

I

(Legislativní akty)

NAŘÍZENÍ

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 524/2013

ze dne 21. května 2013

o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

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

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ⁽¹⁾,v souladu s řádným legislativním postupem ⁽²⁾,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) V čl. 169 odst. 1 a v čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „Smlouva o fungování EU“) se stanoví, že Unie přispívá k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114 Smlouvy o fungování EU. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie stanoví, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.

(2) V souladu s čl. 26 odst. 2 Smlouvy o fungování EU zahrnuje vnitřní trh prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb. Aby měli spotřebitelé důvěru v digitální dimenzi vnitřního trhu a aby využívali jeho výhod, je nezbytné, aby měli přístup k jednoduchým, efektivním, rychlým a levným způsobům řešení sporů vzniklých v souvislosti s prodejem

zboží nebo poskytováním služeb on-line. To je důležité zejména v případech, kdy spotřebitelé nakupují v zahraničí.

(3) Komise ve svém sdělení ze dne 13. dubna 2011 nazvaném „Akt o jednotném trhu – Dvanáct nástrojů k podnícení hospodářského růstu a posílení důvěry – „Společně pro nový růst“ považuje právní předpisy o alternativním řešení sporů, které zahrnují elektronické obchodování, za jeden z dvanácti nástrojů, které mohou podnítit hospodářský růst a posílit důvěru v jednotný trh.

(4) Roztříštěnost vnitřního trhu brzdí úsilí o zvýšení konkurenceschopnosti a růstu. Kromě toho různá dostupnost a kvalita jednoduchých, efektivních, rychlých a levných prostředků řešení sporů vznikajících při prodeji zboží či poskytování služeb po celé Unii a různé povědomí o těchto prostředcích představují překážku pro vnitřní trh, která podkopává důvěru spotřebitelů a obchodníků v přeshraniční nakupování a prodej.

(5) Evropská rada vyzvala ve svých závěrech ze zasedání konaných ve dnech 24. a 25. března 2011 a 23. října 2011 Evropský parlament a Radu, aby do konce roku 2012 přijaly první soubor prioritních opatření, která mají pro jednotný trh představovat nový impuls.

(6) Vnitřní trh je pro spotřebitele každodenní realitou, když cestují, nakupují a provádějí platby. Spotřebitelé jsou na vnitřním trhu klíčovými hráči, a proto by měli stát v jeho středu. Digitální dimenze vnitřního trhu začíná mít pro spotřebitele i obchodníky zásadní význam. Spotřebitelé rostoucí měrou nakupují prostřednictvím internetu a stále vyšší počet obchodníků prodává on-line. Spotřebitelé a obchodníci by měli mít důvěru v provádění transakcí on-line, a proto je nezbytné odstranit stávající překážky a podpořit důvěru spotřebitelů. K dosažení tohoto cíle by značně přispělo, kdyby bylo k dispozici spolehlivé a efektivní řešení sporů on-line.

⁽¹⁾ Úř. věst. C 181, 21.6.2012, s. 99.

⁽²⁾ Postoj Evropského parlamentu ze dne 12. března 2013 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne 22. dubna 2013.

- (7) Přístup ke snadnému a levnému řešení sporů může posílit důvěru spotřebitelů a obchodníků v jednotný digitální trh. Spotřebitelé a obchodníci přesto stále čelí překážkám při hledání mimosoudního řešení, zejména v případě sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními transakcemi prováděnými on-line. Tyto spory tak v současnosti zůstávají často nevyřešené.
- (8) Řešení sporů on-line nabízí jednoduché, efektivní, rychlé a levné mimosoudní řešení sporů vzniklých v souvislosti s transakcemi prováděnými on-line. V současnosti však chybějí mechanismy, které by spotřebitelům a obchodníkům umožňovaly řešit tyto spory elektronickými prostředky; tato skutečnost je na úkor spotřebitelů, působí jako překážka především pro přeshraniční transakce prováděné on-line, vytváří nerovné podmínky pro obchodníky, a v jejím důsledku dochází k poškození celkového rozvoje obchodování on-line.
- (9) Toto nařízení by se mělo vztahovat na mimosoudní řešení sporů zahájených spotřebiteli s bydlištěm v Unii a namířených proti obchodníkům usazeným v Unii, na které se vztahuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) ⁽¹⁾.
- (10) Aby bylo možné zajistit, že lze platformu pro řešení sporů on-line použít i pro postupy alternativního řešení sporů, které umožňují obchodníkům podávat stížnosti proti spotřebitelům, mělo by se toto nařízení vztahovat rovněž na mimosoudní řešení sporů zahájených obchodníky a namířených proti spotřebitelům, pokud subjekty alternativního řešení sporů uvedené na seznamu v souladu s čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU příslušné postupy alternativního řešení sporů nabízejí. Použití tohoto nařízení na takové spory by nemělo ukládat členským státům povinnost zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů takové postupy nabízely.
- (11) Ačkoli bude tato platforma pro řešení sporů on-line přínosem zejména pro spotřebitele a obchodníky provádějící přeshraniční transakce on-line, mělo by se toto nařízení vztahovat i na vnitrostátní transakce prováděné on-line, aby tak bylo možné v oblasti obchodování on-line vytvořit skutečně rovné podmínky.
- (12) Tímto nařízením by neměla být dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech ⁽²⁾.
- (13) Definice „spotřebitele“ by měla zahrnovat fyzické osoby jednající mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání. Pokud je však smlouva uzavřena za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dané osoby (smlouvy mající dvojí účel) a obchodní účel této činnosti je natolik okrajový, že v celkovém kontextu dotčené transakce neprevládá, měla by být tato osoba považována rovněž za spotřebitele.
- (14) Definice „kupní smlouvy uzavírané on-line nebo smlouvy o poskytování služeb uzavírané on-line“ by měla zahrnovat kupní smlouvu nebo smlouvu o poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabídl zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal. To by se mělo vztahovat i na případy, kdy se spotřebitel dostal na internetovou stránku anebo k jiné službě informační společnosti prostřednictvím mobilního elektronického zařízení, jímž je například mobilní telefon.
- (15) Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vzniknou v souvislosti s kupními smlouvami nebo smlouvami o poskytování služeb uzavřenými off-line, ani na spory mezi obchodníky.
- (16) Toto nařízení je třeba chápat ve spojení se směrnicí 2013/11/EU, která vyžaduje, aby členské státy u všech sporů mezi spotřebiteli s bydlištěm v Unii a obchodníky usazenými v Unii, které vzniknou v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb, zajistily možnost předložení těchto sporů subjektu alternativního řešení sporů.
- (17) Ještě před tím, než spotřebitelé podají prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line svoji stížnost subjektu alternativního řešení sporů, by je měly členské státy podpořit, aby veškerými vhodnými prostředky kontaktovali obchodníky s cílem vyřešit spor smírně.
- (18) Cílem tohoto nařízení je vytvoření platformy pro řešení sporů on-line na úrovni Unie. Platforma pro řešení sporů on-line by měla mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné místo, na které se mohou obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní vyřešení sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi prováděnými on-line. Platforma pro řešení sporů on-line by měla poskytovat obecné informace o mimosoudním řešení smluvních sporů mezi obchodníky a spotřebiteli, které vznikají v souvislosti s kupními smlouvami nebo smlouvami o poskytování služeb uzavíranými on-line. Měla by umožnit spotřebitelům a obchodníkům podat stížnost vyplněním elektronického formuláře pro podávání stížností dostupného ve všech úředních jazycích orgánů Unie a připojit příslušné dokumenty. Tyto stížnosti by měla postoupit subjektu alternativního řešení sporů příslušnému pro řešení daného sporu. Platforma pro řešení sporů on-line by měla bezplatně nabízet nástroj elektronické správy případů, jenž umožňuje subjektům alternativního řešení sporů vést postup řešení sporu se stranami prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line. Subjekty alternativního řešení sporů by neměly mít povinnost nástroj elektronické správy případů používat.

