

# SMĚRNICE

## SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2013/11/EU

ze dne 21. května 2013

**o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES**

**(směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)**

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 <sup>(1)</sup>,

v souladu s řádným legislativním postupem <sup>(2)</sup>,

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 dosažení 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. Vnitřní trh by měl spotřebitelům přinášet přidanou hodnotu v podobě vyšší kvality, větší rozmanitosti, přiměřených cen a vysoké úrovně bezpečnostních norem pro zboží a služby, čímž by se měla podpořit vyšší úroveň ochrany spotřebitele.

(3) Roztříštěnost vnitřního trhu poškozuje konkurenceschopnost, růst a vytváření pracovních míst v Unii. Odstranění přímých i nepřímých překážek, které brání řádnému fungování vnitřního trhu, a zvýšení důvěry občanů mají zásadní význam pro dokončení vnitřního trhu.

(4) Zajištění přístupu k jednoduchým, efektivním, rychlým a levným způsobům řešení vnitrostátních i přeshraničních sporů, které se vyskytnou v souvislosti s kupními smlouvami nebo se smlouvami o poskytování služeb, by mělo přinést prospěch spotřebitelům, a posílit tak jejich důvěru v trh. Tento přístup by se měl vztahovat na transakce uskutečněné on-line i off-line a má velký význam zejména v případech, že spotřebitelé nakupují v zahraničí.

(5) Alternativní řešení sporů nabízí jednoduché, rychlé a levné mimosoudní urovnání sporů mezi spotřebiteli a obchodníky. Alternativní řešení sporů však není v Unii dosud dostatečně a jednotně vyvinuté. Je politováníhodné, že i přes doporučení Komise 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů <sup>(3)</sup> a doporučení Komise 2001/310/ES ze dne 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou <sup>(4)</sup> nebyly mechanismy pro alternativní řešení sporů doposud správně zavedeny a že uspokojivě nefungují ve všech zeměpisných oblastech či podnikatelských odvětvích v Unii. Spotřebitelé a obchodníci dosud nemají povědomí o existujících mimosoudních mechanismech ke zjednání nápravy, přičemž jen velmi malé procento občanů ví, jak podat stížnost k subjektu alternativního řešení sporů. Pokud jsou postupy alternativního řešení sporů k dispozici, úroveň jejich kvality se v jednotlivých členských státech značně liší a subjekty alternativního řešení sporů často neřeší přeshraniční spory efektivně.

(6) Rozdíly v rozsahu, na co se alternativní řešení sporů vztahuje, v kvalitě a informovanosti v jednotlivých členských státech představují překážku pro vnitřní trh a jsou jedním z důvodů, proč spotřebitelé nenakupují v zahraničí a nemají důvěru v to, že je možné případné spory s obchodníky vyřešit snadno, rychle a levně. Stejně důvody mohou vést obchodníky k tomu, aby neprodávali

<sup>(1)</sup> Úř. věst. C 181, 21.6.2012, s. 93.

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

<sup>(3)</sup> Úř. věst. L 115, 17.4.1998, s. 31.

<sup>(4)</sup> Úř. věst. L 109, 19.4.2001, s. 56.

- spotřebitelům v jiných členských státech, v nichž neexistuje dostatečný přístup ke kvalitním postupům alternativního řešení sporů. Obchodníci usazení v členském státě, v němž nejsou dostatečně dostupné kvalitní postupy alternativního řešení sporů, jsou navíc znevýhodněni v hospodářské soutěži oproti obchodníkům, kteří mají k takovým postupům přístup, a mohou tedy řešit spotřebitelské spory rychleji a levněji.
- (7) Mají-li spotřebitelé plně využívat potenciálu vnitřního trhu, měly by být mechanismy alternativního řešení sporů k dispozici u všech druhů vnitrostátních a přeshraničních sporů, na které se vztahuje tato směrnice, u postupů alternativního řešení sporů by se měly dodržovat jednotné požadavky na kvalitu platné v celé Unii a spotřebitelé a obchodníci by měli mít o existenci takovýchto postupů povědomí. S ohledem na nárůst přeshraničního obchodu a pohybu osob je rovněž důležité, aby subjekty alternativního řešení sporů řešily přeshraniční spory efektivně.
- (8) Jak uvedl Evropský parlament v usnesení ze dne 25. října 2011 o alternativním řešení sporů v občanských, obchodních a rodinných věcech a v usnesení ze dne 20. května 2010 o vytvoření jednotného trhu pro spotřebitele a občany, měl by jakýkoli komplexní přístup k jednotnému trhu v rámci svých priorit vytvářet jednoduché, cenově přijatelné, účelné a dostupné systémy zjednodávací nápravy.
- (9) Komise ve svém sdělení ze dne 13. dubna 2011 nazvaném „Akt o jednotném trhu – Dvanáct oblastí podpory růstu a posílení důvěry – Společně k novému růstu“ považuje právní předpisy o alternativním řešení sporů, které zahrnují elektronické obchodování (e-commerce), za jednu z dvanácti oblastí, které mohou podnítit hospodářský růst, posílit důvěru v jednotný trh a vést k jeho postupnému dokončení.
- (10) Evropská rada ve svých závěrech ze zasedání konaných ve dnech 24. a 25. března 2011 a 23. října 2011 vyzvala Evropský parlament a Radu, aby do konce roku 2012 přijaly první soubor prioritních opatření, která mají představovat nový impuls pro jednotný trh. Ve svých závěrech ze dne 30. května 2011 o prioritních opatřeních pro oživení jednotného trhu vyzdvihuje Rada Evropské unie význam elektronického obchodování a souhlasí s tím, že by systémy alternativního řešení sporů měly nabídnout jak spotřebitelům, tak obchodníkům levné, jednoduché a rychlé zjednávací nápravy. Úspěšné provádění těchto systémů vyžaduje trvalou politickou angažovanost a podporu veškerých aktérů, aniž by se činily kompromisy, pokud jde o cenovou dostupnost, transparentnost, flexibilitu, rychlost a kvalitu rozhodování subjektů alternativního řešení sporů, na které se vztahuje tato směrnice.
- (11) S ohledem na rostoucí význam obchodování on-line, a především přeshraničního obchodu jakožto pilíře hospodářské činnosti v Unii je u spotřebitelských sporů nezbytné zajistit řádně fungující infrastrukturu pro alternativní řešení sporů a řádně integrovaný rámec pro řešení sporů on-line v případě spotřebitelských sporů vzniklých v souvislosti s transakcemi prováděnými on-line, aby byl splněn cíl Aktu o jednotném trhu, kterým je posílení důvěry občanů ve vnitřní trh.
- (12) Tato směrnice a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line<sup>(1)</sup> představují dva propojené a doplňující se právní nástroje. Nařízení (EU) č. 524/2013 stanoví zřízení platformy pro řešení sporů on-line, která spotřebitelům a obchodníkům nabízí jednotné kontaktní místo pro mimosoudní řešení sporů on-line prostřednictvím subjektů alternativního řešení sporů, které jsou s platformou spojeny a nabízejí alternativní řešení sporů prostřednictvím kvalitních postupů alternativního řešení sporů. Předpokladem řádného fungování platformy pro řešení sporů on-line je tudíž dostupnost kvalitních subjektů alternativního řešení sporů v celé Unii.
- (13) Tato směrnice by se neměla vztahovat na neehospodářské služby obecného zájmu. Nehospodářské služby jsou služby, které nejsou poskytovány za hospodářské protiplnění. V důsledku toho by neehospodářské služby obecného zájmu poskytované bezúplatně státem nebo jeho jménem neměly být do této směrnice zahrnuty, a to bez ohledu na právní formu poskytování těchto služeb.
- (14) Tato směrnice by se rovněž neměla vztahovat na služby v oblasti zdravotní péče vymezené v čl. 3 písm. a) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/24/EU ze dne 9. března 2011 o uplatňování práv pacientů v přeshraniční zdravotní péči<sup>(2)</sup>.
- (15) Rozvoj řádně fungujícího alternativního řešení sporů uvnitř Unie je nutný k posílení důvěry spotřebitelů ve vnitřní trh, a to i v oblasti obchodování on-line, a k realizaci potenciálu a příležitostí, které nabízí přeshraniční obchod a obchodování on-line. Tento rozvoj by měl stavět na stávajících postupech alternativního řešení sporů v členských státech, přičemž by měl respektovat jejich právní tradice. Jak stávající, tak i nově vytvořené řádně fungující subjekty pro řešení sporů, které splňují požadavky na kvalitu stanovené v této směrnici, by měly považovány za subjekty alternativního řešení sporů ve smyslu této směrnice. Rozšíření alternativního řešení sporů se může také ukázat jako důležité v těch členských státech, kde u soudů přetrvává velké množství nevyřešených případů, což občanům Unie brání v uplatnění práva na spravedlivý proces v přiměřené lhůtě.
- (16) Tato směrnice by se měla vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které se týkají smluvních závazků, jež vznikly v souvislosti s kupními smlouvami nebo smlouvami o poskytování služeb, jak on-line, tak i off-line, ve všech hospodářských odvětvích s výjimkou

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

(2) Úř. věst. L 88, 4.4.2011, s. 45.

