré prijíma podľa jej článku 114. V článku 38 Charty základných práv Európskej únie sa stanovuje, že Únia musí svojimi politikami zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.
- (2) V súlade s článkom 26 ods. 2 ZFEÚ má vnútorný trh zahŕňať oblasť bez vnútorných hraníc, v ktorej je zaručený voľný pohyb tovaru a služieb. Na to, aby spotrebiteľia dôverovali digitálnej dimenzii vnútorného trhu a využívali ju, je potrebné, aby mali prístup k ľahkým a lacným spôsobom riešenia sporov vzniknutých pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb online. Toto je dôležité najmä vtedy, keď spotrebiteľia nakupujú cezhranične.
- (3) Komisia identifikovala vo svojom v akte o jednotnom trhu⁹ právne predpisy o alternatívnom riešení sporov, v ktorých sa elektronický rozmer obchodu uvádza ako jedna z dvanástich hybných síl podnecovania rastu a posilňovania dôvery v jednotný trh.

⁸ Ú. v. EÚ C, , s. .

⁹ Oznámenie Komisie „Akt o jednotnom trhu“ KOM (2011) 206, s. 9.

- (4) Európska rada vyzvala Parlament a Radu, aby do konca roku 2012 prijali prvý súbor prioritných opatrení s cieľom dodať jednotnému trhu nový impulz.¹⁰
- (5) Vnútorný trh je pre spotrebiteľov každodennou realitou, keď cestujú, nakupujú a realizujú platby. Spotrebiteľia sú na vnútornom trhu kľúčovými hráčmi, a preto by mali byť v jeho centre. Digitálny rozmer vnútorného trhu sa stáva dôležitým pre spotrebiteľov, ako aj pre obchodníkov. Spotrebiteľia čoraz viac nakupujú cez internet a čoraz viac obchodníkov predáva online. Spotrebiteľia a obchodníci by nemali pociťovať neistotu pri uskutočňovaní transakcií v digitálnom prostredí.
- (6) Prístup k ľahkému a lacnému riešeniu sporov môže posilniť dôveru spotrebiteľov a obchodníkov v digitálny trh. Napriek tomu však spotrebiteľia a obchodníci ešte stále čelia prekážkam pri hľadaní mimosúdnych riešení, najmä v prípade sporov vzniknutých na základe uskutočnenia cezhraničnej transakcie online. V súčasnosti preto zostávajú takéto spory často nevyriešené.
- (7) Riešenie sporov online predstavuje jednoduché a lacné mimosúdne riešenie sporov vzniknutých pri cezhraničných transakciách online. V súčasnosti však chýbajú mechanizmy, vďaka ktorým by spotrebiteľia a obchodníci mohli vyriešiť takéto spory elektronickými prostriedkami. Takýto nedostatok vedie k ujme spotrebiteľa, predstavuje prekážku pri uskutočňovaní cezhraničných transakcií online, vytvára rozdiely v podmienkach pre obchodníkov, čím zároveň brzdí rozvoj elektronického obchodu.
- (8) Toto nariadenie by sa malo uplatňovať na mimosúdne riešenie zmluvných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, ktoré vznikajú pri cezhraničnom predaji tovaru a poskytovaní služieb obchodníkmi online. Nemalo by sa uplatňovať na spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi vzniknutými pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb online, ak aspoň jeden z nich nemá sídlo alebo bydlisko v členskom štáte Únie v čase, keď si spotrebiteľ objednáva takýto tovar alebo služby, alebo ak obchodník a spotrebiteľ majú sídlo alebo bydlisko v tom istom členskom štáte.
- (9) Toto nariadenie by sa nemalo dotýkať smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES z 21. mája 2008 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach¹¹, nariadenia Rady (ES) č. 44/2001 z 22. decembra 2000 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach¹², nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 z 11. júla 2007 o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky („RÍM II“)¹³ a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky („Rím I“)¹⁴.
- (10) Definícia „spotrebiteľa“ by sa mala vzťahovať na fyzické osoby, ktoré konajú mimo svojej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti. Ak však dotyčná osoba uzavrie zmluvu čiastočne na účely obchodovania a čiastočne na účely

¹⁰ Závety Európskej rady z 24.-25. marca 2011, EUCO 10/11, s. 4; pozri tiež Závety Európskej rady z 23. októbra 2011, EUCO 52/11, s. 1-2.

¹¹ Ú. v. EÚ L 136, 24.5.2008, s. 3.

¹² Ú. v. ES L 12, 16.1.2001, s. 32.

¹³ Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 40.

¹⁴ Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6.

nesúvisiace s obchodovaním (dvojúčelové zmluvy) a obchodné účely sú obmedzené do tej miery, že neprevažujú v celkovom kontexte dodávky, táto osoba by mala byť tiež považovaná za spotrebiteľa.

- (11) Definícia „predaja tovaru alebo poskytovania služieb online“ by sa mala vzťahovať na transakciu uskutočnenú pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb online, pri ktorom obchodník alebo jeho sprostredkovateľ ponúkol tovar alebo služby prostredníctvom webovej stránky alebo iných elektronických prostriedkov a spotrebiteľ si uvedený tovar alebo služby objednal na dotyčnej webovej stránke alebo inými elektronickými prostriedkami. Mala by sa vzťahovať aj na prípady, keď sa spotrebiteľ dostal na webovú stránku alebo inú službu informačnej spoločnosti prostredníctvom mobilného elektronického zariadenia, akým je mobilný telefón.
- (12) Toto nariadenie by sa nemalo uplatňovať na spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, ktoré vzniknú pri cezhraničnom predaji tovaru alebo poskytovaní služieb offline. Nemalo by sa uplatňovať ani na spory medzi obchodníkmi.
- (13) Toto nariadenie by sa malo chápať v spojení so smernicou Európskeho parlamentu a Rady.../.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte referenčné číslo] z [Úrad pre publikácie: vložte dátum prijatia] o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)¹⁵, v ktorej sa od členských štátov vyžaduje, aby zabezpečili, že všetky spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi so sídlom alebo bydliskom v Únii, ktoré vznikli pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb, sa môžu predložiť subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- (14) Cieľom tohto nariadenia je vytvoriť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na európskej úrovni. Platforma RSO by mala mať podobu interaktívnej webovej stránky s jediným vstupným bodom pre spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí sa snažia mimosúdne vyriešiť spory vzniknuté pri cezhraničnej transakcii v elektronickom obchode. Mala by umožniť spotrebiteľom a obchodníkom predkladať sťažnosti vyplnením elektronického formulára sťažnosti dostupného vo všetkých jazykoch Únie a postúpiť ich subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) povereného riešením príslušného sporu. Platforma by mala subjektom ARS a dotknutým stranám ponúknuť možnosť postupovať pri riešení sporov prostredníctvom platformy.
- (15) Systém RSO na európskej úrovni by mal vychádzať z existujúcich subjektov ARS v členských štátoch a byť v súlade s právnymi zvyklosťami členských štátov. Subjekty ARS, ktorým bola sťažnosť postúpená platformou RSO, by preto mali uplatňovať svoje vlastné pravidlá postupu vrátane pravidiel týkajúcich sa nákladov. Cieľom tohto nariadenia je však stanoviť určité spoločné pravidlá uplatniteľné na uvedené postupy, ktoré zabezpečia ich účinnosť. Mali by zahŕňať pravidlá, ktorými sa zabezpečí urýchlené riešenie takéhoto sporu.
- (16) Zabezpečením elektronického spojenia medzi všetkými subjektmi ARS, ktoré boli Komisii nahlásené v súlade s článkom 17 ods. 2 smernice .../.../EÚ [= smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov; Úrad pre publikácie: vložte referenčné číslo], a európskou platformou ARS by sa malo umožniť plné pokrytie mimosúdnou

¹⁵ Ú. v. EÚ L ..., ..., s.

nápravou online v prípade cezhraničných sporov vzniknutých pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb online.