⁽¹⁾ Viz strana 63 v tomto čísle Úředního věstníku.

⁽²⁾ Úř. věst. L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (19) Komise by měla být odpovědná za vývoj, provoz a údržbu platformy pro řešení sporů on-line a poskytovat veškeré technické vybavení nezbytné pro fungování platformy. Platforma pro řešení sporů on-line by měla nabízet funkci elektronického překladu, která stranám sporu a subjektu alternativního řešení sporů umožní přístup k informacím, jež se prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line vyměňují a jsou nezbytné pro řešení sporu, a to případně i v přeložené podobě. Tato funkce by měla být schopna zpracovávat veškeré nezbytné překlady a případně by měla být doplněna službami překladatele. Komise by měla v rámci platformy pro řešení sporů on-line rovněž poskytovat stěžovatelům informace o možnosti požádat o pomoc kontaktní místa pro řešení sporů on-line.
- (20) Platforma pro řešení sporů on-line by měla zaručovat bezpečnou výměnu údajů se subjekty alternativního řešení sporů a respektovat základní zásady Evropského rámce interoperability přijatého podle rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady 2004/387/ES ze dne 21. dubna 2004 o interoperabilním poskytování celoevropských služeb elektronické správy (eGovernment) orgánům veřejné správy, podnikům a občanům (1).
- (21) Platforma pro řešení sporů on-line by měla být přístupná zejména prostřednictvím portálu „Vaše Evropa“ zřízeného v souladu s přílohou II rozhodnutí 2004/387/ES, který umožňuje přístup k celoevropským, mnohojazyčným informačním a interaktivním službám poskytovaným podnikům a občanům v Unii on-line. Platforma pro řešení sporů on-line by měla být na portálu „Vaše Evropa“ výrazně viditelná.
- (22) Platforma pro řešení sporů on-line na úrovni Unie by měla navazovat na stávající subjekty alternativního řešení sporů v členských státech a respektovat právní tradice členských států. Subjekty alternativního řešení sporů, které obdržely stížnost prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line, by proto měly používat vlastní procesní pravidla, včetně pravidel týkajících se nákladů. Cílem tohoto nařízení je však zavést pro uvedené postupy určitá společná pravidla, která zajistí jejich efektivitu. Mimo jiné by se mělo jednat o pravidla zajišťující, že takové řešení sporů nevyžaduje fyzickou přítomnost stran sporu či jejich zástupců před subjektem alternativního řešení sporů, ledaže tuto fyzickou přítomnost jeho procesní pravidla připouštějí a strany sporu s tím souhlasí.
- (23) Tím, že budou všechny subjekty alternativního řešení sporů uvedené na seznamu podle čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU registrovány v rámci platformy pro řešení sporů on-line, by mělo být umožněno plné pokrytí systémů mimosoudního řešení sporů on-line vznikajících v souvislosti s kupními smlouvami nebo smlouvami o poskytování služeb uzavíranými on-line.
- (24) Toto nařízení by nemělo bránit ve fungování žádného stávajícího subjektu řešení sporů, který působí on-line, ani mechanismu pro řešení sporů on-line v Unii. Nemělo by bránit subjektům ani mechanismům pro řešení sporů v tom, aby se zabývaly spory on-line, které jim byly předloženy přímo.
- (25) V každém členském státu by měla být určena kontaktní místa pro řešení sporů on-line s alespoň dvěma poradci pro řešení sporů on-line. Kontaktní místa pro řešení sporů on-line by měla podporovat strany sporu předloženého prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line, aniž by měla povinnost dokumenty týkající se daného sporu překládat. Členské státy by měly mít možnost převést odpovědnost za kontaktní místa pro řešení sporů on-line na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center. Členské státy by měly tuto možnost využít k tomu, aby umožnily kontaktním místům pro řešení sporů on-line plně těžit ze zkušeností center působících v síti evropských spotřebitelských center v rámci pomoci při urovnávání sporů mezi spotřebiteli a obchodníky. Komise by měla zřídit síť kontaktních míst pro řešení sporů on-line s cílem usnadnit jejich spolupráci a činnost a ve spolupráci s členskými státy zajistit pro kontaktní místa pro řešení on-line sporů odpovídající odbornou přípravu.
- (26) Právo na účinné prostředky nápravy a spravedlivý proces jsou základní práva stanovená v článku 47 Listiny základních práv Evropské unie. Řešení sporů on-line nemá za cíl a nemůže nahrazovat soudní řízení a ani by nemělo zbavovat spotřebitele nebo obchodníky jejich práva obrátit se při zjednávání nápravy na soudy. Toto nařízení by proto nemělo bránit stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnictví.
- (27) Zpracování informací podle tohoto nařízení by mělo podléhat přísným zárukám důvěrnosti a mělo by být v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů stanovenými ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (2) a v nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 ze dne 18. prosince 2000 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány a institucemi Společenství a o volném pohybu těchto údajů (3). Tato pravidla by se měla použít na zpracování osobních údajů prováděné podle tohoto nařízení různými aktéry platformy, ať již jednají samostatně, nebo společně s jinými aktéry platformy.
- (28) Subjekty údajů by měly být informovány o zpracování svých osobních údajů v rámci platformy pro řešení sporů on-line, s nímž by měly vyslovit svůj souhlas, a o svých právech souvisejících s uvedeným zpracováním, a sice prostřednictvím souhrnného oznámení o ochraně osobních údajů zveřejněného Komisí, v němž se jasným a srozumitelným jazykem objasní jednotlivé operace zpracování prováděné v rámci odpovědnosti různých aktérů platformy, v souladu s články 11 a 12 nařízení (ES) č. 45/2001 a s vnitrostátními právními předpisy přijatými v souladu s články 10 a 11 směrnice 95/46/ES.