- odvětví, která nespádají do její působnosti. Tyto spory by měly zahrnovat spory, které vznikají v souvislosti s prodejem či poskytováním digitálního obsahu za úplat. Tato směrnice by se měla vztahovat na stížnosti předložené spotřebiteli proti obchodníkům. Neměla by se vztahovat na stížnosti předložené obchodníky proti spotřebitelům ani na spory mezi obchodníky. Tato směrnice by však neměla bránit členským státům přijímat nebo ponechat v platnosti ustanovení týkající se postupů pro mimosoudní řešení takových sporů.
- (17) Členským státům by mělo být umožněno ponechat v platnosti či zavádět vnitrostátní ustanovení týkající se postupů, na něž se nevztahuje tato směrnice, jako jsou vnitřní postupy pro vyřizování stížností uplatňované daným obchodníkem. Tyto vnitřní postupy pro vyřizování stížností mohou být efektivním prostředkem řešení spotřebitelských sporů v počátečním stadiu.
- (18) 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 nepřevažuje, měla by být tato osoba považována rovněž za spotřebitele.
- (19) Některé stávající právní akty Unie již obsahují ustanovení týkající se alternativního řešení sporů. Za účelem zajištění právní jistoty by mělo být stanoveno, že v případě rozporu má tato směrnice přednost, kromě případů, kdy je výslovně stanoveno jinak. Touto směrnicí by neměla být dotčena zejména směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech<sup>(1)</sup>, která již stanoví pro přeshraniční spory rámec pro mediační systémy na úrovni Unie, aniž by bránila uplatňování uvedených směrnic na vnitřní mediační systémy. Tato směrnice by se měla vztahovat horizontálně na všechny druhy postupů alternativního řešení sporů, včetně postupů alternativního řešení sporů, na něž se vztahuje směrnice 2008/52/ES.
- (20) Subjekty alternativního řešení sporů se značně liší v rámci celé Unie i v rámci členských států. Tato směrnice by se měla vztahovat na veškeré subjekty, které jsou trvale usazeny, nabízejí řešení sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů a jsou uvedeny na seznamu v souladu s touto směrnicí. Pokud se členské státy rozhodnou, může se tato směrnice vztahovat rovněž na subjekty alternativního řešení sporů, kterým členské státy povolily nařizovat stranám sporu závazná řešení. Mimosoudní postup vytvořený ad hoc pro konkrétní spor mezi spotřebitelem a obchodníkem by však neměl být považován za postup alternativního řešení sporů.
- (21) Postupy alternativního řešení sporů se značně liší v rámci celé Unie i v rámci členských států. Mohou mít podobu postupů, při nichž se subjekt alternativního řešení sporů snaží sblížit dotyčné strany sporu s cílem usnadnit smírné řešení, postupů, při nichž subjekt alternativního řešení sporů navrhuje řešení, nebo postupů, při nichž subjekt alternativního řešení sporů nařídí řešení. Také mohou být kombinací dvou či více takových postupů. Touto směrnicí by neměla být dotčena podoba postupů alternativního řešení sporů v jednotlivých členských státech.
- (22) Postupy u subjektů pro řešení sporů, kde jsou fyzické osoby pověřené řešením sporu zaměstnány nebo odměňovány výhradně obchodníkem, mohou být vystaveny střetu zájmů. Tyto postupy by proto měly být zpravidla vyloučeny z oblasti působnosti této směrnice, pokud členský stát nerozhodne o tom, že by takové postupy mohly být uznány jako postupy alternativního řešení sporů podle této směrnice, a za předpokladu, že tyto subjekty budou zcela splňovat zvláštní požadavky na nezávislost a nestrannost stanovené v této směrnicí. Subjekty alternativního řešení sporů nabízející takové postupy by měly podléhat pravidelnému hodnocení, pokud jde o to, jak dodržují požadavky na kvalitu stanovené v této směrnicí, včetně zvláštních dodatečných požadavků, jež zajišťují jejich nezávislost.
- (23) Tato směrnice by se neměla vztahovat na postupy pro vyřizování stížností spotřebitelů v rámci zvláštního systému provozovaného obchodníkem, ani na přímá jednání mezi stranami sporu. Dále by se neměla vztahovat na pokusy soudce o urovnání sporu během soudního řízení týkajícího se daného sporu.
- (24) Členské státy by měly zajistit, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnicí a je uveden na seznamu v souladu s touto směrnicí. Členské státy by měly mít možnost splnit tuto povinnost tím, že využijí stávající řádně fungující subjekty alternativního řešení sporů a v případě potřeby upraví jejich působnost, nebo tím, že stanoví, že mají být zřízeny nové subjekty alternativního řešení sporů. Tato směrnice by neměla bránit fungování stávajících subjektů řešení sporů působících v rámci vnitrostátních orgánů ochrany spotřebitele jednotlivých členských států, v nichž jsou řešením sporů pověřeni státní úředníci. Tito státní úředníci by měli být považováni za zástupce zájmů spotřebitelů i obchodníků. Tato směrnice by neměla zavazovat členské státy, aby vytvořily zvláštní subjekt alternativního řešení sporů v každém maloobchodním odvětví. Je-li to nutné v zájmu zajištění plného přístupu k alternativnímu řešení sporů v různých zeměpisných oblastech a v různých odvětvích, měly by mít členské státy možnost stanovit vytvoření jednoho subjektu alternativního řešení sporů, který se bude zabývat spory, pro jejichž řešení není příslušný žádný konkrétní subjekt alternativního řešení sporů. Takový subjekt alternativního řešení sporů by měl být pro spotřebitele a obchodníky zárukou, že nebude narušen přístup k subjektu alternativního řešení sporů.

(<sup>1</sup>) Úř. věst. L 136, 24.5.2008, s. 3.