- (17) Toto nariadenie nebráni v činnosti žiadnemu existujúcemu subjektu RSO pôsobiacemu v Únii. Nemalo by brániť subjektom ARS riešiť cezhraničné spory online, ktoré im neboli sprostredkované platformou RSO.
- (18) Sieť sprostredkovateľov riešenia sporov online by mala podporovať riešenie sporov súvisiacich so sťažnosťami predloženými prostredníctvom platformy RSO. Uvedená sieť by sa mala skladať z kontaktných miest na RSO v členských štátoch, ktoré sú hosťiteľmi sprostredkovateľov riešenia sporov online.
- (19) Právo na účinnú nápravu a právo na spravodlivý súd sú základnými právami zaručenými v článku 47 Charty základných práv Európskej únie. Postupy riešenia sporov online sa nemôžu navrhovať s cieľom nahradiť súdne procesy a nemali by brániť spotrebiteľom ani obchodníkom pri uplatňovaní ich práva na nápravu súdnou cestou. Nič v tomto nariadení by preto nemalo brániť stranám uplatniť ich právo na prístup k súdnemu systému.
- (20) Spracúvanie informácií v rámci tohto nariadenia by malo podliehať prísnyim zárukám zachovania dôvernosti a malo by byť v súlade s pravidlami ochrany osobných údajov stanovenými v smernici Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov¹⁶ a v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 z 18. decembra 2000 o ochrane jednotlivcov so zreteľom na spracovanie osobných údajov inštitúciami a orgánmi Spoločenstva a o voľnom pohybe takýchto údajov¹⁷. Tieto pravidlá by sa mali uplatňovať na spracúvanie osobných údajov, ktoré v rámci tohto nariadenia vykonávajú rôzni aktéri platformy, či už samostatne alebo v spolupráci s inými aktérmi platformy.
- (21) Osoby, ktorých sa údaje týkajú, by mali byť informované o spracúvaní ich osobných údajov v platforme RSO a o ich právach súvisiacich s uvedeným spracúvaním, a to formou komplexného vyhlásenia o dôvernosti údajov, ktoré má Komisia sprístupniť verejnosti a v ktorom sa jasným a jednoduchým spôsobom vysvetľujú spracovateľské operácie, za ktorých výkon zodpovedajú rôzni aktéri platformy, v súlade s článkami 11 a 12 nariadenia (ES) č. 45/2011 a s vnútroštátnymi právnymi predpismi prijatými podľa článkov 10 a 11 smernice 95/46/ES.
- (22) Obchodníci by mali na svojich webových stránkach informovať spotrebiteľov o platforme RSO a poskytnúť elektronický odkaz na svoju domovskú stránku. Mali by tiež poskytnúť takéto informácie, keď spotrebiteľ predkladá sťažnosť obchodníkovi, systému riešenia sťažností spotrebiteľov, ktorý prevádzkuje obchodník, alebo mediátorovi spoločnosti. Touto povinnosťou by nemal byť dotknutý článok 10 ods. 1 – 3 smernice .../.../EÚ [Úrad pre publikácie: uveďte referenčné číslo] týkajúci sa informácií, ktoré obchodníci podávajú spotrebiteľom o postupoch ARS, ktoré sa vzťahujú na obchodníkov, a o tom, či sa zaväzujú využívať postupy alternatívneho riešenia sporov pri riešení sporov so spotrebiteľmi. Touto povinnosťou by nemali byť

¹⁶ Ú. v. ES L 281, 23.11.1995, s. 31.

¹⁷ Ú. v. ES L 8, 12.1.2001, s. 1.

dotknuté ani článok 6 ods. 1 písm. t) a článok 8 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov¹⁸. V článku 6 ods. 1 písm. t) smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje, že v prípade spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, musí obchodník informovať spotrebiteľa o možnosti využiť systém sťažnosti a nápravy mimosúdnu cestou, ktorej obchodník podlieha, a o metódach prístupu k nemu ešte pred tým, než sa spotrebiteľ zaviazne zmluvou.

- (23) Komisii by sa mala na účely doplnenia alebo zmeny a doplnenia určitých menej významných prvkov tohto nariadenia udeliť právomoc prijímať akty v súlade s článkom 290 ZFEÚ, pokiaľ ide o druh informácií, ktoré má navrhovateľ poskytnúť v elektronickom formulári sťažnosti sprístupnenom platformou RSO. Je mimoriadne dôležité, aby Komisia počas svojich prípravných prác uskutočňovala náležité konzultácie aj na úrovni expertov. Komisia by pri príprave a vypracúvaní delegovaných aktov mala zaručiť súbežné, včasné a primerané zasielanie relevantných dokumentov Európskemu parlamentu a Rade.
- (24) V záujme zabezpečenia jednotných podmienok pri vykonávaní tohto nariadenia by sa mali Komisii udeliť vykonávacie právomoci, pokiaľ ide o fungovanie platformy RSO, formu predkladania sťažnosti a spoluprácu v rámci siete sprostredkovateľov RSO. Uvedené právomoci by sa mali vykonávať v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 182/2011 zo 16. februára 2011, ktorým sa ustanovujú pravidlá a všeobecné zásady mechanizmu, na základe ktorého členské štáty kontrolujú uplatňovanie vykonávacích právomocí Komisie. Pri prijímaní vykonávacích aktov v súvislosti s príslušným elektronickým formulárom sťažnosti by sa vzhľadom na jeho čisto technický charakter mal použiť konzultačný postup. Pri prijímaní pravidiel týkajúcich sa foriem spolupráce medzi sprostredkovateľmi RSO pôsobiacimi v sieti sprostredkovateľov riešenia sporov online by sa mal použiť postup preskúmania.
- (25) Keďže ciele tohto nariadenia, konkrétne zriadiť európsku platformu na riešenie sporov online v prípade cezhraničných sporov online riadenú spoločnými pravidlami, nie je možné vzhľadom na rozsah a vplyv opatrenia uspokojivo dosiahnuť na úrovni jednotlivých členských štátov, z čoho vyplýva, že sa môžu lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku toto nariadenie neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie uvedeného cieľa.
- (26) V tomto nariadení sú rešpektované základné práva a dodržané zásady uznané najmä v Charte základných práv Európskej únie a osobitne v jej článkoch 7, 8, 38 a 47,

¹⁸ Ú. v. EÚ L ..., ..., s.

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

KAPITOLA I

Všeobecné ustanovenia

Článok 1

Predmet úpravy

Cieľom tohto nariadenia je prispieť k fungovaniu vnútorného trhu a najmä jeho digitálneho rozmeru, ako aj k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov zriadením platformy, ktorá uľahčuje nestranné, transparentné, účinné a spravodlivé mimosúdne riešenie sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

Článok 2

Rozsah pôsobnosti

Toto nariadenie sa uplatňuje na mimosúdne riešenie zmluvných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi vzniknutých pri cezhraničnom predaji tovaru alebo poskytovaní služieb online prostredníctvom zásahu subjektu alternatívneho riešenia sporov v súlade so smernicou [*Úrad pre publikácie: vložte číslo* smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)] a využitia európskej platformy riešenia sporov online.

Článok 3

Vzťah s inými právnymi predpismi Únie

Týmto nariadením nie je dotknutá smernica 2008/52/ES, nariadenie (ES) č. 44/2011, nariadenie (ES) č. 864/2007 a nariadenie (ES) č. 593/2008.

Článok 4

Vymedzenie pojmov

Na účely tohto nariadenia:

- (a) „spotrebiteľ“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti;
- (b) „obchodník“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba nezávisle od toho, či je vo verejnom alebo súkromnom vlastníctve, ktorá koná osobne alebo prostredníctvom osoby, ktorá koná v jej mene alebo za ňu, na účely súvisiace s jej obchodovaním, podnikaním, remeslom alebo profesiou;
- (c) „predaj tovaru alebo poskytovanie služieb online“ je transakcia uskutočnená na účely predaja tovaru alebo poskytnutia služieb, pri ktorom obchodník alebo jeho sprostredkovateľ ponúkol tovar alebo služby na webovej stránke alebo pomocou iných elektronických prostriedkov a spotrebiteľ si uvedený tovar alebo služby

objednal na dotyčnej webovej stránke alebo pomocou iných elektronických prostriedkov;

- (d) „elektronické prostriedky“ sa vzťahujú na elektronické vybavenie určené na spracúvanie (vrátane digitálnej kompresie) a uchovávanie údajov, ktoré sa v plnej miere vysielajú, vedú a prijímajú po drôte, rádiovým, optickými prostriedkami alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.