(1) Úř. věst. L 144, 30.4.2004, s. 62.

(2) Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.

(3) Úř. věst. L 8, 12.1.2001, s. 1.

- (29) Tímto nařízením by neměla být dotčena ustanovení o důvěrnosti ve vnitrostátních právních předpisech týkajících se alternativních řešení sporů.
- (30) Aby se zajistilo široké povědomí spotřebitelů o existenci platformy pro řešení sporů on-line, měli by obchodníci usazení v Unii, kteří jsou stranami kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line, na svých internetových stránkách uvádět elektronický odkaz na tuto platformu. Obchodníci by měli rovněž sdělit svou e-mailovou adresu, která slouží jako první kontaktní místo pro spotřebitele. Značný podíl kupních smluv a smluv o poskytování zboží uzavíraných on-line se uzavírá přes internetová tržiště, která umožňují nebo usnadňují transakce mezi spotřebiteli a obchodníky prováděné on-line. Tato internetová tržiště jsou on-line platformy, které umožňují obchodníkům zpřístupnit své zboží nebo služby spotřebitelům. Tato internetová tržiště by proto měla mít stejnou povinnost uvádět elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Touto povinností by neměl být dotčen článek 13 směrnice 2013/11/EU týkající se informování spotřebitelů ze strany obchodníků o postupech alternativního řešení sporů, které se vztahují na uvedené obchodníky, a o tom, zda se k řešení sporů se spotřebiteli zavázali používat postupy alternativního řešení sporů či nikoli. Kromě toho by touto povinností neměly být dotčeny čl. 6 odst. 1 písm. t) a článek 8 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů⁽¹⁾. V čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice 2011/83/EU se stanoví, že v případě spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory musí být spotřebitel před uzavřením smlouvy obchodníkem informován o možnosti využití mechanismu pro mimosoudní urovnání stížností a prostředky nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a o způsobu přístupu k němu. Ze stejného důvodu týkajícího se povědomí spotřebitelů by měly členské státy podpořit sdružení spotřebitelů a sdružení obchodníků, aby uváděla elektronický odkaz na internetovou stránku platformy pro řešení sporů on-line.
- (31) Za účelem zajištění zohlednění kritérií, podle nichž subjekty alternativních řešení sporů vymezují rozsah své působnosti, by měla být na Komisi přenesena pravomoc přijímat akty v souladu s článkem 290 Smlouvy o fungování EU, pokud jde o specifikaci informací, které musí stěžovatel uvést v elektronickém formuláři pro podávání stížností, jenž je k dispozici v rámci platformy pro řešení sporů on-line. Je obzvláště důležité, aby Komise během přípravných prací vedla náležitou konzultaci, včetně konzultací na odborné úrovni. Při přípravě a vypracovávání aktů v přenesené pravomoci by Komise měla zajistit, aby byly příslušné dokumenty předávány současně, včas a vhodným způsobem Evropskému parlamentu a Radě.
- (32) Za účelem zajištění jednotných podmínek k provedení tohoto nařízení by měly být Komisi svěřeny prováděcí pravomoci, pokud jde o fungování platformy pro řešení sporů on-line, způsoby podávání stížností a spolupráce se sítí kontaktních míst pro řešení sporů on-line. Tyto pravomoci by měly být vykonávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011

ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí⁽²⁾. Pro přijímání prováděcích aktů týkajících se elektronického formuláře pro podávání stížností by měl být použit poradní postup, jelikož se jedná o čistě technickou záležitost. Pro přijímání pravidel týkajících se způsobů spolupráce mezi poradci v rámci sítě kontaktních míst pro řešení sporů on-line by měl být použit přezkumný postup.

- (33) Při uplatňování tohoto nařízení by měla Komise případně konzultovat evropského inspektora ochrany údajů.
- (34) Jelikož cíle tohoto nařízení, totiž zřídit evropskou platformu pro řešení sporů on-line, která by se řídila společnými pravidly, nelze uspokojivě dosáhnout na úrovni členských států, a proto jej z důvodu rozsahu a účinků tohoto nařízení lze lépe dosáhnout na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (35) Toto nařízení dodržuje základní práva a cíle zásady uznávané zejména Listinou základních práv Evropské unie, a zejména články 7, 8, 38 a 47 uvedené Listiny.
- (36) Evropský inspektor ochrany údajů byl konzultován v souladu s čl. 28 odst. 2 nařízení (ES) č. 45/2001 a přijal stanovisko dne 12. ledna 2012⁽³⁾.

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

KAPITOLA I

OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 1

Předmět

Účelem tohoto nařízení je dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispět k řádnému fungování vnitřního trhu, a zejména jeho digitální dimenze vytvořením evropské platformy pro řešení sporů on-line (dále jen „platformy pro řešení sporů on-line“) pro usnadnění nezávislého, nestranného, transparentního, účinného, rychlého a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64.