- (25) Tato směrnice by neměla členskými státy bránit v ponechání v platnosti či zavádění právních předpisů týkajících se postupů pro mimosoudní řešení spotřebitelských smluvních sporů, které jsou v souladu s požadavky stanovenými touto směrnicí. Za účelem zajištění efektivního fungování subjektů alternativního řešení sporů by tyto subjekty měly mít rovněž možnost ponechat v platnosti či zavést v souladu s právními předpisy členského státu, v němž jsou usazeny, procesní pravidla, na jejichž základě mohou za určitých okolností odmítnout zabývat se sporem, například pokud je spor příliš složitý, a byl by tedy lépe vyřešen u soudu. Procesní pravidla, na jejichž základě mohou subjekty alternativního řešení sporů odmítnout zabývat se sporem, by však neměla podstatně narušovat přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů, a to i v případě přeshraničních sporů. Při stanovení mezní hodnoty sporu by tedy členské státy měly vždy zohlednit, že skutečná hodnota sporu může být v jednotlivých členských státech odlišná, a stanovení nepřiměřeně vysoké mezní hodnoty sporu v jednom členském státě by tak mohlo narušit přístup k postupům alternativního řešení sporů pro spotřebitele z jiných členských států. Od členských států by nemělo být vyžadováno, aby spotřebitelům zajistily možnost předložit svoji stížnost jinému subjektu alternativního řešení sporů, pokud subjekt alternativního řešení sporů, jemuž byla stížnost předložena jako prvnímu, se vzhledem ke svým procesním pravidlům odmítl stížností zabývat. V takových případech je třeba mít za to, že členské státy splnily svoji povinnost zajistit plný přístup k subjektům alternativního řešení sporů.
- (26) Tato směrnice by měla obchodníkům usazeným v některém členském státě umožnit, aby se jejich spory zabýval subjekt alternativního řešení sporů usazený v jiném členském státě. Za účelem zlepšení přístupu spotřebitelů k alternativnímu řešení sporů v celé Unii by měly mít členské státy možnost rozhodnout se využívat subjekty alternativního řešení sporů usazené v jiném členském státě nebo regionálních, nadnárodních nebo celoevropských subjektů řešení sporů, pokud je pro obchodníky z různých členských států příslušný tentýž subjekt alternativního řešení sporů. Využíváním subjektů alternativního řešení sporů usazených v jiném členském státě nebo nadnárodních či celoevropských subjektů alternativního řešení sporů by však neměla být dotčena povinnost členských států zajistit plný přístup k subjektům alternativního řešení sporů.
- (27) Touto směrnicí by neměla být dotčena možnost členských států ponechat v platnosti nebo zavést postupy alternativního řešení sporů pro společné projednání stejných nebo podobných sporů mezi obchodníkem a několika spotřebiteli. Před předložením návrhu týkajícího se kolektivního mimosoudního vyrovnání na úrovni Unie by mělo být provedeno celkové posouzení dopadů. Existence efektivního systému pro kolektivní žaloby a dobrá dostupnost alternativního řešení sporů by se měly doplňovat a neměly by se navzájem vylučovat.
- (28) Zpracování informací týkajících se sporů, na něž se vztahuje tato směrnice, by mělo být v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými v právních a správních předpisech členských států přijatých podle směrnice 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<sup>(1)</sup>.
- (29) V průběhu celého postupu alternativního řešení sporů by měly být respektovány důvěrnost a soukromí. Členské státy by měly být podporovány v tom, aby chránily důvěrnost postupů alternativního řešení sporů ve všech následných občanských nebo obchodních soudních či rozhodčích řízeních.
- (30) Členské státy by nicméně měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejnily všechny systémové nebo závažné problémy, které se objevují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky. K takto sděleným informacím mohou být připojena doporučení, jak se těmto problémům v budoucnu vyhnout nebo jak je vyřešit, aby se zlepšil přístup obchodníků a usnadnila výměna informací a osvědčených postupů.
- (31) Členské státy by měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů řešily spory způsobem, který je spravedlivý, praktický a vyvážený jak vůči spotřebiteli, tak i obchodníkovi, a to na základě objektivního posouzení okolností, za nichž je stížnost podána, a při patřičném zohlednění práv stran sporu.
- (32) Nezávislost a integrita subjektů alternativního řešení sporů má zásadní význam pro to, aby občané Unie nabyli důvěry, že jim mechanismy alternativního řešení sporů zaručí spravedlivý a nezávislý výsledek. Fyzická osoba či kolektivní orgán pověřené prováděním alternativního řešení sporů by měly být nezávislé na jakýchkoli osobách či subjektech, které by mohly mít na daném výsledku zájem, a neměly by být v žádném střetu zájmů, který by mohl ohrozit spravedlivost, nestrannost a nezávislost jejich rozhodování.
- (33) Fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů by měly být považovány za nestranné, pouze pokud nemohou podléhat tlaku, který by mohl ovlivnit jejich postoj ke sporu. Za účelem zajištění nezávislosti jejich jednání by měly být tyto fyzické osoby rovněž jmenovány na dostatečně dlouhou dobu a neměly by dostávat pokyny od žádné ze stran sporu nebo jejich zástupců.
- (34) Aby bylo zajištěno, že nebude docházet k žádnému střetu zájmů, by fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů měly informovat o všech okolnostech, které by mohly ovlivnit jejich nezávislost a nestrannost nebo vést ke střetu zájmů s některou ze stran sporu, jenž mají řešit. Může se jednat o jakýkoli finanční zájem, přímý nebo nepřímý, na výsledku postupu alternativního řešení sporu nebo o jakýkoli osobní nebo obchodní vztah s jednou nebo více stranami sporu v průběhu tří let před přijetím funkce v rámci alternativního řešení sporů, včetně jakékoli funkce, jejímž účelem nebylo alternativní řešení sporů, v níž příslušná osoba jednala za jednu nebo více stran, za profesní organizaci či sdružení obchodníků, jichž je jedna ze stran členem, nebo za jiného jejich člena.

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

- (35) Zejména je zapotřebí zajistit, aby tento tlak nebyl vyvíjen v případě, že jsou fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů zaměstnané nebo odměňované obchodníkem. Z toho důvodu by měly být stanoveny konkrétní požadavky, pokud se členské státy rozhodnou, že v těchto případech umožní, aby byly postupy řešení sporů považovány za postupy alternativního řešení sporů podle této směrnice. Pokud jsou fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů zaměstnány nebo odměňovány výhradně profesní organizací nebo sdružením obchodníků, již je obchodník členem, nebo pokud od nich pobírají jakoukoli formu odměny, měly by mít k dispozici oddělený, vyhrazený rozpočet postačující k plnění svých úkolů.
- (36) Pro úspěch alternativního řešení sporů, zvláště pak s ohledem na zajištění nezbytné důvěry v postupy alternativního řešení sporů, je nutné, aby fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů měly nezbytné odborné znalosti, včetně všeobecné znalosti práva. Fyzické osoby by měly mít zejména dostatečné všeobecné znalosti právní úpravy, aby si byly vědomy právních důsledků sporu, aniž by musely být kvalifikovanými právníky.
- (37) Uplatňování určitých zásad kvality u postupů alternativního řešení sporů posiluje důvěru spotřebitelů i obchodníků v tyto postupy. Tyto zásady kvality byly na úrovni Unie poprvé vypracovány v doporučeních Komise 98/257/ES a 2001/310/ES. Tím, že tato směrnice stanoví závaznost některých zásad stanovených ve zmíněných doporučeních Komise, vytváří soubor požadavků na kvalitu, které se vztahují na všechny postupy alternativního řešení sporů vedené subjekty alternativního řešení sporů oznámenými Komisi.
- (38) Tato směrnice by měla stanovit požadavky na kvalitu pro subjekty alternativního řešení sporů, které by měly zaručit stejnou úroveň ochrany a práv spotřebitelů v rámci vnitrostátních i přeshraničních sporů. Tato směrnice by členským státům neměla bránit, aby přijímaly nebo ponechávaly v platnosti pravidla jdoucí nad rámec toho, co stanoví tato směrnice.
- (39) Subjekty alternativního řešení sporů by měly být dostupné a transparentní. Za účelem zajištění transparentnosti subjektů a postupů alternativního řešení sporů je nezbytné, aby strany sporu obdržely jednoznačné a srozumitelné informace, které potřebují k tomu, aby učinily informované rozhodnutí před vlastním zapojením se do postupu alternativního řešení sporů. Poskytnutí takových informací obchodníkům by nemělo být požadováno, pokud je jejich účast v postupech alternativního řešení sporů podle vnitrostátního práva povinná.
- (40) Řádně fungující subjekt alternativního řešení sporů by měl ukončit postup řešení sporů on-line či off-line bezodkladně ve lhůtě 90 kalendářních dnů ode dne, kdy obdrží úplný spis ke stížnosti, včetně veškeré příslušné dokumentace týkající se této stížnosti, a to včetně zpřístupnění výsledku postupu alternativního řešení sporů. Subjekt alternativního řešení sporů, který obdržel stížnost, by měl strany o stížnosti vyrozumět poté, co získá veškeré dokumenty nezbytné k zahájení postupu alternativního řešení sporů. V určitých výjimečných a velmi složitých případech, včetně případů, kdy se jedna ze stran sporu nemůže z oprávněných důvodů účastnit postupu alternativního řešení sporu, by subjekty alternativního řešení sporů měly mít možnost tuto lhůtu prodloužit za účelem přezkoumání dotyčného případu. Strany sporu by měly být informovány o takovém prodloužení a o přibližné očekávané době, jež bude pro ukončení sporu nezbytná.
- (41) Postupy alternativního řešení sporů by měly být pro spotřebitele pokud možno bezplatné. V případě, že jsou náklady účtovány, by měl být postup alternativního řešení sporů pro spotřebitele dostupný, atraktivní a levný. Za tímto účelem by se měl účtovat pouze nízký poplatek.
- (42) Postupy alternativního řešení sporů by měly být spravedlivé, aby strany sporu byly plně informovány o svých právech a důsledcích rozhodnutí, jež v souvislosti s postupem alternativního řešení sporů učiní. Subjekty alternativního řešení sporů by měly spotřebitele informovat o jejich právech dříve, než spotřebitelé s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit. Obě strany sporu by také měly mít možnost předložit své informace a důkazy, aniž by musely být fyzicky přítomny.
- (43) Dohoda mezi spotřebitelem a obchodníkem o podání stížnosti u subjektu alternativního řešení sporů by neměla být pro spotřebitele závazná, pokud byla uzavřena před tím, než došlo ke sporu, a pokud by spotřebitele zbavovala práva podat za účelem vyřešení příslušného sporu návrh na zahájení řízení u soudu. Kromě toho by při postupech alternativního řešení sporů, v nichž má být spor vyřešen nařízením řešení, mělo být nařízené řešení pro strany závazné, pouze pokud byly informovány o jeho závaznosti předem a výslovně s tím souhlasily. Od obchodníků by neměl být požadován zvláštní souhlas, pokud vnitrostátní právní předpisy stanoví, že jsou tato řešení pro obchodníky závazná.
- (44) V postupech alternativního řešení sporů, v nichž má být spor vyřešen nařízením řešení spotřebiteli, by nařízené řešení v situaci, kdy nedochází ke kolizi právních předpisů, nemělo vést k tomu, že by byl spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit podle právních předpisů členského státu, v němž mají spotřebitel a obchodník obvyklé bydliště. V situaci, kdy dochází ke kolizi právních předpisů a právo rozhodné pro kupní smlouvu nebo pro smlouvu o poskytování služeb je určeno