Za služby poskytované prostredníctvom elektronických prostriedkov sa nepovažujú:

- služby offline;
 - služby s materiálnym obsahom vrátane služieb poskytovaných prostredníctvom elektronických zariadení, akými sú automaty na vydávanie hotovosti alebo cestovných lístkov (bankoviek, železničných cestovných lístkov), automaty pri prístupe na cestnú sieť a parkoviská slúžiace na vyberanie poplatkov za ich využívanie, dokonca i vtedy, keď sa pri vchode alebo východe nachádzajú zariadenia, ktorými sa kontroluje prístup a/alebo zabezpečuje správne vykonanie platby;
 - služby, ktoré nie sú poskytované prostredníctvom systémov elektronického spracúvania/inventarizácie, akými sú služby hlasovej telefónie, telefaxové alebo telexové služby, služby poskytované prostredníctvom hlasovej telefónie alebo faxu; konzultácie s lekárom prostredníctvom telefónu alebo telefaxu; konzultácie s právnikom prostredníctvom telefónu alebo telefaxu; priamy marketing prostredníctvom telefónu alebo telefaxu.
- (e) „cezhraničný predaj tovaru alebo cezhraničné poskytovanie služieb“ je predaj tovaru alebo poskytovanie služieb online, pokiaľ v čase, keď si spotrebiteľ takýto tovar alebo služby objednáva, má bydlisko v členskom štáte inom ako je členský štát, v ktorom má obchodník sídlo;
- (f) obchodník má „sídlo“
- ak je obchodník fyzickou osobou – v mieste jeho podnikania;
 - ak je obchodník spoločnosťou alebo inou právnu osobou alebo združením fyzických alebo právnych osôb – v mieste jeho štatutárneho sídla, ústredia alebo hlavného miesta podnikania, alebo ak obchodník realizuje ponuku alebo ak sa objednaný tovar má dodať alebo ak sa majú poskytnúť objednané služby prostredníctvom operácií pobočky, agentúry alebo iného zariadenia – v mieste, kde sa nachádza uvedená pobočka, agentúra alebo iné zariadenie;
- (g) „postup alternatívneho riešenia sporu“ (ďalej len „postup ARS“) znamená postup mimosúdneho riešenia sporov prostredníctvom zásahu subjektu riešenia sporov, ktorý navrhuje alebo ukladá riešenie alebo spája strany s cieľom sprostredkovať zmierlivé riešenie sporu;

Konania pred subjektmi riešenia sporov, pri ktorých fyzické osoby zodpovedné za riešenie sporu zamestnáva výlučne obchodník, konania pred systémom vybavovania sťažností spotrebiteľov prevádzkovaného obchodníkom, priame jednanie medzi

spotrebiteľom a obchodníkom, v zastúpení alebo nie, a snahy sudcu urovnať spor v priebehu súdneho procesu týkajúceho sa sporu, sa nepovažujú za postupy ARS;

- (h) „subjekt alternatívneho riešenia sporov“ (ďalej len „subjekt ARS“) je subjekt, na ktorý sa vzťahuje článok 4 písm. e) smernice [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)] a ktorý bol nahlásený Komisii v súlade s článkom 17 ods. 2 uvedenej smernice;
- (i) „strana navrhovateľa“ je spotrebiteľ alebo obchodník, ktorý predložil sťažnosť prostredníctvom Európskej platformy na riešenie sporov online;
- (j) „strana odporcu“ je spotrebiteľ alebo obchodník, voči ktorému bola podaná sťažnosť prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov online;
- (k) „osobné údaje“ sú akékoľvek informácie, ktoré sa týkajú identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby („dotknutej osoby“), pričom identifikovateľná osoba je osoba, ktorá môže byť priamo alebo nepriamo identifikovaná, najmä s odvolaním sa na identifikačné číslo alebo na jeden alebo viacero faktorov špecifických pre jej fyzickú, fyziologickú, duševnú, hospodársku, kultúrnu alebo spoločenskú identitu.

KAPITOLA II

Európska platforma riešenia sporov online

Článok 5

Zriadenie európskej platformy riešenia sporov online

1. Európsku platformu riešenia sporov online (ďalej len „platforma RSO“) zriaďuje Komisia.
2. Platforma RSO je interaktívnou webovou stránkou, na ktorú sa možno dostať elektronicky a bezplatne vo všetkých úradných jazykoch Únie. Platforma RSO je jediným prístupovým miestom pre spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí sa snažia o mimosúdne riešenie sporov, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie.
3. Platforma RSO má tieto funkcie:
 - (a) poskytovať elektronický formulár sťažnosti, ktorý môže vyplniť navrhujúca strana;
 - (b) navrhovať stranám, na základe informácií obsiahnutých v elektronickom formulári sťažnosti, jeden alebo viac príslušných subjektov ARS a poskytovať informácie o ich poplatkoch, ak sa uplatňujú, o jazyku alebo jazykoch, v ktorých sa postup uskutoční, približnej dĺžke trvania postupov alebo informovať navrhujúcu stranu o tom, že na základe predložených informácií nebolo možné určiť príslušný subjekt ARS;

- (c) postúpiť sťažnosti subjektu ARS, s ktorého využitím strany vopred súhlasili;
 - (d) umožniť stranám a subjektu RSO realizovať postup riešenia sporov online;
 - (e) poskytovať elektronický formulár, prostredníctvom ktorého subjekty ARS zasielajú informácie uvedené v článku 9 písm. c);
 - (f) poskytovať systém spätnej väzby, ktorý umožňuje stranám vyjadriť svoje názory na fungovanie platformy RSO a na subjekt ARS, ktorý sa zaoberal ich sporom;
 - (g) uverejňovať informácie o subjektoch ARS nahlásených Komisii v súlade s článkom 17 ods. 2 smernice/.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)], ktoré sa zaoberajú spormi, na ktoré sa vzťahuje toto rozhodnutie;
 - (h) poskytovať všeobecné informácie o alternatívnom riešení sporov ako prostriedku mimosúdneho urovnania sporov;
 - (i) sprístupňovať štatistiky o výsledkoch sporov, ktoré riešia subjekty ARS, ktorým boli sťažnosti postúpené platformou RSO.
4. Subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré boli nahlásené Komisii v súlade s článkom 17 ods. 2 smernice/.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)] a ktoré podľa prvkov potrebných na stanovenie ich kompetencie, tak ako boli uvedené v článku 16 ods. 1 písm. g) smernice/.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)], ktoré majú na základe informácií obsiahnutých v elektronickom formulári sťažnosti uvedenom v odseku 3 bode a) právomoc na riešenie sporov, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie, sa elektronicky zaregistrujú do zoznamu platformy RSO.
5. Komisia zodpovedá za platformu RSO, pokiaľ ide o jej vývoj, prevádzku, údržbu a pokiaľ ide o bezpečnosť údajov.
6. Komisia prijíma opatrenia týkajúce sa foriém vykonávania funkcií stanovených v ods. 3 prostredníctvom vykonávacích aktov. Tieto vykonávacie akty sa prijímajú v súlade s postupom preskúmania uvedeným v článku 15 ods. 3.

Článok 6

Sieť sprostredkovateľov riešenia sporov online

1. Každý členský štát určí jedno kontaktné miesto RSO a oznámi Komisii jeho názov a kontaktné údaje. Členské štáty môžu preniesť zodpovednosť za kontaktné miesta RSO na svoje centrá Európskej siete spotrebiteľských centier, na združenia

spotrebiteľov alebo na akýkoľvek iný orgán. Každé kontaktné miesto RSO bude hosťiteľom najmenej dvoch sprostredkovateľov riešenia sporov (ďalej len „sprostredkovatelia RSO“).

2. Sprostredkovatelia RSO podporujú riešenie sporov súvisiacich so sťažnosťami predloženými prostredníctvom platformy plnením týchto funkcií:
 - (a) v prípade potreby sprostredkovaním komunikácie medzi stranami a príslušným subjektom ARS;
 - (b) informovaním spotrebiteľov o iných prostriedkoch nápravy v prípade, že sa spor nemôže vyriešiť prostredníctvom platformy, napríklad vtedy, keď obchodník nesúhlasí s využitím ARS;
 - (c) predkladaním výročnej správy o činnosti založenej na praktických skúsenostiach získaných pri výkone svojich funkcií Komisii a členským štátom;
 - (d) informovaním strán o výhodách a nevýhodách postupov uplatňovaných navrhovanými subjektmi ARS.
3. Komisia zriadi sieť sprostredkovateľov riešenia sporov online (ďalej len „sieť sprostredkovateľov RSO“), ktorá umožní spoluprácu medzi sprostredkovateľmi RSO a prispeje k výkonu funkcií uvedených v odseku 2.
4. Komisia zvolá aspoň raz za rok stretnutie členov siete sprostredkovateľov RSO, aby umožnila výmenu najlepších postupov a diskusiu o akýchkoľvek problémoch, ktoré sa pri činnosti ODR vyskytli opakovane.
5. Komisia prijíma pravidlá týkajúce sa foriem spolupráce medzi sprostredkovateľmi RSO prostredníctvom vykonávacích aktov. Tieto vykonávacie akty sa prijímajú v súlade s postupom preskúmania uvedeným v článku 15 ods. 3.