⁽²⁾ Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13.

⁽³⁾ Úř. věst. C 136, 11.5.2012, s. 1.

Článek 2

Oblast působnosti

1. Toto nařízení se vztahuje na mimosoudní řešení sporů týkajících se smluvních závazků, které vyplývají z kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line mezi spotřebitelem s bydlištěm v Unii a obchodníkem usazeným v Unii, prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů uvedeného na seznamu podle čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU a za využití platformy pro řešení sporů on-line.

2. Toto nařízení se vztahuje na mimosoudní řešení sporů uvedených v odstavci 1, které zahájil obchodník vůči spotřebiteli, pokud právní předpisy členského státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště, umožňují řešit takové spory prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů.

3. Členské státy informují Komisi, zda jejich právní předpisy umožňují či neumožňují řešit spory uvedené v odstavci 1 tohoto článku, které zahájil obchodník vůči spotřebiteli, prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů. Současně s oznámením seznamu uvedeného v čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU příslušné orgány informují Komisi o tom, které subjekty alternativního řešení sporů se takovými spory zabývají.

4. Uplatňování tohoto nařízení na spory uvedené v odstavci 1, které zahájil obchodník vůči spotřebiteli, neukládá členským státům povinnost zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů nabízely postupy pro mimosoudní řešení takových sporů.

Článek 3

Vztah k jiným právním aktům Unie

Tímto nařízením není dotčena směrnice 2008/52/ES.

Článek 4

Definice

1. Pro účely tohoto nařízení se rozumí:

- a) „spotřebitelem“ spotřebitel ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. a) směrnice 2013/11/EU;
- b) „obchodníkem“ obchodník ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. b) směrnice 2013/11/EU;
- c) „kupní smlouvou“ kupní smlouva ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. c) směrnice 2013/11/EU;
- d) „smlouvou o poskytování služeb“ smlouva o poskytování služeb ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. d) směrnice 2013/11/EU;
- e) „kupní smlouvou uzavíranou on-line nebo smlouvou o poskytování služeb uzavíranou on-line“ kupní smlouva nebo smlouva o poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabídl zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal;
- f) „internetovým tržištěm“ poskytovatel služeb ve smyslu čl. 2 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“) ⁽¹⁾ umožňující spotřebitelům a obchodníkům uzavírat kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb uzavírané on-line, na jeho internetových stránkách;
- g) „elektronickým prostředkem“ prostředek používající elektronické zařízení pro zpracování (včetně digitální komprese) a ukládání dat zaslaných, přenesených a obdržených jako celek po drátě, rádii, optickými prostředky nebo jinými elektromagnetickými prostředky;
- h) „postupem alternativního řešení sporů“ postup mimosoudního řešení sporů podle článku 2 tohoto nařízení;
- i) „subjektem alternativního řešení sporů“ subjekt alternativního řešení sporů ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. h) směrnice 2013/11/EU;
- j) „stěžovatelem“ spotřebitel nebo obchodník, který podal stížnost prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line;
- k) „odpůrcem“ spotřebitel nebo obchodník, proti němuž byla vznesena stížnost prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line;
- l) „příslušným orgánem“ veřejný orgán ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. i) směrnice 2013/11/EU;
- m) „osobními údaji“ se rozumějí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“). Identifikovatelnou osobou se rozumí osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména s odkazem na identifikační číslo nebo na jeden či více zvláštních prvků její fyzické, fyziologické, psychické, ekonomické, kulturní nebo sociální identity.

2. Místo usazení obchodníka a místo usazení subjektu alternativního řešení sporů se určí podle čl. 4 odst. 2 a 3 směrnice 2013/11/EU.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1.

KAPITOLA II

PLATFORMA PRO ŘEŠENÍ SPORŮ ON-LINE

Článek 5

Zřízení platformy pro řešení sporů on-line

1. Komise vytvoří platformu pro řešení sporů on-line a je odpovědná za její provoz, včetně všech překladových funkcí nezbytných pro účely tohoto nařízení, za její údržbu, financování a ochranu údajů. Platforma pro řešení sporů on-line musí být dobře přístupná pro uživatele. Vytvoření, provoz a údržba platformy pro řešení sporů on-line zajistí, aby bylo respektováno soukromí uživatelů již od fáze návrhu („ochrana soukromí již od návrhu“) a aby byla platforma pro řešení sporů on-line pokud možno přístupná všem a použitelná pro všechny, včetně zranitelných uživatelů („design pro všechny“).

2. Platforma pro řešení sporů on-line je jednotným místem, na které se mohou obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení. Jedná se o interaktivní internetovou stránku, která umožňuje elektronický a bezplatný přístup ve všech úředních jazycích orgánů Unie.

3. Komise zpřístupní platformu pro řešení sporů on-line případně prostřednictvím svých internetových stránek poskytujících informace občanům a podnikům v Unii, a zejména prostřednictvím portálu „Vaše Evropa“ zřízeného v souladu s rozhodnutím 2004/387/ES.

4. Platforma pro řešení sporů on-line má tyto funkce:

- a) poskytuje elektronický formulář pro podávání stížností, který může vyplnit stěžovatel podle článku 8;
- b) informuje odpůrce o stížnosti;
- c) určuje subjekt či subjekty alternativního řešení sporů, jež jsou pro předmětný spor příslušné, a předává stížnost subjektu alternativního řešení sporů, na jehož využití se strany sporu dohodly, podle článku 9;
- d) bezplatně nabízí nástroj elektronické správy případů, který stranám sporu a subjektu alternativního řešení sporů umožňuje vést postup řešení sporu on-line prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line;
- e) poskytuje stranám sporu a subjektu alternativního řešení sporů překlad informací, jež jsou pro řešení sporu nezbytné a vyměňují se prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line;
- f) poskytuje elektronický formulář, pomocí něhož předávají subjekty alternativního řešení sporů informace uvedené v čl. 10 písm. c);
- g) poskytuje systém zpětné vazby, který stranám sporu umožní, aby vyjádřily své názory na fungování platformy pro řešení sporů on-line a subjektů alternativního řešení sporů, které se jejich sporem zabývaly;

h) slouží ke zveřejnění těchto údajů:

- i) obecných informací o alternativním řešení sporů jakožto prostředku mimosoudního řešení sporů,
- ii) informací o subjektech alternativního řešení sporů uvedených na seznamu podle čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU, které jsou příslušné pro řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení,
- iii) on-line pokynů, jak prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line podávat stížnosti,
- iv) informací, včetně kontaktních údajů, o kontaktních místech pro řešení sporů on-line určených členskými státy podle čl. 7 odst. 1 tohoto nařízení,
- v) statistických údajů o výsledcích sporů, které byly předloženy subjektům alternativního řešení sporů prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line.