v souladu s čl. 6 odst. 1 a 2 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I) <sup>(1)</sup>, by řešení nařízené subjektem alternativního řešení sporů nemělo vést k tomu, že by byl spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit podle právních předpisů členského státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště. V situaci, kdy dochází ke kolizi právních předpisů a právo rozhodné pro kupní smlouvu nebo pro smlouvu o poskytování služeb je určeno podle čl. 5 odst. 1 až 3 Římské úmluvy ze dne 19. června 1980 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy <sup>(2)</sup>, by řešení nařízené subjektem alternativního řešení sporů nemělo vést k tomu, že by byl spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují imperativní ustanovení právních předpisů členského státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště.

- (45) Právo na účinné prostředky nápravy a spravedlivý proces jsou základní práva stanovená v článku 47 Listiny základních práv Evropské unie. Postupy alternativního řešení sporů by proto neměly nahrazovat soudní řízení a neměly by zbavovat spotřebitele nebo obchodníky jejich práva obrátit se při zjednávání nápravy na soudy. Tato směrnice by proto neměla bránit stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnictví. V případech, kdy spor nemohl být vyřešen příslušným postupem alternativního řešení sporů, jehož výsledek není závazný, by se stranám sporu nemělo bránit v pozdějším zahájení soudních řízení týkajících se tohoto sporu. Členské státy by měly mít možnost svobodně si zvolit vhodné prostředky k dosažení tohoto cíle. Měly by mít možnost mimo jiné stanovit, že promlčecí nebo prekluzivní lhůty nemohou uplynout v průběhu postupu alternativního řešení sporů.
- (46) Mají-li subjekty alternativního řešení sporů fungovat efektivně, měly by mít k dispozici dostatečné lidské, materiální a finanční zdroje. Členské státy by měly rozhodnout o vhodné formě financování subjektů alternativního řešení sporů na svém území, aniž by tím omezily financování subjektů, které v této oblasti již působí. Touto směrnicí by neměla být dotčena otázka, zda jsou subjekty alternativního řešení sporů financovány z veřejných nebo soukromých prostředků, či zda jsou financovány prostřednictvím kombinace veřejných a soukromých prostředků. Subjekty alternativního řešení sporů by však měly být podporovány v tom, aby upřednostňovaly zejména soukromé formy financování a veřejné finanční prostředky využívaly pouze podle uvážení členských států. Touto směrnicí by neměla být dotčena možnost financování subjektů alternativního řešení sporů ze strany podniků nebo profesních organizací či sdružení obchodníků.
- (47) Jakmile vznikne spor, je nezbytné, aby byli spotřebitelé schopni rychle určit, které subjekty alternativního řešení sporů jsou příslušné pro vyřízení jejich stížnosti, a aby věděli, zda se dotčený obchodník bude účastnit řízení předloženého subjektu alternativního řešení sporů. Obchodníci, kteří se zavážou využívat při řešení sporů

subjektů alternativního řešení sporů, by měli spotřebitele informovat o internetové adrese a stránkách subjektu či subjektů alternativního řešení sporů, jež jsou pro ně příslušné. Tyto informace by měly být uvedeny na internetových stránkách obchodníka jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem, pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách u kupních smluv nebo u smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem. Obchodníci by měli mít možnost uvádět na svých internetových stránkách i ve všeobecných obchodních podmínkách u příslušných smluv veškeré dodatečné informace o svých vnitřních postupech pro vyřizování stížností nebo o veškerých dalších způsobech navázání přímého kontaktu v zájmu urovnání sporů se spotřebiteli, aniž by je odkazovali na subjekt alternativního řešení sporů. Jestliže nemůže být spor vyřešen přímo, obchodník by měl spotřebiteli poskytnout, na papíře nebo jiném trvalém nosiči, informace týkající se příslušných subjektů alternativního řešení sporů a upřesnit, jestli jich chce využít.

- (48) Povinností obchodníků informovat spotřebitele o subjektech alternativního řešení sporů, jež jsou pro tyto obchodníky příslušné, by neměla být dotčena ustanovení o informacích pro spotřebitele o mimosoudních postupech pro zjednání nápravy obsažených v jiných právních aktech Unie, která by se měla uplatňovat spolu s ustanoveními této směrnice o povinnosti poskytovat informace.
- (49) Tato směrnice by neměla vyžadovat, aby byla účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů povinná nebo aby byl výsledek těchto postupů pro obchodníky závazný, pokud proti nim podal spotřebitel stížnost. Aby se však zajistilo, že spotřebitelé mají přístup ke zjednání nápravy a nejsou nuceni zříci se svých nároků, měli by být obchodníci v co největší míře motivováni, aby se postupů alternativního řešení sporů účastnili. Touto směrnicí by tedy neměly být dotčeny vnitrostátní předpisy, podle nichž je účast obchodníků v těchto postupech povinná nebo je předmětem pokůdk nebo sankcí nebo podle nichž je výsledek těchto postupů pro obchodníky závazný, za předpokladu, že tyto právní předpisy nebrání stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnictví, jak je stanoveno v článku 47 Listiny základních práv Evropské unie.
- (50) Aby se zabránilo nadměrnému zatěžování subjektů alternativního řešení sporů, měly by členské státy spotřebitele podporovat, aby se dříve, než podají stížnost k subjektu alternativního řešení sporů, obrátili na obchodníka ve snaze daný problém vyřešit oboustranně přijatelným řešením. To by v mnoha případech spotřebitelům umožnilo vyřešit spory rychle a v počátečním stadiu.
- (51) Členské státy by měly do vytváření systémů alternativního řešení sporů zapojit zástupce profesních organizací, sdružení obchodníků a spotřebitelských organizací, zejména v souvislosti se zásadami nestrannosti a nezávislosti.
- (52) Členské státy by měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů spolupracovaly při řešení přeshraničních sporů.

<sup>(1)</sup> Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6.

<sup>(2)</sup> Úř. věst. L 266, 9.10.1980, s. 1.