Článok 7 Predkladanie sťažnosti

1. Pri predkladaní sťažnosti platforme RSO je nutné, aby strana navrhovateľa vyplnila elektronický formulár sťažnosti, ktorý má byť dostupný na webovej stránke platformy. Navrhujúca strana môže k svojmu formuláru sťažnosti priložiť akékoľvek dokumenty v elektronickom formáte na podporu svojej sťažnosti.
2. Informácie, ktoré má predložiť navrhujúca strana, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu ARS. Tieto informácie sú opísané v prílohe.
3. Platforma RSO poskytuje stranám informácie o subjekte alebo subjektoch ADR, ktorý(–é) určila platforma RSO ako kompetentné; ak je k dispozícii viac ako jedna možnosť, sprostredkovatelia RSO v príslušných členských štátoch poskytnú stranám podrobnosti o rôznych takto určených subjektoch a informujú ich o výhodách a nevýhodách postupov uplatňovaných každým z týchto subjektov, aby strany mohli urobiť informované rozhodnutie.

4. Komisia má právomoc prijímať delegované akty v súlade s článkom 16 s cieľom upraviť informácie uvedené v prílohe s ohľadom na kritériá podľa ktorých subjekty ARS nahlásené Komisii v súlade s článkom 17 ods. 2 smernice .../.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)], ktoré sa zaoberajú spormi, na ktoré sa vzťahuje toto rozhodnutie, vymedzujú ich príslušné rozsahy pôsobnosti.
5. Komisia stanovuje formy elektronického formulára sťažnosti prostredníctvom vykonávacích aktov. Uvedené vykonávacie akty sa prijímajú v súlade s konzultačným postupom uvedeným v článku 15 ods. 2.
6. Iba údaje, ktoré sú presné, relevantné a ktorých rozsah zodpovedá účelom, na ktoré boli zozbierané, sa spracúvajú prostredníctvom elektronického formuláru sťažnosti a príloh k nemu.

Článok 8 *Spracúvanie a postupovanie sťažnosti*

1. Sťažnosť predložená platforme sa spracúva v prípade, že formulár sťažnosti je riadne vyplnený.
2. Po prijatí riadne vyplneného formulára sťažnosti oznámi platforma RSO navrhujúcej strane (v jazyku sťažnosti) a zašle elektronickou poštou strane odporcu (v jazyku zmluvy) tieto údaje:
 - (a) informáciu o tom, že strany sa musia dohodnúť na jednom príslušnom subjekte ARS na to, aby mu mohla byť žiadosť postúpená;
 - (b) informáciu o tom, že ak sa strany nedohodnú na jednom príslušnom subjekte ARS a ak sa neurčí žiadny príslušný subjekt ARS, sťažnosť sa nebude ďalej spracúvať;
 - (c) zoznam všetkých príslušných subjektov ARS, ak sú nejaké identifikované;
 - (d) názov a kontaktné údaje kontaktného miesta RSO v mieste bydliska spotrebiteľa a sídla obchodníka, ako aj stručný opis funkcií uvedených v článku 6 ods. 2 písm. a), b) a d);
 - (e) výzvu spotrebiteľovi, aby si z poskytnutého zoznamu vybral jeden alebo viac subjektov ARS, v ktorej sa uvedie, že spotrebiteľ nemá povinnosť uskutočniť takýto výber;
 - (f) výzvu obchodníkovi, aby si z poskytnutého zoznamu vybral jeden alebo viac subjektov ARS v prípade, že žiadny z uvedených subjektov nezodpovedá subjektu, ktorý sa obchodník zaviazal využívať v súlade s článkom 10 ods. 1 smernice .../.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)];

- (g) informáciu o tom, že ak si spotrebiteľ vyberie subjekt ARS, ktorý sa obchodník zaviazal využívať v súlade s článkom 10 ods. 1 smernice .../.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)], platforma automaticky postupuje sťažnosť uvedenému subjektu ARS.
3. Oznámenie uvedené v odseku 2 musí obsahovať opis týchto charakteristík každého subjektu:
- (a) jeho poplatky, ak nejaké uplatňuje;
 - (b) jazyk alebo jazyky, v ktorom(-ých) sa bude postupovať;
 - (c) približná dĺžka trvania postupu;
 - (d) potreba fyzickej prítomnosti strán, prípadne ich zástupcov;
 - (e) záväzný alebo nezáväzný charakter postupu.
4. Ak strany neposkytnú platforme odpoveď alebo sa nedohodnú na jednom príslušnom subjekte ARS, sťažnosť sa nebude ďalej spracúvať. Spotrebiteľ musí byť informovaný o možnosti nadviazať styk so sprostredkovateľom RSO, ktorý ho bude informovať o iných prostriedkoch nápravy.
5. Ak výber spotrebiteľa zodpovedá subjektu ARS, ktorý sa obchodník zaviazal využívať v súlade s článkom 10 ods. 1 smernice .../.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)], alebo ak si strany vo svojich odpovediach vyberú rovnaký subjekt ARS, platforma automaticky postupuje sťažnosť uvedenému subjektu ARS.
6. V prípade, že sa strany dohodnú na viac ako na jednom subjekte ARS, spotrebiteľ si musí vybrať jeden z dohodnutých subjektov ARS. Platforma automaticky postupuje sťažnosť uvedenému subjektu ARS.

Článok 9 *Riešenie sporu*

Subjekty ARS, ktorým bola sťažnosť postúpená v súlade s článkom 8, musia:

- (a) bezodkladne vyzrozumieť strany sporu a informovať ich o svojich pravidlách postupu a poplatkoch uplatniteľných na riešenie príslušného sporu;
- (b) uzavrieť postup riešenia sporu do 30 dní od začiatku postupu, ak po vyzrození strán o spore sa strany dohodnú na začatí postupu pred subjektom. V prípade zložitých sporov môže subjekt ARS túto lehotu predĺžiť;
- (c) bezodkladne postúpiť platforme RSO tieto informácie:

- i) dátum prijatia a predmet sporu;
- ii) dátum vyrozumenia strán o spore;
- iii) dátum uzavretia postupu a jeho výsledok.

Článok 10 *Databáza*

Komisia prijme potrebné opatrenia na zriadenie a udržiavanie elektronickej databázy, v ktorej bude uchovávať informácie spracované v súlade s článkom 5 ods. 3 a článkom 9 písm. c).

Článok 11 *Spracovanie osobných údajov*

1. Prístup k informáciám vrátane osobných údajov, ktoré sa týkajú sporu a ktoré sú uložené v databáze uvedenej v článku 10, sa udeľuje, na účely uvedené v článku 9, iba tomu subjektu ARS, ktorému bol spor postúpený v súlade s článkom 8. Prístup k tým istým informáciám sa udeľuje tiež sprostredkovateľom RSO na účely uvedené v článku 6 ods. 3.
2. Komisia musí mať prístup k informáciám spracovaným v súlade s článkom 9, aby mohla monitorovať využívanie a fungovanie platformy RSO a vypracúvať správy uvedené v článku 17. Spracúva osobné údaje používateľov platformy, pokiaľ je to potrebné na účely činnosti a udržiavania platformy vrátane monitorovania využitia platformy subjektmi ARS a sprostredkovateľmi RSO.
3. Osobné údaje týkajúce sa sporu sa uchovávajú v databáze uvedenej v odseku 1 iba na taký dlhý čas, aký je potrebný na splnenie účelov, na ktoré boli zozbierané, a na zabezpečenie toho, aby mali dotknuté osoby prístup k svojim osobným údajom a mohli tak uplatňovať svoje práva, pričom sa tieto údaje automaticky vypúšťajú najneskôr 6 mesiacov po dátume uzavretia sporu, ktorý bol postúpený platforme RSO v súlade s článkom 9 písm. c) bodom iii). Uvedené obdobie uchovania údajov sa uplatňuje aj na osobné údaje uchovávané vo vnútroštátnych súboroch subjektom ARS alebo sprostredkovateľom RSO, ktorý sa príslušným sporom zaoberal, pokiaľ nie je v pravidlách postupu uplatňovaných subjektom ARS ani v iných osobitných ustanoveniach vnútroštátneho práva stanovené dlhšie obdobie ich uchovávania.
4. Každý sprostredkovateľ RSO a každý subjekt ARS sa považuje za kontrolóra v súlade s článkom 2 písm. d) smernice 95/46/ES, pokiaľ ide o vlastné činnosti v súvislosti so spracúvaním údajov v rámci tohto nariadenia, a zodpovedá za zabezpečenie súladu týchto aktivít s pravidlami o ochrane údajov stanovenými vo vnútroštátnych právnych predpisoch prijatých podľa smernice 95/46/ES. Komisia sa v súvislosti s jej zodpovednosťou vyplývajúcou z tohto nariadenia a s ňou spojeným spracúvaním osobných údajov považuje za kontrolóra v súlade s článkom 2 písm. d) nariadenia (ES) č. 45/2001.