5. Komise zajistí, aby údaje uvedené v odst. 4 písm. h) byly přesné, aktuální a uvedené jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem.

6. Subjekty alternativního řešení sporů uvedené v seznamu v souladu s čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU, které jsou příslušné pro řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení, se elektronicky registrují v rámci platformy pro řešení sporů on-line.

7. Komise přijme prostřednictvím prováděcích aktů opatření týkající se způsobů provádění funkcí stanovených v odstavci 4 tohoto článku. Tyto prováděcí akty se přijímají přezkumným postupem podle čl. 16 odst. 3 tohoto nařízení.

Článek 6

Test platformy pro řešení sporů on-line

1. Do 9. ledna 2015 provede Komise test technické funkčnosti a uživatelské přístupnosti platformy pro řešení sporů on-line a formuláře pro podávání stížností, a to i pokud jde o překlad. Test se provede a vyhodnotí ve spolupráci s odborníky na řešení sporů on-line pocházejícími z členských států a zástupců spotřebitelů i obchodníků. Komise podá Evropskému parlamentu a Radě zprávu o výsledku testu a přijme vhodná opatření k odstranění případných problémů s cílem zajistit efektivní fungování platformy pro řešení sporů on-line.

2. Ve zprávě podle odstavce 1 tohoto článku Komise rovněž popíše technická a organizační opatření, která hodlá přijmout, aby zajistila, že platforma pro řešení sporů on-line splňuje požadavky na ochranu soukromí stanovené v nařízení (ES) č. 45/2001.

Článek 7

Síť kontaktních míst pro řešení sporů on-line

1. Každý členský stát určí jedno kontaktní místo pro řešení sporů on-line a sdělí Komisi jeho název a kontaktní údaje. Členské státy mohou odpovědnost za kontaktní místa pro řešení sporů on-line přenést na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt. V každém kontaktním místě pro řešení sporů on-line musí působit alespoň dva poradci pro řešení sporů on-line.

2. Kontaktní místa pro řešení sporů on-line poskytují podporu při řešení sporů týkajících se stížností podaných prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line tím, že plní tyto funkce:

a) na požádání usnadňují komunikaci mezi stranami sporu a příslušným subjektem alternativního řešení sporů, což může zahrnovat zejména:

i) pomoc s podáváním stížnosti a případně s předkládáním související dokumentace,

ii) poskytování obecných informací stranám sporu a subjektům alternativního řešení sporů, pokud jde o práva spotřebitelů ve věci kupních smluv či smluv o poskytování služeb, která se uplatňují v členském státě kontaktního místa pro řešení sporů on-line, v němž působí dotčení poradci pro řešení sporů on-line,

iii) poskytování informací o fungování platformy pro řešení sporů on-line,

iv) poskytování vysvětlení stranám sporu o procesních pravidlech uplatňovaných určenými subjekty alternativního řešení sporů,

v) informování stěžovatele o dalších způsobech zjednání nápravy, pokud nemůže být spor vyřešen prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line;

b) na základě praktických zkušeností získaných při výkonu své funkce předkládají Komisi a členským státům každé dva roky zprávu o činnosti.

3. Kontaktní místa pro řešení sporů on-line nemají povinnost vykovávat funkce uvedené v odstavci 2 v případě sporů, kdy mají strany sporu obvyklé bydliště v témže členském státu.

4. Aniž je dotčen odstavec 3, mohou členské státy s ohledem na vnitrostátní situaci rozhodnout, že u sporů, v nichž mají strany sporu obvyklé bydliště v témže členském státu, vykonává kontaktní místo pro řešení sporů on-line jednu nebo více funkcí uvedených v odstavci 2.

5. Komise zřídí síť kontaktních míst pro řešení sporů on-line, která umožní spolupráci mezi kontaktními místy a přispěje k výkonu funkcí stanovených v odstavci 2.

6. Komise uspořádá alespoň dvakrát za rok setkání členů sítě kontaktních míst pro řešení sporů on-line, aby umožnila výměnu osvědčených postupů a diskusi o problémech, se kterými se setkala v souvislosti s fungováním platformy pro řešení sporů on-line.

7. Komise přijme prostřednictvím prováděcích aktů pravidla týkající se způsobů spolupráce mezi kontaktními místy pro řešení sporů on-line. Tyto prováděcí akty se přijímají přezkumným postupem podle čl. 16 odst. 3.

Článek 8

Podání stížnosti

1. Za účelem podání stížnosti platformě pro řešení sporů on-line vyplní stěžovatel elektronický formulář pro podávání stížností. Formulář pro podávání stížností je uživatelsky přístupný a v platformě pro řešení sporů on-line snadno dostupný.

2. Informace, které má stěžovatel předkládat, musí být dostatečné k tomu, aby bylo možné určit příslušný subjekt alternativního řešení sporů. Tyto informace jsou uvedeny v příloze tohoto nařízení. Stěžovatel může připojit dokumenty na podporu své stížnosti.

3. Komisi je svěřena pravomoc přijímat akty v přenesené pravomoci v souladu s článkem 17 tohoto nařízení za účelem úpravy informací uvedených v příloze tohoto nařízení, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů, které byly oznámeny Komisi podle čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU a které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou oblast působnosti.

4. Komise stanoví prostřednictvím prováděcích aktů podrobnosti týkající se elektronického formuláře pro podávání stížností. Tyto prováděcí akty se přijímají poradním postupem podle čl. 16 odst. 2.

5. Prostřednictvím elektronického formuláře pro podávání stížností a připojených dokumentů lze zpracovávat pouze údaje, které jsou přesné, podstatné a nezbytné pro účely, pro něž jsou shromažďovány.