- (53) Síť subjektů alternativního řešení sporů, jako je například síť pro řešení finančních sporů „FIN-NET“ v oblasti finančních služeb, by měly být v rámci Unie posíleny. Členské státy by měly podpořit subjekty alternativního řešení sporů, aby se staly součástí těchto sítí.
- (54) Úzká spolupráce mezi subjekty alternativního řešení sporů by měla posilovat účinné uplatňování právních aktů Unie o ochraně spotřebitele. Komise a členské státy by měly spolupraci mezi subjekty alternativního řešení sporů usnadnit, aby povzbudily výměnu osvědčených postupů a technických znalostí a diskuse o jakýchkoli problémech vyplývajících z fungování postupů alternativního řešení sporů. Tato spolupráce by se měla podporovat mimo jiné i v rámci Unii připravovaného programu Spotřebitelé.
- (55) Aby bylo zajištěno, že subjekty alternativního řešení sporů fungují řádně a efektivně, měly by být důkladně monitorovány. Za tím účelem by měly všechny členské státy určit příslušný orgán či orgány, které tuto funkci budou plnit. Komise a příslušné orgány podle této směrnice by měly zveřejnit a aktualizovat seznam subjektů alternativního řešení sporů, které splňují požadavky této směrnice. Členské státy by měly zajistit, aby subjekty alternativního řešení sporů, síť evropských spotřebitelských center, a případně orgány určené podle této směrnice, tento seznam zveřejnily na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Komise, a pokud možno i na trvalém nosiči ve svých prostorách. Členské státy by dále měly podpořit příslušné spotřebitelské organizace a sdružení obchodníků, aby uvedený seznam rovněž zveřejnily. Členské státy by měly rovněž zajistit vhodné šíření informací o tom, co mají spotřebitelé dělat, pokud mají spor s obchodníkem. Kromě toho by příslušné orgány měly pravidelně zveřejňovat ve svých členských státech zprávy o vývoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů. Podklady pro vypracování těchto zpráv by příslušným orgánům měly oznamovat subjekty alternativního řešení sporů. Členské státy by měly podpořit subjekty alternativního řešení sporů, aby při poskytování těchto informací využívaly doporučení Komise 2010/304/EU ze dne 12. května 2010 o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů<sup>(1)</sup>.
- (56) Je nutné, aby členské státy stanovily sankce za porušení vnitrostátních ustanovení přijatých k provedení této směrnice a zajistily jejich uplatňování. Tyto sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.
- (57) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele<sup>(2)</sup> (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele) by mělo být pozměněno tak, aby obsahovalo odkaz na tuto směrnici ve své příloze, a to s cílem posílit přeshraniční spolupráci při prosazování této směrnice.
- (58) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES ze dne 23. dubna 2009 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů<sup>(3)</sup> (směrnice o žalobách) by měla být pozměněna tak, aby obsahovala odkaz na tuto směrnici ve své příloze, a to s cílem zajistit, aby byly chráněny kolektivní zájmy spotřebitelů stanovené v této směrnici.
- (59) Členské státy se v souladu se společným politickým prohlášením členských států a Komise ze dne 28. září 2011 o informativních dokumentech<sup>(4)</sup> zavázaly, že v odůvodněných případech doplní oznámení o opatřeních přijatých za účelem provedení směrnice ve vnitrostátním právu o jeden či více dokumentů s informacemi o vztahu mezi jednotlivými částmi směrnice a odpovídajícími částmi vnitrostátních nástrojů k provedení směrnice ve vnitrostátním právu. V případě této směrnice považuje normotvůrce předložení těchto dokumentů za odůvodněné.
- (60) Jelikož cíle této směrnice, totiž cíle přispět k řádnému fungování vnitřního trhu dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele, aniž by byl omezen přístup spotřebitelů k soudům, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a proto jej může být lépe dosaženo 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 tato směrnice rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (61) Tato směrnice dodržuje základní práva a ctí zásady uznávané zejména Listinou základních práv Evropské unie, a sice články 7, 8, 38 a 47 uvedené listiny.
- (62) Evropský inspektor ochrany údajů byl konzultován v souladu s čl. 28 odst. 2 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<sup>(5)</sup> a přijal stanovisko dne 12. ledna 2012<sup>(6)</sup>.

(1) Úř. věst. L 136, 2.6.2010, s. 1.

(2) Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

(3) Úř. věst. L 110, 1.5.2009, s. 30.

(4) Úř. věst. C 369, 17.12.2011, s. 14.

(5) Úř. věst. L 8, 12.1.2001, s. 1.

(6) Úř. věst. C 136, 11.5.2012, s. 1.

PŘIJALY TUTO SMĚRNICI:

## KAPITOLA 1

### OBECNÁ USTANOVENÍ

#### Článek 1

##### Předmět

Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů. Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast na těchto postupech povinná, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví.

#### Článek 2

##### Oblast působnosti

1. Tato směrnice se vztahuje na postupy pro mimosoudní řešení vnitrostátních a přeshraničních sporů v souvislosti se smluvními závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii vedenými u subjektu alternativního řešení sporů, který navrhuje nebo nařizuje řešení, nebo se snaží sblížit strany sporu s cílem usnadnit dosažení smírného řešení.

2. Tato směrnice se nevztahuje na:

- a) postupy u subjektů řešení sporů, které jsou fyzickými osobami zaměstnanými nebo odměňovanými výhradně určitým obchodníkem, nerozhodnou-li členské státy, že tyto postupy mohou být považovány za postupy alternativního řešení sporů podle této směrnice, a jsou-li splněny požadavky stanovené v kapitole II, včetně konkrétních požadavků týkajících se nezávislosti a transparentnosti, jež jsou uvedeny v čl. 6 odst. 3;
- b) postupy pro vyřizování stížností spotřebitelů v rámci zvláštního systému provozovaného obchodníkem;
- c) nehospodářské služby obecného zájmu;
- d) spory mezi obchodníky;
- e) přímé jednání mezi spotřebitelem a obchodníkem;
- f) pokusy soudce o urovnání sporu během soudního řízení týkajícího se daného sporu;
- g) postupy zahájené obchodníkem vůči spotřebiteli;

h) zdravotní služby poskytované pacientům zdravotnickými pracovníky za účelem posouzení nebo udržení jejich zdravotního stavu nebo jejich uzdravení, včetně předepisování, vydávání a poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků;

i) veřejné poskytovatele dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.

3. Tato směrnice stanoví harmonizované požadavky na kvalitu pro subjekty a postupy alternativního řešení sporů s cílem zajistit, aby po provedení této směrnice měli spotřebitelé zajištěn přístup k transparentním, efektivním a spravedlivým mimosoudním mechanismům ke zjednání nápravy dosahujícím vysoké kvality, a to bez ohledu na to, kde v Unii se nachází jejich bydliště. Členské státy mohou ponechat v platnosti či zavést pravidla, která jsou přísnější než pravidla stanovená touto směrnicí, aby tak zajistily vyšší úroveň ochrany spotřebitele.

4. Tato směrnice uznává pravomoc členských států určit, zda subjekty alternativního řešení sporů usazené na jejich území mohou nařídít stranám sporu řešení.

#### Článek 3

##### Vztah k jiným právním aktům Unie

1. Není-li v této směrnicí stanoveno jinak, pokud je některé ustanovení této směrnice v rozporu s ustanovením jiného právního aktu Unie, které se týká postupů mimosoudního řešení sporů, které zahájil spotřebitel vůči obchodníkovi, má přednost ustanovení této směrnice.

2. Touto směrnicí není dotčena směrnice 2008/52/ES.

3. Článkem 13 této směrnice nejsou dotčena ustanovení o informacích pro spotřebitele o postupech mimosoudního zjednání nápravy obsažených v jiných právních aktech Unie, která se použijí spolu s uvedeným článkem.

#### Článek 4

##### Definice

1. Pro účely této směrnice se rozumí:

- a) „spotřebitelem“ fyzická osoba, jež jedná za účelem, který nelze považovat za provozování jejího obchodu, živnosti nebo řemesla anebo výkonu jejího povolání;
- b) „obchodníkem“ fyzická nebo právnická osoba, bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, jež jedná, včetně jednání jakékoli osoby jednající jejím jménem nebo z jejího pověření, za účelem souvisejícím s jejím obchodem, živností nebo řemeslem anebo výkonem jejího svobodného povolání;



- c) „kupní smlouvou“ smlouva, na jejímž základě obchodník převádí vlastnictví zboží spotřebiteli nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví a spotřebitel hradí cenu tohoto zboží nebo se zavazuje k její úhradě, včetně smluv majících za předmět zboží i služby;
- d) „smlouvou o poskytování služeb“ jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje službu spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu poskytnutí a spotřebitel hradí cenu této služby nebo se zavazuje k její úhradě;
- e) „vnitrostátním sporem“ smluvní spor vzniklý v souvislosti s kupní smlouvou nebo se smlouvou o poskytování služeb, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště ve stejném členském státě, v němž je usazen obchodník;
- f) „přeshraničním sporem“ smluvní spor vzniklý v souvislosti s kupní smlouvou nebo se smlouvou o poskytování služeb, v jehož případě má spotřebitel v době, kdy si objedná zboží nebo služby, bydliště v jiném členském státě, než je členský stát, v němž je usazen obchodník;
- g) „postupem alternativního řešení sporů“ postup uvedený v článku 2, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici a je prováděn subjektem alternativního řešení sporů;
- h) „subjektem alternativního řešení sporů“ subjekt, ať už je jeho název jakýkoli, který je trvale usazen, a nabízí řešení sporů prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů a je uveden na seznamu podle čl. 20 odst. 2;
- i) „příslušným orgánem“ každý veřejný orgán určený členským státem pro účely této směrnice, který je zřízen na celostátní, regionální nebo místní úrovni.