Článok 12
Dôvernosť a bezpečnosť údajov

1. Sprostredkovatelia a subjekty ARS podliehajú pravidlám služobného tajomstva alebo iným rovnocenným povinnostiam zachovávanía dôvernosti stanoveným vo vnútroštátnych právnych predpisoch.
2. Komisia prijme vhodné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti informácií spracúvaných v rámci tohto nariadenia vrátane primeranej kontroly prístupu k údajom, bezpečnostného plánu a riadenia bezpečnostného incidentu, v súlade s článkom 22 nariadenia (ES) č. 45/2001.

Článok 13
Informovanie spotrebiteľa

1. Obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí sa podieľajú na cezhraničnom predaji tovaru alebo poskytovaní služieb online, musia spotrebiteľov informovať o platforme RSO a o ich elektronickej adrese. Tieto informácie musia byť ľahko, priamo a trvalo prístupné, ako aj zreteľné, na webových stránkach obchodníkov a, ak sa ponuka realizuje prostredníctvom e-mailu alebo iného textového odkazu prenášaného elektronickými prostriedkami, v uvedenom odkaze. Informácie musia obsahovať elektronický odkaz na domovskú stránku RSO. Obchodníci by mali tiež informovať spotrebiteľov o platforme RSO, keď spotrebiteľ predkladá sťažnosť obchodníkovi, systému vybavovania sťažností spotrebiteľov, ktorý prevádzkuje obchodník, alebo mediátorovi spoločnosti.
2. Ustanovenia v odseku 1 sa nedotýkajú ustanovení v článku 10 smernice .../.../EÚ [*Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)*] týkajúcich sa informovania spotrebiteľov zo strany obchodníkov o postupoch ARS, ktoré sa vzťahujú na uvedených obchodníkov, a o skutočnosti, či sa uvedení obchodníci zaviazali používať postupy alternatívneho riešenia sporov na riešenie sporov so spotrebiteľmi.
3. Ustanovenia v odseku 1 sa nedotýkajú ustanovení v článkoch 6 a 8 smernice 2011/83/EÚ týkajúcich sa informovania spotrebiteľov v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov.

Článok 14
Monitorovanie

Plnenie povinností stanovených v tomto nariadení zo strany subjektov ARS monitorujú príslušné orgány, ktoré zriadili členské štáty v súlade s článkom 15 ods. 1 smernice .../.../EÚ [*Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)*].

KAPITOLA III

Záverečné ustanovenia

Článok 15

Vykonávacie akty

1. Komisii pomáha výbor. Uvedený výbor je výborom v zmysle nariadenia (EÚ) č. 182/2011.
2. Ak sa odkazuje na tento odsek, uplatňuje sa článok 4 nariadenia (EÚ) č. 182/2011.
3. Ak sa odkazuje na tento odsek, uplatňuje sa článok 5 nariadenia (EÚ) č. 182/2011. V prípade, že sa stanovisko výboru má získať písomným postupom, tento postup sa ukončí bez výsledku, ak tak v lehote na zaslanie stanoviska rozhodne predseda výboru, alebo ak o to požiada jednoduchá väčšina členov výboru.

Článok 16

Delegovanie právomocí

1. Komisii sa udeľuje právomoc prijímať delegované akty s výhradou splnenia podmienok stanovených v tomto článku.
2. Delegovanie právomoci podľa článku 7 ods. 4 sa udeľuje na neurčité obdobie od [Úrad pre publikácie: vložte ten istý dátum, ako v článku 18 ods. 1 = dátum nadobudnutia účinnosti tohto nariadenia].
3. Európsky parlament alebo Rada môžu delegovanie právomoci uvedené v článku 7 ods. 4 kedykoľvek odvolať. Rozhodnutím o odvolaní sa ukončuje delegovanie právomoci uvedenej v danom rozhodnutí. Účinnosť nadobúda dňom nasledujúcim po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie* alebo k neskoršiemu dátumu, ktorý sa v ňom uvádza. Nemá vplyv na platnosť žiadneho delegovaného aktu, ktorý už nadobudol účinnosť.
4. Komisia hneď po prijatí delegovaného aktu túto skutočnosť oznámi súčasne Európskemu parlamentu a Rade.
5. Delegovaný akt prijatý podľa článku 7 ods. 4 nadobúda účinnosť iba vtedy, ak Európsky parlament ani Rada nevzniesli žiadne námietky v lehote 2 mesiacov po oznámení tohto aktu Európskemu parlamentu a Rade, alebo ak pred uplynutím tohto obdobia Európsky parlament a Rada informovali Komisiu o tom, že nevzniesú námietky. Táto lehota sa na podnet Európskeho parlamentu alebo Rady predĺži o 2 mesiace.

Článok 17
Správy

Každé tri roky a prvýkrát najneskôr päť rokov po nadobudnutí účinnosti tohto nariadenia predloží Komisia Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní tohto nariadenia. K správe sa podľa potreby priložia návrhy na úpravu tohto rozhodnutia.

Článok 18
Nadobudnutie účinnosti

1. Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom nasledujúcim po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.
2. Toto nariadenie sa uplatňuje od [*Úrad pre publikácie: vložte dátum = 6 mesiacov po termíne implementácie smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), tak ako má byť vložený do uvedenej smernice v súlade s článkom 22 ods. 1 uvedenej smernice*], okrem článku 5 ods. 1, 4, 5 a 6, článku 6 ods. 1, 2 a 6, článku 7 ods. 4 a 5, článku 10, článku 15 a článku 16, ktoré sa uplatňujú od dátumu nadobudnutia účinnosti tohto nariadenia.

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli

Za Európsky parlament
predseda

Za Radu
predseda

PRÍLOHA

Informácie, ktoré sa majú poskytovať pri vyplňaní elektronického formulára sťažnosti:

- (1) meno/názov, adresa a prípadne elektronická a webová adresa strany navrhovateľa;
- (2) či je stranou navrhovateľa spotrebiteľ alebo obchodník;
- (3) meno/názov, adresa a prípadne elektronická a webová adresa strany odporcu;
- (4) či je stranou odporcu spotrebiteľ alebo obchodník;
- (5) druh tovaru alebo služieb, na ktorých predaj alebo poskytovanie sa sťažnosť odvoláva;
- (6) dôvody, na ktorých sa zakladá sťažnosť;
- (7) bydlisko spotrebiteľa v čase objednania tovaru alebo služieb;
- (8) spôsob komunikácie použitý pri ponúkaní a objednávaní tovaru a služieb;
- (9) v prípade, že zrealizovala obchodníkovu ponuku či poskytla alebo mala poskytnúť služby pobočka, agentúra alebo iné zariadenie, miesto, kde sa nachádza uvedená pobočka, agentúra alebo uvedené zariadenie;
- (10) jazyk zmluvy;
- (11) subjekty ARS, ktoré sa obchodník zaviazal využívať v súlade s článkom 10 ods. 1 smernice .../.../EÚ [Úrad pre publikácie: vložte číslo smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)], ak sú známe.