Článek 9

Zpracování a postoupení stížnosti

1. Stížnost podaná platformě pro řešení sporů on-line se zpracuje, pokud jsou vyplněny všechny nezbytné části elektronického formuláře pro podávání stížnosti.

2. Nebyl-li formulář pro podávání stížnosti vyplněn úplně, musí být stěžovatel informován o tom, že stížnost nelze dále zpracovat, pokud nebudou doplněny chybějící informace.

3. Po přijetí úplně vyplněného formuláře pro podávání stížnosti postoupí platforma pro řešení sporů on-line stížnost snadno srozumitelným způsobem a neprodleně odpůrci, v jednom z úředních jazyků orgánů Unie, který si odpůrce zvolil, spolu s:

a) informací o tom, že se strany sporu musí dohodnout na subjektu alternativního řešení sporů, kterému by mohla být stížnost postoupena, a že pokud se strany sporu nedohodnou nebo příslušný subjekt alternativního řešení sporů nebude určen, stížnost nebude dále zpracována;

b) informacemi o subjektu nebo subjektech alternativního řešení sporů, které jsou příslušné se stížností zabývat, jsou-li uvedeny v elektronickém formuláři pro podávání stížnosti nebo pokud byly určeny platformou pro řešení sporů on-line na základě informací uvedených v daném formuláři;

c) v případě, že odpůrcem je obchodník, výzvou, aby do deseti kalendářních dní uvedl:

— zda se obchodník zavazuje nebo je povinen využívat k řešení sporů se spotřebiteli konkrétní subjekt alternativního řešení sporů, a

— pokud obchodník není povinen využívat konkrétní subjekt alternativního řešení sporů, zda je ochoten využít některý ze subjektů alternativního řešení sporů uvedených v písmenu b);

d) v případě, že odpůrcem je spotřebitel a obchodník je povinen využívat konkrétní subjekt alternativního řešení sporů, výzvou, aby se strany sporu do deseti kalendářních dnů na takovém subjektu alternativního řešení sporů dohodly, nebo v případě, že obchodník není povinen využívat konkrétní subjekt alternativního řešení sporů, výzvou, aby si zvolil jeden nebo více subjektů alternativního řešení sporů uvedených v písmenu b);

e) názvem a kontaktními údaji kontaktního místa pro řešení sporů on-line v členském státu, v němž je odpůrce usazen nebo má bydliště, a rovněž stručným popisem funkcí uvedených v čl. 7 odst. 2 písm. a).

4. Po přijetí informací uvedených v odst. 3 písm. c) nebo d) od odpůrce sdělí platforma pro řešení sporů on-line stěžovateli snadno srozumitelným způsobem a neprodleně v úředním jazyce orgánů Unie, který si stěžovatel zvolil, tyto informace:

a) informace uvedené v odst. 3 písm. a);

b) v případě, že stěžovatelem je spotřebitel, informace o subjektu nebo subjektech alternativního řešení sporů uvedených obchodníkem podle odst. 3 písm. c) a výzvu,

aby se strany sporu dohodly do deseti kalendářních dnů na subjektu alternativního řešení sporů;

c) v případě, že stěžovatelem je obchodník, který není povinen využívat konkrétní subjekt alternativního řešení sporů, informace o subjektu nebo subjektech alternativního řešení sporů uvedených spotřebitelem podle odst. 3 písm. d) a výzvu, aby se strany sporu dohodly do deseti kalendářních dnů na subjektu alternativního řešení sporů;

d) název a kontaktní údaje kontaktního místa pro řešení sporů on-line v členském státu, v němž je stěžovatel usazen nebo má bydliště, a rovněž stručný popis funkcí uvedených v čl. 7 odst. 2 písm. a).

5. Informace uvedené v odst. 3 písm. b) a odst. 4 písm. b) a c) musí zahrnovat popis těchto charakteristik každého subjektu alternativního řešení sporů:

a) název subjektu alternativního řešení sporů, kontaktní údaje a internetová adresa;

b) poplatky za postup alternativního řešení sporů, pokud se vybírají;

c) jazyk nebo jazyky, v nichž může být postup alternativního řešení sporů veden;

d) průměrná délka postupu alternativního řešení sporů;

e) závazná či nezávazná povaha výsledku postupu alternativního řešení sporů;

f) důvody, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů podle čl. 5 odst. 4 směrnice 2013/11/EU odmítnout se daným sporem zabývat.

6. Platforma pro řešení sporů on-line automaticky a bez prodlení postoupí stížnost subjektu alternativního řešení sporů, na jehož využití se strany sporu dohodly podle odstavců 3 a 4.

7. Subjekt alternativního řešení sporů, jemuž byla stížnost postoupena, neprodleně strany informuje, zda souhlasí s tím, že se bude sporem zabývat, nebo se jím v souladu s čl. 5 odst. 4 směrnice 2013/11/EU odmítá zabývat. Subjekt alternativního řešení sporů, který vyjádřil souhlas s tím, že se bude sporem zabývat, rovněž informuje strany sporu o svých procesních pravidlech a případně o nákladech na dotýčný postup alternativního řešení sporů.

8. Pokud se strany sporu do 30 kalendářních dnů od předložení formuláře pro podávání stížnosti nedohodnou na jednom subjektu alternativního řešení sporů nebo pokud se subjekt alternativního řešení sporů odmítne sporem zabývat, stížnost nebude dále zpracována. Stěžovatel je informován o možnosti kontaktovat poradce pro řešení sporů on-line za účelem získání obecných informací o jiných prostředcích ke zjednání nápravy.

Článek 10

Řešení sporu

Subjekt alternativního řešení sporů, pokud souhlasí s tím, že se bude sporem zabývat, podle článku 9 tohoto nařízení:

- a) dokončí postup alternativního řešení sporu ve lhůtě uvedené v čl. 8 písm. e) směrnice 2013/11/EU;
- b) si nevyžádá fyzickou přítomnost stran sporu nebo jejich zástupců, ledaže tuto fyzickou přítomnost připouští jeho procesní pravidla a strany sporu s tím souhlasí;
- c) bez prodlení postoupí platformě pro řešení sporů on-line tyto informace:
 - i) datum, kdy mu byl doručen spis týkající se stížnosti,
 - ii) předmět sporu,
 - iii) datum ukončení alternativního postupu řešení sporů,
 - iv) výsledek postupu alternativního postupu řešení sporů;
- d) není povinen vést postup alternativního řešení sporů prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line.