## 2. Obchodník je usazen:

- v místě podnikání, pokud je obchodník fyzickou osobou,
- v místě registrovaného sídla, ústředí nebo hlavního místa podnikání včetně pobočky, agentury nebo jakékoli jiné provozovny, pokud je obchodník společností nebo jinou právní osobou nebo sdružením fyzických a právnických osob.
- ## 3. Subjekt alternativního řešení sporů je usazen:
- v místě, kde vykonává činnosti alternativního řešení sporů, pokud uvedené činnosti provozuje fyzická osoba,
- v místě, kde právnická osoba nebo sdružení fyzických a právnických osob vykonává činnosti alternativního řešení sporů, nebo má své sídlo, pokud uvedené činnosti provozuje právnická osoba nebo sdružení fyzických a právnických osob,

- v místě, kde má orgán nebo jiný veřejný subjekt svoje sídlo, pokud činnost alternativního řešení sporů provozuje tento orgán nebo jiný veřejný subjekt.

## KAPITOLA II

### PŘÍSTUP K SUBJEKTŮM A POSTUPŮM ALTERNATIVNÍHO ŘEŠENÍ SPORŮ A POŽADAVKY NA NĚ POUŽITELNÉ

#### Článek 5

#### Přístup k subjektům a postupům alternativního řešení sporů

1. Členské státy usnadní přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.
2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů:
  - a) provozovaly aktualizované internetové stránky, které stranám sporu poskytnou snadný přístup k informacím ohledně postupů alternativního řešení sporů a které spotřebitelům umožní předložit stížnost a požadované podklady on-line;
  - b) poskytly stranám sporu na jejich žádost informace uvedené v písmenu a) na trvalém nosiči;
  - c) případně spotřebiteli umožnily podat stížnost off-line;
  - d) umožnily výměnu informací mezi stranami sporu elektronickými prostředky, nebo případně poštou;
  - e) přijímaly jak vnitrostátní, tak i přeshraniční spory, včetně sporů, na něž se vztahuje nařízení (EU) č. 524/2013, a
  - f) při řešení sporů, na něž se vztahuje tato směrnice, přijaly nezbytná opatření s cílem zajistit, aby zpracování osobních údajů bylo v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými ve vnitrostátních právních předpisech, kterými se provádí směrnice 95/46/ES v členském státě, v němž je subjekt alternativního řešení sporů usazen.

3. Členské státy mohou splnit svou povinnost podle odstavce 1 tím, že ustaví jeden subjekt alternativního řešení sporů, který je příslušný pro řešení sporů ve smyslu uvedeného odstavce, pro jejichž řešení není příslušný žádný stávající subjekt alternativního řešení sporů. Členské státy mohou tuto povinnost splnit rovněž využitím subjektů alternativního řešení sporů usazených v jiném členském státě, nebo regionálních, nadnárodních nebo celoevropských subjektů řešení sporů, pokud je pro obchodníky z různých členských států příslušný stejný subjekt alternativního řešení sporů, aniž je tím dotčena jejich odpovědnost za zajištění plného přístupu k subjektům alternativního řešení sporů.

4. Členské státy mohou subjektům alternativního řešení sporů podle vlastního uvážení dovolit, aby ponechaly v platnosti nebo zavedly procesní pravidla, která jim umožňují, aby odmítly zabývat se sporem z těchto důvodů:

- a) spotřebitel se nepokusil kontaktovat dotčeného obchodníka, aby s ním svoji stížnost projednal a pokusil se nejprve danou věc vyřešit s přímo s obchodníkem;
- b) daný spor je bezdůvodný nebo šikanózní;
- c) sporem se zabývá nebo se již dříve zabýval jiný subjekt alternativního řešení sporů nebo soud;
- d) hodnota požadovaného plnění je nižší nebo vyšší než předem stanovená mezní hodnota sporu;
- e) spotřebitel nepodal stížnost k subjektu alternativního řešení sporů v předem stanovené lhůtě, která nesmí být kratší než jeden rok ode dne, kdy spotřebitel podal stížnost obchodníkovi;
- f) řešení sporu tohoto druhu by jinak vážně narušilo efektivní fungování subjektu alternativního řešení sporu.

Pokud se některý subjekt alternativního řešení sporů v souladu s procesními pravidly nemůže sporem, který mu byl předložen, zabývat, předloží tento subjekt alternativního řešení sporů oběma stranám sporu vysvětlení s uvedením důvodů, proč se sporem nemůže zabývat, a to do tří týdnů od obdržení spisu ke stížnosti.

Tato procesní pravidla nesmí podstatně omezit přístup spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů, a to ani v případě přeshraničních sporů.

5. Členské státy zajistí, aby předem stanovené mezní hodnoty sporu, které si mohou subjekty alternativního řešení sporů stanovit za účelem omezení přístupu k postupům alternativního řešení sporů, nebyly stanoveny ve výši, která by podstatně omezovala přístup spotřebitelů k vyřizování stížností subjekty alternativního řešení sporů.

6. Pokud se některý subjekt alternativního řešení sporů v souladu s procesními pravidly uvedenými v odstavci 4 nemůže stížností, která mu byla předložena, zabývat, nemusí členský stát spotřebiteli zajistit možnost podat stížnost u jiného subjektu alternativního řešení sporů.

7. Pokud je subjekt alternativního řešení sporů, který se zabývá spory v konkrétním hospodářském odvětví, subjektem příslušným pro řešení sporů týkajících se určitého obchodníka působícího v daném odvětví, který však není členem organizace či sdružení, jež tvoří subjekt alternativního řešení sporů nebo jej financují, má se za to, že členský stát splnil svou povinnost podle odstavce 1 rovněž v souvislosti se spory týkajícími se tohoto obchodníka.

## Článek 6

### Odbornost, nezávislost a nestrannost

1. Členské státy zajistí, aby fyzické osoby pověřené prováděním alternativního řešení sporů měly nezbytné odborné znalosti a byly nezávislé a nestranné. U těchto osob musí být zaručeno, že:

- a) mají nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního či soudního řešení spotřebitelských sporů, jakož i všeobecné znalosti práva;
- b) jsou jmenovány na dostatečně dlouhé funkční období, aby byla zajištěna nezávislost jejich činnosti a aby nemohly být bezdůvodně zbaveny své funkce;
- c) nedostávají pokyny od žádné ze stran ani od jejich zástupců;
- d) jsou odměňovány způsobem, který není vázán na výsledek postupu;
- e) bez zbytečného prodlení oznámí subjektu alternativního řešení sporů jakékoli okolnosti, které by mohly ovlivnit jejich nezávislost a nestrannost, nebo vyvolat střet zájmů s některou ze stran sporu, který mají řešit, nebo které by mohly být takto vnímány. Povinnost oznámit takové okolnosti trvá po celou dobu postupu alternativního řešení sporů. Tato povinnost se nepoužije, pokud je subjekt alternativního řešení sporů fyzickou osobou.