LEGISLATÍVNY FINANČNÝ VÝKAZ PRE NÁVRHY

1. RÁMEC NÁVRHU/INICIATÍVY

1.1. Názov návrhu/iniciatívy

Nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online. Vplyv na rozpočet sa bude riešiť prerozdelením ľudských zdrojov na roky 2012 a 2013. Akcia je súčasťou programu Spotrebiteľia 2020 na obdobie rokov 2014 – 2020.

1.2. Príslušná oblasť politiky v rámci ABM/ABB¹⁹

Spotrebiteľia

1.3. Druh návrhu/iniciatívy

Návrh/iniciatíva sa týka **novej akcie**

Návrh/iniciatíva sa týka **novej akcie, ktorá nadväzuje na pilotný projekt/prípravnú akciu**²⁰

Návrh/iniciatíva sa týka **predĺženia trvania existujúcej akcie**

Návrh/iniciatíva sa týka **akcie presmerovanej na novú akciu**

1.4. Ciele

1.4.1. Viacročný strategický cieľ Komisie, ktorý je predmetom návrhu/iniciatívy

V rámci položky 1a s názvom „Konkurencieschopnosť pre rast a zamestnanosť“ je cieľom návrhu vytvorenie systému riešenia sporov online na úrovni EÚ určeného na riešenie sporov online vzniknutých medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

1.4.2. Konkrétny cieľ a príslušná činnosť v rámci ABM/ABB

Konkrétny cieľ č. ...

Vytvorenie IT systému riešenia sporov online na úrovni EÚ určeného pre prípady cezhraničných sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.

Príslušná činnosť v rámci ABM/ABB

Spotrebiteľia

1.4.3. Očakávané výsledky a vplyv

Uved'te, aký vplyv by mal mať návrh/iniciatíva na príjemcov/cieľové skupiny.

Spotrebiteľia a podniky v celej Európe budú mať jednoduchý, rýchly a lacný prostriedok riešenia sporov vzniknutých po uskutočnení cezhraničnej transakcie online. Spotrebiteľia

¹⁹

ABM: riadenie podľa činností – ABB: zostavovanie rozpočtu podľa činností.

²⁰

Podľa článku 49 ods. 6 písm. a) alebo b) nariadenia o rozpočtových pravidlách.

budú môcť žiadať nápravu a získať úhradu, zatiaľ čo podniky si zachovávajú povest' a vyhnu sa vysokým nákladom na súdny proces.

1.4.4. Ukazovatele výsledkov a vplyvu

Uved'te ukazovatele, pomocou ktorých je možné sledovať uskutočňovanie návrhu/iniciatívy.

- Všetky subjekty ARS majú byť napojené na platformu RSO a využívať ju počnúc rokom 2015, keď sa platforma stane funkčnou.
- Nárast v počte spotrebiteľov, ktorí chcú nakupovať online v inom členskom štáte, o 20 % v roku 2020.
- Nárast v počte podnikov, ktoré chcú predávať online v inom členskom štáte, o 10% v roku 2020.

1.5. Dôvody návrhu/iniciatívy

1.5.1. Potreby, ktoré sa majú uspokojiť v krátkodobom alebo dlhodobom horizonte

Články 114 a 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie

Využívanie prostriedku mimosúdneho riešenia sporov predstavuje pre spotrebiteľov a podniky jednoduchý, rýchly a lacný spôsob riešenia svojich sporov týkajúcich sa cezhraničných transakcií online.

1.5.2. Prínos zapojenia Európskej únie

Absencia účinného prostriedku na riešenie sporov ovplyvňuje dôveru spotrebiteľov v cezhraničné nakupovanie. Podniky, ako aj spotrebiteľia, jasne uvádzajú, že obavy z možných problémov s nápravou v inom členskom štáte ich odrádzajú od cezhraničného predávania a nakupovania a bránia im tak plne využívať možné výhody vnútorného trhu. Táto situácia poukazuje na potrebu venovať osobitnú pozornosť budovaniu dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh a zabezpečiť podnikom v jednotlivých členských štátoch rovnaké podmienky.

Napriek nízkemu objemu súčasných cezhraničných transakcií v elektronickom obchode, existuje trend rýchleho rastu digitálneho trhu na úrovni vnútorného maloobchodu v jednotlivých členských štátoch. V záujme účasti spotrebiteľov a obchodníkov na cezhraničných transakciách online je preto ešte dôležitejšie zabezpečiť jednoduchý, lacný a účinný prostriedok mimosúdnej nápravy. Akékoľvek opatrenie na úrovni členských štátov nepovedie k zavedeniu riešenia sporov online na úrovni EÚ, ktoré je podľa digitálnej agendy dôležitým nástrojom podpory elektronického obchodu.

Sledované ciele je možné dosiahnuť lepšie prostredníctvom opatrení na úrovni EÚ, a to vzhľadom na vplyvy a rozsah EÚ. Jednoznačnou výhodou rozvoja RSO na úrovni EÚ je účinné a primerané riešenie spotrebiteľských sporov týkajúcich sa cezhraničných transakcií online.

Spotrebiteľia budú mať k dispozícii rýchly, lacný a jednoduchý spôsob urovnania svojich sporov s obchodníkmi nezávisle od toho, o aký sektor trhu či o akú sumu ide. Mnohí spotrebiteľia nedôverujú v plnej miere digitálnemu vnútornému trhu, a to i napriek početným výhodám, ktoré ponúka, ako napr. prístup k širšiemu výberu produktov

a služieb; približne v polovici členských štátov bolo viac ako polovicu výrobkov hľadaných na internete možné nájsť iba online v inej krajine. Účinnjšie RSO na vnútornom trhu zníži ujem spotrebiteľov (v súčasnosti vo výške 0,02 % HDP EÚ) a umožní spotrebiteľom výrazne ušetriť pri transakciách online, pričom tieto úspory sa môžu využiť na nákup ďalšieho tovaru a služieb na vnútornom trhu. Okrem toho budú mať obchodníci v celej EÚ rovnaké možnosti pri riešení spotrebiteľských sporov, čím sa im zabezpečia rovnaké podmienky.

Jednostranné opatrenia na úrovni členských štátov nestačia na to, aby spotrebiteľom a obchodníkom poskytli uvedené výhody. Naopak, je pravdepodobné, že nekoordinované úsilie členských štátov povedie k nerovnému zaobchádzaniu so spotrebiteľmi a obchodníkmi na vnútornom trhu a k vytvoreniu rozdielnych úrovní nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov v EÚ. Prevažná väčšina zainteresovaných strán podporuje opatrenie na úrovni EÚ v tejto oblasti.

Na zlepšenie konkurencieschopnosti Európy je nevyhnutné posilniť dôveru aktérov na trhu, podnikov, ako aj občanov. Dobre fungujúci jednotný trh zahrňujúci 500 miliónov spotrebiteľov, ktorých výdavky predstavujú 56 % HDP EÚ, a viac ako 21 miliónov podnikov je základom pre inteligentný, udržateľný a inkluzívny rast v súlade s cieľmi stratégie Európa 2020.

1.5.3. *Poznatky získané z podobných skúseností v minulosti*

V súčasnosti neexistuje žiadny IT systém na úrovni EÚ, ktorý by sa zaoberal riešením sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi v súvislosti so cezhraničnými transakciami online. Avšak niekoľko IT nástrojov spájajúcich rôznych aktérov v jednotlivých členských štátoch už funguje. Nový IT nástroj bude založený na uvedených nástrojoch. Najvýznamnejšie sú IT nástroje IMI, ECC a SOLVIT.

1.5.4. *Zlučiteľnosť a možná synergie s inými finančnými nástrojmi*

Nariadenie o RSO vychádza z návrhu smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov).

1.6. **Trvanie akcie a jej finančného vplyvu**

√ Návrh/iniciatíva s **obmedzeným trvaním**

- √ Návrh/iniciatíva sú v platnosti od roku 2012 do roku 2020.
- √ Finančný vplyv trvá od roku 2012 do roku 2020.

Návrh/iniciatíva s **neobmedzeným trvaním**

- Počiatočná fáza vykonávania bude trvať od roku 2012 do roku 2014,
- a potom bude vykonávanie postupovať v plnom rozsahu.