Článek 11

Databáze

Komise přijme opatření nezbytná k zavedení a provozování elektronické databáze, v níž uchovává informace zpracovávané podle čl. 5 odst. 4 a čl. 10 písm. c), přičemž řádně zohlední čl. 13 odst. 2.

Článek 12

Zpracování osobních údajů

1. Přístup k informacím, včetně osobních údajů, týkajícím se sporu a uloženým v databázi uvedené v článku 11 se umožní pro účely uvedené v článku 10 pouze subjektu alternativního řešení sporů, kterému byl spor postoupen podle článku 9. Přístup k těmto informacím se pro účely uvedené v čl. 7 odst. 2 a 4 v nezbytné míře umožní také kontaktním místům pro řešení sporů on-line.

2. Komise má přístup k informacím zpracovávaným v souladu s článkem 10 pro účely sledování využívání a fungování platformy pro řešení sporů on-line a vypracovávání zpráv uvedených v článku 21. Zpracovává osobní údaje uživatelů platformy pro řešení sporů on-line, pouze pokud je to nezbytné pro provoz a správu platformy pro řešení sporů on-line a rovněž pro účely sledování využívání platformy pro řešení sporů on-line subjekty alternativního řešení sporů a kontaktními místy pro řešení sporů on-line.

3. Osobní údaje týkající se sporu se uchovávají v databázi uvedené v odstavci 1 tohoto článku pouze po dobu nezbytnou pro dosažení účelů, pro které byly shromážděny, a aby se zaručilo, že subjekty údajů mají přístup ke svým osobním údajům za účelem uplatnění svých práv, a jsou automaticky vymazány do 6 měsíců ode dne ukončení sporu, který byl postoupen platformě pro řešení sporů on-line podle čl. 10 písm. c) bodu iii). Výše uvedené období uchovávání údajů se vztahuje také na osobní údaje uchovávané ve vnitrostátních souborech subjektem alternativního řešení sporů nebo kontaktním místem pro řešení sporů on-line, jež se zabývaly dotčeným sporem, s výjimkou případu, kdy procesní pravidla uplatňovaná subjektem alternativního řešení sporů nebo jakákoli konkrétní ustanovení vnitrostátního práva stanoví delší období uchovávání údajů.

4. Každý poradce pro řešení sporů on-line je považován za správce, pokud jde o činnosti v oblasti zpracovávání údajů podle tohoto nařízení, ve smyslu čl. 2 písm. d) směrnice 95/46/ES, a zajistí, aby byly tyto činnosti v souladu s vnitrostátními právními předpisy přijatými podle směrnice 95/46/ES v členském státě kontaktního místa pro řešení sporů on-line, kde působí poradce pro řešení sporů on-line.

5. Každý subjekt alternativního řešení sporů je považován za správce, pokud jde o činnosti v oblasti zpracovávání údajů podle tohoto nařízení, ve smyslu čl. 2 písm. d) směrnice 95/46/ES, a zajistí, aby byly tyto činnosti v souladu s vnitrostátními právními předpisy přijatými podle směrnice 95/46/ES v členském státě, v němž je subjekt alternativního řešení sporů usazen.

6. Komise je s ohledem na povinnosti podle tohoto nařízení a k souvisejícímu zpracovávání osobních údajů považována za správce ve smyslu čl. 2 písm. d) nařízení (ES) č. 45/2001.

Článek 13

Důvěrnost a bezpečnost údajů

1. Na kontaktní místa pro řešení sporů on-line se vztahují pravidla týkající se služebního tajemství nebo jiné obdobné povinnosti týkající se zachování důvěrnosti stanovené v právních předpisech dotčeného členského státu.

2. Komise přijme vhodná technická a organizační opatření za účelem zajištění bezpečnosti informací zpracovávaných podle tohoto nařízení, včetně vhodné kontroly přístupu k údajům, bezpečnostního plánu a řešení incidentů v oblasti bezpečnosti v souladu s článkem 22 nařízení (ES) č. 45/2001.

Článek 14

Informace pro spotřebitele

1. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, a internetová tržiště usazená v Unii uvedou na svých internetových stránkách elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Tento odkaz musí být pro spotřebitele snadno dostupný. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb on-line, uvedou rovněž svoji e-mailovou adresu.

2. Obchodníci usazení v Unii, kteří uzavírají kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb on-line, kteří se zavázali nebo jsou při řešení sporů se spotřebiteli povinni využívat jednoho nebo více subjektů alternativního řešení sporů, informují spotřebitele o existenci platformy pro řešení sporů on-line a možnosti jejího využití při řešení jejich sporů. Uvedou elektronický odkaz na platformu pro řešení sporů on-line na svých internetových stránkách a, pokud je nabídka učiněna e-mailem, v uvedeném e-mailu. Tyto informace se případně uvedou také ve všeobecných obchodních podmínkách týkajících se kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line.

3. Odstavci 1 a 2 tohoto článku není dotčen článek 13 směrnice 2013/11/EU a ustanovení o informacích pro spotřebitele týkajících se mimosoudních postupů pro zjednávání nápravy obsažená v jiných právních aktech Unie, která se použijí spolu s ustanoveními tohoto článku.

4. Seznam subjektů alternativního řešení sporů uvedený v čl. 20 odst. 4 směrnice 2013/11/EU a jeho aktualizace se zveřejní v rámci platformy pro řešení sporů on-line.

5. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů, centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, příslušné orgány ve smyslu čl. 18 odst. 1 směrnice 2013/11/EU a případně subjekty určené podle čl. 14 odst. 2 směrnice 2013/11/EU uvedly elektronický odkaz na internetové stránky platformy pro řešení sporů on-line.

6. Členské státy podpoří sdružení spotřebitelů a sdružení obchodníků, aby uvedly elektronický odkaz na internetové stránky platformy pro řešení sporů on-line.

7. Pokud jsou obchodníci povinni poskytnout informace podle odstavců 1 a 2 a podle ustanovení uvedených v odstavci 3, poskytnou tyto informace pokud možno společně.