2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů měly k dispozici postupy pro zajištění toho, aby v případě okolností uvedených v odst. 1 písm. e):

- a) dotčená fyzická osoba byla nahrazena jinou fyzickou osobou pověřenou prováděním postupu alternativního řešení sporu; nebo, pokud tomu tak není;
- b) dotčená fyzická osoba upustila od provádění postupu alternativního řešení sporu a subjekt alternativního řešení sporů stranám případně navrhl předložit spor jinému subjektu alternativního řešení sporů, který je příslušný se sporem zabývat; nebo, pokud tomu tak není;
- c) tyto okolnosti byly stranám sporu oznámeny a dotčené fyzické osobě bylo dovoleno pokračovat v provádění postupu alternativního řešení sporu pouze tehdy, pokud strany sporu poté, co byly o okolnostech a o svém právu na vznesení námitky informovány, námitku nevnesou.

Tímto odstavcem není dotčen čl. 9 odst. 2 písm. a).

Pokud je subjekt alternativního řešení sporů fyzickou osobou, použijí se pouze písmena b) a c) prvního pododstavce tohoto odstavce.

3. Pokud se členské státy rozhodnou, že je možné považovat postupy uvedené v čl. 2 odst. 2 písm. a) za postupy alternativního řešení sporů podle této směrnice, zajistí, aby tyto postupy kromě obecných požadavků uvedených v odstavcích 1 a 5 splňovaly rovněž tyto zvláštní požadavky:

- a) fyzické osoby pověřené řešením sporů musí být jmenovány kolektivním orgánem složeným ze stejného počtu zástupců spotřebitelských organizací a zástupců obchodníka, nebo být členem tohoto orgánu; toto jmenování musí být výsledkem transparentního postupu;
- b) fyzické osoby pověřené řešením sporů musí být jmenovány na funkční období alespoň tří let, aby se zajistila nezávislost jejich činností;
- c) fyzické osoby pověřené řešením sporů se zavážou, že nebudou tři roky po skončení jejich funkce v subjektu řešení sporů pracovat pro obchodníka, profesní organizaci nebo sdružení obchodníků, jichž je obchodník členem;
- d) subjekt řešení sporů nesmí mít žádnou hierarchickou či funkční vazbu na obchodníka a musí být jasně oddělen od provozních subjektů obchodníka a mít pro plnění svých úkolů k dispozici dostatečný rozpočet, který je oddělen od rozpočtu obchodníka.

4. V případě fyzických osob pověřených alternativním řešením sporů zaměstnávaných nebo odměňovaných výhradně profesní organizací nebo sdružením obchodníků, jichž je obchodník členem, členské státy zajistí, aby kromě obecných požadavků uvedených v odstavcích 1 a 5 měly k dispozici oddělený, vyhrazený rozpočet dostatečný pro plnění jejich úkolů.

Tento odstavec se nepoužije, pokud jsou dotčené fyzické osoby členy kolegiálního orgánu složeného ze stejného počtu zástupců profesních organizací nebo sdružení obchodníků, u nichž jsou zaměstnány, nebo jimiž jsou odměňovány, a zástupců spotřebitelských organizací.

5. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů v případě, že fyzické osoby pověřené řešením sporů jsou členy kolektivního orgánu, stanovily pro tento orgán stejný počet zástupců zájmů spotřebitelů a zástupců zájmů obchodníků.

6. Pro účely odst. 1 písm. a) členské státy podpoří subjekty alternativního řešení sporů k tomu, aby poskytovaly fyzickým osobám pověřeným alternativním řešením sporů odbornou

přípravu. Je-li tato odborná příprava poskytována, sledují příslušné orgány programy odborné přípravy přijaté subjekty alternativního řešení sporů na základě informací, které jim byly sděleny podle čl. 19 odst. 3 písm. g).

## Článek 7

### Transparentnost

1. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejnily na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytl jasné a snadno srozumitelné informace o:

- a) svých kontaktních údajích, včetně poštovní a e-mailové adresy;
- b) tom, že subjekty alternativního řešení sporů jsou uvedeny na seznamu podle čl. 20 odst. 2;
- c) fyzických osobách pověřených alternativním řešením sporů a o způsobu jejich jmenování a délce jejich mandátu;
- d) odbornosti, nestrannosti a nezávislosti fyzických osob, které jsou pověřeny prováděním alternativního řešení sporů, pokud je zaměstnává nebo odměňuje výhradně obchodník;
- e) svém případném členství v sítích subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů;
- f) druhích sporů, pro jejichž řešení jsou příslušné, včetně všech případných mezních hodnot;
- g) procesních pravidlech, jimiž se řešení sporu řídí, a o důvodech, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem v souladu s čl. 5 odst. 4;
- h) jazycích, v nichž mohou být subjektu alternativního řešení sporů předloženy stížnosti a ve kterých probíhá postup alternativního řešení sporů;
- i) druhích pravidel, které může subjekt alternativního řešení sporů použít jako základ pro řešení sporů (například právní předpisy, zásady ekvity, kodexy chování);
- j) předběžných požadavcích, které musí strany před zahájením postupu alternativního řešení sporů splňovat, včetně požadavku na to, aby se spotřebitel pokusil vyřešit věc přímo s obchodníkem;
- k) tom, zda-li strany sporu mohou ukončit svoji účast v postupu alternativního řešení sporů;
- l) případných nákladech, jež hradí strany, včetně pravidel pro hrazení nákladů na konci postupu;

- m) průměrné délce postupu alternativního řešení sporů;
- n) právním účinku výsledku postupu alternativního řešení sporů, případně včetně sankcí za nedodržení rozhodnutí, které je pro strany závazné;
- o) případné vymahatelnosti rozhodnutí vydaného subjektem alternativního řešení sporů.

2. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytovaly výroční zprávy o své činnosti. Tyto zprávy musí obsahovat tyto informace o vnitrostátních a přeshraničních sporech:

- a) počet obdržených sporů a druhy stížností, k nimž se vztahovaly;
- b) jakékoli systémové nebo závažné problémy, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky; k této informaci mohou být připojena doporučení, jak se těmto problémům v budoucnu vyhnout nebo jak je vyřešit, aby se zlepšil přístup obchodníků a usnadnila výměna informací a osvědčených postupů;
- c) procentní podíl sporů, jimiž se subjekt alternativního řešení sporů odmítl zabývat, a procentní podíl jednotlivých důvodů těchto odmítnutí, jak jsou uvedeny v čl. 5 odst. 4;
- d) v případě postupů uvedených v čl. 2 odst. 2 písm. a) procentní podíl navržených a nařízených řešení sporů ve prospěch spotřebitele, ve prospěch obchodníka nebo sporů vyřešených smírně;
- e) procentní podíl postupů alternativního řešení sporů, které byly zastaveny, a důvody jejich zastavení, pokud jsou známy;
- f) průměrnou dobu potřebnou k vyřešení sporů;
- g) míru dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, pokud je známa;
- h) informace o případné spolupráci subjektů alternativního řešení sporů v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů.

#### Článek 8

##### Efektivita

Členské státy zajistí, aby postupy alternativního řešení sporů byly efektivní a splňovaly následující požadavky:

- a) postupy alternativního řešení sporů musí být dostupné a snadno přístupné on-line a off-line pro obě strany sporu bez ohledu na to, kde se strany nacházejí;

- b) strany sporu musí mít přístup k postupu, aniž by byly nuceny využívat služeb právníka nebo právního poradce, avšak daný postup nesmí strany sporu v jakékoli fázi postupu zbavovat práva na nezávislé poradenství a na to, aby byly zastupovány třetí osobou nebo aby jim třetí osoba byla nápomocna;
- c) postup alternativního řešení sporů musí být pro spotřebitele bezplatný nebo dostupný za nízký poplatek;
- d) subjekt alternativního řešení sporů, který obdrží stížnost, musí vyrozumět strany sporu ihned poté, co získá veškeré dokumenty obsahující příslušné informace, které se týkají stížnosti;
- e) výsledek postupu alternativního řešení sporu musí být k dispozici do 90 kalendářních dnů ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporů obdržel úplný spis stížnosti. U velmi složitých sporů může příslušný subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu 90 kalendářních dnů na základě vlastního uvážení prodloužit. Strany musí být informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude spor ukončen.

#### Článek 9

##### Spravedlnost

1. Členské státy zajistí, aby v rámci postupů alternativního řešení sporů:

- a) měly strany sporu možnost v přiměřené lhůtě vyjádřit svůj názor, byly jim subjektem alternativního řešení sporů poskytnuty argumenty, důkazy, dokumenty a skutečnosti předložené druhou stranou a veškerá prohlášení a stanoviska odborníků a mohly se k nim vyjádřit;
- b) byly strany sporu informovány o tom, že nejsou povinny využívat služeb právníka nebo právního poradce, ale mohou v kterékoli fázi postupu požadovat nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby;
- c) byly strany sporu informovány o výsledku postupu alternativního řešení sporů, a to písemně nebo na trvalém nosiči, a byly jim sděleny důvody, z nichž tento výsledek vychází.