1.7. Plánovaný spôsob hospodárenia²¹

Priame centralizované hospodárenie na úrovni Komisie

Nepriame centralizované hospodárenie s delegovaním úloh súvisiacich s plnením rozpočtu na:

- výkonné agentúry
- subjekty zriadené spoločenstvami²²
- národné verejnoprávne subjekty/subjekty poverené vykonávaním verejnej služby
- osoby poverené realizáciou osobitných akcií podľa hlavy V Zmluvy o Európskej únii a určené v príslušnom základnom akte v zmysle článku 49 nariadenia o rozpočtových pravidlách

Zdieľané hospodárenie s členskými štátmi

Decentralizované hospodárenie s tretími krajinami

Spoločné hospodárenie s medzinárodnými organizáciami (*uved'te*)

V prípade viacerých spôsobov hospodárenia uveďte v oddiele „Poznámky“ presnejšie vysvetlenie.

Poznámky:

Bez pripomienok.

²¹ Vysvetlenie spôsobov hospodárenia a odkazy na nariadenie o rozpočtových pravidlách sú k dispozícii na webovej stránke BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

²² Podľa článku 185 nariadenia o rozpočtových pravidlách.

2. OPATRENIA V OBLASTI RIADENIA

2.1. Opatrenia týkajúce sa kontroly a predkladania správ

Uveďte časový interval a podmienky, ktoré sa vzťahujú na tieto opatrenia.

Každé tri roky a prvýkrát najneskôr päť rokov po nadobudnutí účinnosti tohto nariadenia uverejní Komisia správu o uplatňovaní tohto nariadenia. K správe sa v prípade potreby pripoja návrhy na úpravy nariadenia.

2.2. Systémy riadenia a kontroly

2.2.1. Zistené riziká

Plnenie rozpočtu zahŕňa štúdiu uskutočniteľnosti a rozvoj IT platformy RSO. Hlavné riziká:

„Smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)“ je základom pre nariadenie o RSO, keďže platforma RSO bude zahŕňať vnútroštátne systémy alternatívneho riešenia sporov, ktoré budú nahlásené v súlade so smernicou. Preto neúplná alebo neskorá transpozícia smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov ovplyvní účinné fungovanie systému EÚ na riešenie sporov online.

Hoci Komisia prevádzkuje niekoľko IT nástrojov, platforma RSO bude jedným z nástrojov s najväčším počtom napojených aktérov a s aplikáciami, ktoré umožnia individuálny prístup k potrebám jednotlivých aktérov. Možným rizikom sú technické ťažkosti, ktoré oneskoria vývoj platformy.

2.2.2. Plánované metódy kontroly

Rozpočet bude plnený centralizovaným priamym riadením.

Komisia bude monitorovať analytickú, programovaciu a testovaciu etapu vývoja IT nástroja. Oddelenie, ktoré zodpovedá za informačné systémy v GR SANCO, má bohaté skúsenosti s riadením IT nástrojov (napr. nástroj ECC, CPCS, RAPEX), z ktorých niektoré preukazujú podobnosti s platformou RSO (nástroj ECC). Tieto minulé skúsenosti umožniavčasnú a účinnú reakciu na možné problémy. Štúdia uskutočniteľnosti, ktorá sa bude realizovať v roku 2012, pomôže okrem toho identifikovať možné riziká a technické ťažkosti, čím umožní hladký rozvoj platformy RSO. Určité technické aspekty (napr. zariadenie na automatický preklad) budú tiež konzultované s riaditeľstvami DIGIT a DGT.

2.3. Opatrenia na predchádzanie podvodom a nezrovnalostiam

Uveďte existujúce a plánované opatrenia na predchádzanie podvodom a nezrovnalostiam a existujúce a plánované opatrenia ochrany pred podvodmi a nezrovnalosťami.

Okrem uplatňovania všetkých regulačných kontrolných mechanizmov vypracuje GR SANCO stratégiu boja proti podvodom v súlade s novou stratégiou Komisie na boj proti podvodom (CAFS) prijatou 24. júna 2011, aby okrem iného zabezpečilo, že jeho vnútorné kontroly spojené s bojom proti podvodom sú v plnej miere v súlade s CASF a že jeho prístup k riadeniu rizika podvodov je vedený k identifikácii oblastí s rizikom podvodov a primeraných reakcií na ne.

Komisia dodržiava ustanovenia nariadenia o rozpočtových pravidlách týkajúce sa vedenia verejného obstarávania hardvérových, softvérových a podobných IT služieb; na všetky podpísané zmluvy platia ustanovenia týkajúce sa auditu a kontrol Dvora audítorov a Európskeho úradu pre boj proti podvodom.

3. ODHADOVANÝ FINANČNÝ VPLYV NÁVRHU/INICIATÍVY

3.1. Príslušné okruhy viacročného finančného rámca a rozpočtové riadky výdavkov

- Existujúce rozpočtové riadky

V poradí, v akom za sebou nasledujú okruhy viacročného finančného rámca a rozpočtové riadky.

Okruh viacročného o finančného rámca	Rozpočtový riadok	Druh výdavkov	Príspevky			
	Číslo [Názov.....]	DRP/ NRP ⁽²³⁾	krajín EZVO ²⁴	kandidátskych krajín ²⁵	tretích krajín	v zmysle článku 18 ods. 1 písm. aa) nariadenia o rozpočtových pravidlách
1A	17.020200	DRP	ÁNO	NIE	NIE	NIE

- Požadované nové rozpočtové riadky: neuplatňujú sa.

V poradí, v akom za sebou nasledujú okruhy viacročného finančného rámca a rozpočtové riadky.

Okruh viacročného o finančného rámca	Rozpočtový riadok	Druh výdavkov	Príspevky			
	Číslo [Názov.....]	DRP/NRP	krajín EZVO	kandidátskych krajín	tretích krajín	v zmysle článku 18 ods. 1 písm. aa) nariadenia o rozpočtových pravidlách
	[XX.YY.YY.YY]		ÁNO/ NIE	ÁNO/ NIE	ÁNO/ NIE	ÁNO/ NIE

²³ DRP = diferencované rozpočtové prostriedky/NRP = nediferencované rozpočtové prostriedky

²⁴ EZVO: Európske združenie voľného obchodu.

²⁵ Kandidátske krajiny a prípadne kandidátske krajiny západného Balkánu.

3.2. Odhadovaný vplyv na výdavky

3.2.1. Zhrnutie odhadovaného vplyvu na výdavky

v mil. EUR (zaokrúhlené na 3 desatinné miesta)

Okruh viacročného finančného rámca:	Číslo 3	Konkurencieschopnosť pre rast a zamestnanosť
--	----------------	--

GR: Zdravie a spotrebitelia			Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	SPOLU
• Operačné rozpočtové prostriedky												
Číslo rozpočtového riadka: 17.020200	Závazky	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Platby	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Číslo rozpočtového riadka	Závazky	(1a)										
	Platby	(2a)										
Administratívne rozpočtové prostriedky financované z balíka prostriedkov určených na realizáciu špecifických programov ²⁶												
Číslo rozpočtového riadka		(3)										
Rozpočtové prostriedky pre GR pre zdravie a spotrebiteľov SPOLU	Závazky	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Platby	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Technická a/alebo administratívna pomoc a výdavky určené na financovanie realizácie programov a/alebo akcií Európskej únie (pôvodné rozpočtové riadky „BA“), nepriamy výskum, priamy výskum.

• Operačné rozpočtové prostriedky SPOLU	Závazky	(4)								
	Platby	(5)								
• Administratívne rozpočtové prostriedky financované z balíka prostriedkov určených na realizáciu špecifických programov SPOLU		(6)								
Rozpočtové prostriedky OKRUHU <...> viacročného finančného rámca SPOLU	Závazky	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Platby	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Ak má návrh/iniciatíva vplyv na viaceré okruhy: neuplatňuje sa.