Článek 15

Úloha příslušných orgánů

Příslušný orgán každého členského státu posoudí, zda subjekty alternativního řešení sporů usazené na území daného členského státu plní povinnosti stanovené tímto nařízením.

KAPITOLA III

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 16

Postup projednávání ve výboru

1. Komisi je nápomocen výbor. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení (EU) č. 182/2011.

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 4 nařízení (EU) č. 182/2011.

3. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.

4. Má-li být stanovisko výboru podle odstavců 2 a 3 získáno písemným postupem, ukončí se tento postup bez výsledku, pokud tak o tom ve lhůtě stanovené pro vydání stanoviska rozhodne předseda výboru nebo pokud o to požádá prostá většina členů výboru.

Článek 17

Výkon přenesené pravomoci

1. Pravomoc přijímat akty v přenesené pravomoci je svěřena Komisi za podmínek stanovených v tomto článku.

2. Pravomoc přijímat akty v přenesené pravomoci uvedená v čl. 8 odst. 3 je svěřena na dobu neurčitou počínaje 8. červencem 2013.

3. Evropský parlament nebo Rada mohou přenesení pravomoci uvedené v čl. 8 odst. 3 kdykoliv zrušit. Rozhodnutím o zrušení se ukončuje přenesení pravomoci v něm blíže určené. Rozhodnutí nabývá účinku prvním dnem po zveřejnění v *Úředním věstníku Evropské unie* nebo k pozdějšímu dni, který je v něm upřesněn. Nedotýká se platnosti již platných aktů v přenesené pravomoci.

4. Přijetí aktu v přenesené pravomoci Komise neprodleně oznámí současně Evropskému parlamentu a Radě.

5. Akt v přenesené pravomoci přijatý podle čl. 8 odst. 3 vstoupí v platnost, pouze pokud proti němu Evropský parlament nebo Rada nevyloží námitky ve lhůtě dvou měsíců ode dne, kdy jim byl tento akt oznámen, nebo pokud Evropský parlament i Rada před uplynutím této lhůty informují Komisi, že námitky nevyloží. Z podnětu Evropského parlamentu nebo Rady se tato lhůta prodlouží o dva měsíce.

Článek 18

Sankce

Členské státy stanoví sankce za porušení tohoto nařízení a přijmou veškerá opatření nezbytná pro zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

Článek 19

Změna nařízení (ES) č. 2006/2004

V příloze nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ⁽¹⁾ se doplňuje nový bod, který zní:

„21) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1): článek 14.“

Článek 20

Změna směrnice 2009/22/ES

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ⁽²⁾ se mění takto:

- 1) V čl. 1 odst. 1 a odst. 2 a čl. 6 odst. 2 písm. b) se slova „směrnicemi uvedenými v příloze I“ nahrazují slovy „akty Unie uvedenými v příloze I“.
- 2) V nadpisu přílohy I se slova „SEZNAM SMĚRNIC“ nahrazuje slovy „SEZNAM AKTŮ UNIE“.
- 3) V příloze I se doplňuje nový bod, který zní:

„15) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1): článek 14.“

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Ve Štrasburku dne 21. května 2013.

Za Evropský parlament
předseda
M. SCHULZ

Za Radu
předsedkyně
L. CREIGHTON

Článek 21

Podávání zpráv

1. Komise předkládá Evropskému parlamentu a Radě každoročně a poprvé rok poté, co začne platforma pro řešení sporů on-line fungovat, zprávu o fungování této platformy.

2. Do 9. července 2018 a poté každé tři roky předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování tohoto nařízení, zejména o dostupnosti formuláře pro podávání stížností pro uživatele a o případné nutnosti upravit informace uvedené v příloze tohoto nařízení. Ke zprávě přiloží případné návrhy změn tohoto nařízení.

3. Pokud mají být zprávy uvedené v odstavcích 1 a 2 předloženy v tomtéž roce, předloží se pouze jedna společná zpráva.

Článek 22

Vstup v platnost

1. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

2. Toto nařízení se použije ode dne 9. ledna 2016 s výjimkou:

— čl. 2 odst. 3 a čl. 7 odst. 1 a 5, které se použijí ode dne 9. července 2015,

— čl. 5 odst. 1 a 7, článku 6, čl. 7 odst. 7, čl. 8 odst. 3 a 4 a článků 11, 16 a 17, které se použijí ode dne 8. července 2013.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ Úř. věst. L 110, 1.5.2009, s. 30.

PŘÍLOHA

Informace, které mají být poskytnuty při podávání stížnosti:

- 1) informace o tom, zda je stěžovatel spotřebitelem, nebo obchodníkem;
 - 2) jméno, e-mailová a poštovní adresa spotřebitele;
 - 3) jméno/název, e-mailová adresa, internetová stránka a poštovní adresa obchodníka;
 - 4) případně jméno, e-mailová a poštovní adresa zástupce stěžovatele;
 - 5) případně jazyk nebo jazyky stěžovatele nebo zástupce;
 - 6) jazyk odpůrce, pokud je znám;
 - 7) druh zboží nebo služby, jichž se stížnost týká;
 - 8) informace o tom, zda obchodník nabídl zboží nebo službu a zda spotřebitel učinil objednávku na internetových stránkách nebo jinými elektronickými prostředky;
 - 9) cena zakoupeného zboží nebo služby;
 - 10) datum, kdy spotřebitel zboží nebo službu zakoupil;
 - 11) informace o tom, zda spotřebitel vstoupil do přímého kontaktu s obchodníkem;
 - 12) informace o tom, zda se sporem zabývá nebo již zabýval některý subjekt alternativního řešení sporů nebo soud;
 - 13) druh stížnosti;
 - 14) popis stížnosti;
 - 15) pokud je stěžovatelem spotřebitel, subjekty alternativního řešení sporů, k jejichž využívání je obchodník povinen, nebo k němuž se zavázal podle čl. 13 odst. 1 směrnice 2013/11/EU, pokud jsou známy;
 - 16) pokud je stěžovatelem obchodník, informace o tom, který subjekt nebo které subjekty alternativního řešení sporů se obchodník zavázal nebo je povinen využít.
-