• Operačné rozpočtové prostriedky SPOLU	Závazky	(4)								
	Platby	(5)								
• Administratívne rozpočtové prostriedky financované z balíka prostriedkov určených na realizáciu špecifických programov SPOLU		(6)								
Rozpočtové prostriedky OKRUHOV 1 až 4 viacročného finančného rámca SPOLU (referenčná suma)	Závazky	=4+ 6								
	Platby	=5+ 6								

Okruh viacročného finančného rámca:	5	„Administratívne výdavky“
--	----------	---------------------------

v mil. EUR (zaokrúhlené na 3 desatinné miesta)

		Rok 2012	Rok 2013								SPOLU
GR: Zdravie a spotrebitelia											
• Ľudské zdroje		0,318	0,318								0,636
• Ostatné administratívne výdavky											
GR <Zdravie a spotrebitelia> SPOLU	Rozpočtové prostriedky	0,318	0,318								0,636

Rozpočtové prostriedky OKRUHU 5 viacročného finančného rámca SPOLU	(Závazky = Platby spolu)										0,636
---	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

v mil. EUR (zaokrúhlené na 3 desatinné miesta)

		Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	SPOLU
Rozpočtové prostriedky OKRUHOV 1 až 5 viacročného finančného rámca SPOLU	Závazky	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Platby	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. *Odhadovaný vplyv na operačné rozpočtové prostriedky*

- Návrh/iniciatíva si nevyžaduje použitie operačných rozpočtových prostriedkov.
- Návrh/iniciatíva si vyžaduje použitie operačných rozpočtových prostriedkov, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke:

viazané rozpočtové prostriedky v mil. EUR (zaokrúhlené na 3 desatinné miesta)

Uved'te ciele a výstupy			Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	SPOLU										
VÝSTUPY																						
	Druh výstupu	Priemerné náklady na výstup	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov	Náklady	Počet výstupov spolu	Náklady spolu
KONKRÉTNY CIEĽ č. 1																						
- Výstup:	IT platforma		1		1,0	1,0															1	2,0
- Výstup:		udržiavanie IT platformy	1				0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	1	1,8

- Výstup:			1	0,150															1	0,150	
štúdia uskutočniteľnosti																					
Konkrétny cieľ č. 1 medzisúčet																					
KONKRÉTNY CIEĽ č. 2																					
- Výstup																					
Konkrétny cieľ č. 2 medzisúčet																					
NÁKLADY SPOLU				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3		3,95

3.2.3. Odhadovaný vplyv na administratívne rozpočtové prostriedky

3.2.3.1. Zhrnutie

- √ Návrh/iniciatíva si nevyžaduje použitie administratívnych rozpočtových prostriedkov.
- √ Návrh/iniciatíva si vyžaduje použitie administratívnych rozpočtových prostriedkov, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke:

v mil. EUR (zaokrúhlené na 3 desatinné miesta)

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	SPOLU
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------

OKRUH 5 viacročného finančného rámca										
Ludské zdroje	0,318	0,318								0,636
Ostatné administratívne výdavky		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
OKRUH 5 viacročného finančného rámca medzisúčet		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Mimo OKRUHU 5²⁷ viacročného finančného rámca										
Ludské zdroje										
Ostatné administratívne výdavky										
Mimo OKRUHU 5 viacročného finančného rámca medzisúčet										

²⁷

Technická a/alebo administratívna pomoc a výdavky určené na financovanie realizácie programov a/alebo akcií Európskej únie (pôvodné rozpočtové riadky „BA“), nepriamy výskum, priamy výskum.

SPOLU	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Odhadované potreby ľudských zdrojov

- Návrh/iniciatíva si nevyžaduje použitie ľudských zdrojov.
- Návrh/iniciatíva si vyžaduje použitie ľudských zdrojov, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke²⁸:

odhady sa zaokrúhľujú na celé čísla (alebo najviac na jedno desatinné miesto)

	Rok 2012	Rok 2013					Rok N
• Plán pracovných miest (úradníci a dočasní zamestnanci)							
17 01 01 01 (sídlo a zastúpenia Komisie)	2 (0,254)	2 (0,254)					
XX 01 01 02 (delegácie)							
XX 01 05 01 (nepriamy výskum)							
10 01 05 01 (priamy výskum)							
• Externí zamestnanci (ekvivalent plného pracovného času)²⁹							
17 01 02 01 (ZZ, PADZ, VNE, z celkového finančného krytia)	1 (0,064)	1 (0,064)					
XX 01 02 02 (ZZ, PADZ, PED, MZ a VNE v delegáciách)							
XX 01 04 <i>yy</i> ³⁰	- sídlo ³¹						
	- delegácia						
XX 01 05 02 (ZZ, PADZ, VNE – nepriamy výskum)							
10 01 05 02 (ZZ, PADZ, VNE – priamy výskum)							
Iné rozpočtové riadky (uved'te)							
SPOLU	3 (0,318)	3 (0,318)					

XX predstavuje príslušnú oblasť politiky alebo rozpočtovú hlavu.

Opis úloh, ktoré sa majú vykonať:

Úradníci a dočasní zamestnanci	Vývoj, udržiavanie a aktualizácia IT systému na riešenie sporov online
--------------------------------	--

²⁸ Vplyv na rozpočet sa bude riešiť prerozdelením ľudských zdrojov v rokoch 2012 a 2013. Po roku 2014 pokrýva potreby ľudských zdrojov program Spotrebiteľia 2020.

²⁹ ZZ = zmluvný zamestnanec; PADZ = pracovníci agentúr dočasného zamestnávania; PED = pomocný expert v delegácii; MZ = miestny zamestnanec; VNE = vyslaný národný expert.

³⁰ Pod stropom pre externých zamestnancov z operačných rozpočtových prostriedkov (pôvodné rozpočtové riadky „BA“).

³¹ Najmä pre štrukturálne fondy, Európsky poľnohospodársky fond pre rozvoj vidieka (EPFRV) a Európsky fond pre rybné hospodárstvo (EFRH).

Externí zamestnanci	neuvádza sa
---------------------	-------------

Potrebné ľudské zdroje pokryjú zamestnanci generálneho riaditeľstva, ktorí už sú poverení riadením akcie a boli prerozdelení v rámci GR, podľa potreby spolu s dodatočnými rozpočtovými prostriedkami, ktoré sa môžu udeliť riadiacemu generálnemu riaditeľstvu v rámci ročného postupu pridelovania rozpočtových prostriedkov s ohľadom na rozpočtové obmedzenia.

3.2.4. Súlad s platným viacročným finančným rámcom

- Návrh/iniciatíva je v súlade s viacročným finančným rámcom na obdobie rokov 2007 – 2013, ako aj na obdobie rokov 2014 – 2020.
- Návrh/iniciatíva si vyžaduje zmenu v plánovaní príslušného okruhu vo viacročnom finančnom rámci.

Vysvetlite požadovanú zmenu v plánovaní a uveďte príslušné rozpočtové riadky a zodpovedajúce sumy.

.....

- Návrh/iniciatíva si vyžaduje, aby sa použil nástroj flexibility alebo aby sa uskutočnila revízia viacročného finančného rámca³².

Vysvetlite potrebu a uveďte príslušné okruhy, rozpočtové riadky a zodpovedajúce sumy.

.....

3.2.5. Účasť tretích strán na financovaní

- Návrh/iniciatíva nebude zahŕňať spolufinancovanie tretími stranami.
- Návrh/iniciatíva bude zahŕňať spolufinancovanie tretími stranami, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke:

rozpočtové prostriedky v mil. EUR (zaokrúhlené na 3 desatinné miesta)

	Rok N	Rok N+1	Rok N+2	Rok N+3	... uveďte všetky roky, počas ktorých vplyv trvá (pozri bod 1.6)			Spolu
Uveďte spolufinancujúci subjekt								
Spolufinancované prostriedky SPOLU								

³² Pozri body 19 a 24 medziinštitucionálnej dohody.

3.3. Odhadovaný vplyv na príjmy

- Návrh/iniciatíva nemá finančný vplyv na príjmy.
- Návrh/iniciatíva má finančný vplyv na príjmy, ako je uvedené v nasledujúcej tabuľke:
 - vplyv na vlastné zdroje
 - vplyv na rôzne príjmy

v mil. EUR (zaokrúhlené na 3 desatinné miesta)

Rozpočtový príjmov:	riadok	Rozpočtové prostriedky k dispozícii v prebiehajúcom rozpočtovom roku	Vplyv návrhu/iniciatívy ³³						
			Rok N	Rok N+1	Rok N+2	Rok N+3	... uveďte všetky roky, počas ktorých vplyv trvá (pozri bod 1.6)		
Článok....			5.						

V prípade rôznych pripísaných príjmov, na ktoré bude mať návrh/iniciatíva vplyv, uveďte príslušné rozpočtové riadky výdavkov.

.....

Uveďte spôsob výpočtu vplyvu na príjmy.

.....

³³ Pokiaľ ide o tradičné vlastné zdroje (clá, odvody z produkcie cukru), uvedené sumy musia predstavovať čisté sumy, t. j. hrubé sumy po odčítaní 25 % nákladov na výber.