2. Členské státy zajistí, aby u postupů alternativního řešení sporů, jejichž cílem je vyřešit spor navržením řešení sporu:

- a) měly strany možnost ukončit svoji účast v postupu v kterékoli jeho fázi, pokud jsou nespokojeny s jeho prováděním nebo průběhem. O tomto právu musí být informovány před začátkem postupu. Stanoví-li vnitrostátní předpisy obchodníkům povinnou účast v postupech alternativního řešení sporů, vztahuje se toto písmeno pouze na spotřebitele;



- b) byly strany, dříve než s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, informovány o tom, že:
- i) mají možnost se rozhodnout, zda budou či nebudou s navrhovaným řešením souhlasit, nebo zda se jím budou řídit,
  - ii) účast na postupu nevylučuje možnost domáhat se zjednání nápravy prostřednictvím soudních řízení,
  - iii) navrhované řešení se může lišit od výsledku, ke kterému by dospěl soud na základě právních pravidel;
- c) byly strany před tím, než s navrhovaným řešením vysloví souhlas nebo se jím budou řídit, informovány o právních důsledcích takového souhlasu nebo skutečnosti, že se budou navrhovaným řešením řídit;
- d) byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta přiměřená lhůta na rozmyšlenou.

3. Pokud v souladu s vnitrostátním právem postupy alternativního řešení sporů stanoví, že jejich výsledek se stane pro obchodníka závazným, pokud spotřebitel přijme navrhované řešení, použije se čl. 9 odst. 2 pouze na spotřebitele.

#### Článek 10

##### Volnost

1. Členské státy zajistí, aby dohoda mezi spotřebitelem a obchodníkem o podání stížnosti k subjektu alternativního řešení sporů nebyla pro spotřebitele závazná, pokud byla uzavřena před vznikem sporu a pokud je spotřebitel v jejím důsledku zbaven práva podat za účelem vyřešení sporu návrh na zahájení řízení u soudu.

2. Členské státy zajistí, aby při postupech alternativního řešení sporů, které se zaměřují na řešení sporu nařízením řešení, bylo nařízené řešení pro strany závazné, pouze pokud byly informovány o jeho závaznosti předem a výslovně s ní souhlasily. Od obchodníků není požadován zvláštní souhlas, pokud vnitrostátní právní předpisy stanoví, že řešení jsou pro obchodníky závazná.

#### Článek 11

##### Zákonnost

1. Členské státy zajistí, aby u postupů alternativního řešení sporů, jejichž cílem je řešení sporu spotřebiteli nařídit:

- a) v případě, že nedochází ke kolizi právních předpisů, nevedlo nařízené řešení k tomu, že by byl spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení, od nichž se nelze podle práva dotyčného členského státu, v němž mají spotřebitel a obchodník obvyklé bydliště, smluvně odchýlit;

- b) v případě, že dochází ke kolizi právních předpisů a právo rozhodné pro kupní smlouvu nebo pro smlouvu o poskytování služeb je určeno podle čl. 6 odst. 1 a 2 nařízení (ES) č. 593/2008, nevedlo řešení nařízené subjektem alternativního řešení sporů k tomu, že by byl spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení, od nichž se nelze podle práva členského státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště, smluvně odchýlit;

- c) v případě, že dochází ke kolizi právních předpisů a právo rozhodné pro kupní smlouvu nebo pro smlouvu o poskytování služeb je určeno podle čl. 5 odst. 1 a 3 Římské úmluvy ze dne 19. června 1980 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy, nevedlo řešení nařízené subjektem alternativního řešení sporů k tomu, že by byl spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují imperativní ustanovení právních předpisů dotyčného členského státu, v němž má spotřebitel obvyklé bydliště.

2. Pro účely tohoto článku se „obvyklé bydliště“ určí v souladu s nařízením (ES) č. 593/2008.

#### Článek 12

##### Účinek postupů alternativního řešení sporů na běh promlčecích a prekluzivních dob

1. Členské státy zajistí, aby stranám, jež ve snaze o urovnání sporu využijí postupy alternativní řešení sporu, jejichž výsledek není závazný, nebránilo v následném zahájení soudních řízení ve stejné věci uplynutí promlčecí nebo prekluzivní lhůty během postupu alternativního řešení sporu.

2. Odstavcem 1 nejsou dotčena ustanovení o promlčení nebo prekluzi obsažená v mezinárodních smlouvách, jichž jsou členské státy stranami.

#### KAPITOLA III

##### INFORMACE A SPOLUPRÁCE

#### Článek 13

##### Informace pro spotřebitele poskytované obchodníky

1. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území, kteří se zavázali k tomu, že k řešení sporů se spotřebiteli budou využívat subjekty alternativního řešení sporů, nebo jsou povinni jich využívat, informovali spotřebitele o subjektu či subjektech alternativního řešení sporů, jež jsou pro ně příslušné. Tyto informace musí zahrnovat internetovou adresu příslušného subjektu nebo subjektů alternativního řešení sporů.

2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být poskytnuty jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují, a případně ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem.

3. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy spor mezi spotřebitelem a obchodníkem usazeným na jejich území nemůže být urovnán na základě stížnosti předložené spotřebitelem přímo obchodníkovi, obchodník poskytl spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 a upřesnil, zda využije k řešení sporu příslušných subjektů alternativního řešení sporů. Tyto informace se poskytují na papíře nebo na jiném trvalém nosiči.

#### Článek 14

##### Pomoc spotřebitelům

1. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé mohli v případě sporů vzniklých v souvislosti se smlouvami o přeshraničním prodeji zboží nebo přeshraničním poskytováním služeb získat pomoc v přístupu k subjektu alternativního řešení sporů působícímu v jiném členském státě, který je příslušný pro řešení jejich přeshraničního sporu.

2. Členské státy přenesou odpovědnost za úkol uvedený v odstavci 1 na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center, na spotřebitelské organizace nebo na jakýkoli jiný subjekt.

#### Článek 15

##### Všeobecné informace

1. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů, centra v rámci sítě evropských spotřebitelských center a případně subjekty určené podle čl. 14 odst. 2 zveřejnily na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Komise a pokud možno na trvalém nosiči ve svých prostorách poskytl seznam subjektů alternativního řešení sporů podle čl. 20 odst. 4.

2. Členské státy vyzvou příslušné spotřebitelské organizace a sdružení obchodníků k tomu, aby na svých internetových stránkách a veškerými dalšími prostředky, jež uznají za vhodné, veřejně zpřístupnily seznam subjektů alternativního řešení sporů uvedený v čl. 20 odst. 4.

3. Komise a členské státy zajistí řádné šíření informací o tom, jak mohou spotřebitelé získat přístup k postupům alternativního řešení sporů podle této směrnice.

4. Komise a členské státy přijmou doprovodná opatření na podporu spotřebitelských organizací a profesních organizací na úrovni Unie i na úrovni členských států, aby se zvýšilo povědomí o subjektech alternativního řešení sporů a jejich postupech a aby se využívání alternativního řešení sporů podpořilo u obchodníků i spotřebitelů. Tyto orgány musí být rovněž podporovány, aby spotřebitelům poskytovaly informace o příslušných subjektech alternativního řešení sporů v okamžiku, kdy od spotřebitelů obdrží stížnost.

#### Článek 16

##### Spolupráce a výměna zkušeností mezi subjekty alternativního řešení sporů

1. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů spolupracovaly při řešení přeshraničních sporů a aby prováděly pravidelnou výměnu osvědčených postupů týkajících se řešení přeshraničních i vnitrostátních sporů.

2. Komise podpoří a usnadní vytváření sítí mezi subjekty alternativního řešení sporů členských států a výměnu a šíření jejich osvědčených postupů a zkušeností.

3. Pokud existuje síť subjektů alternativního řešení sporů usnadňující řešení přeshraničních sporů v odvětvově specifické oblasti v rámci Unie, členské státy podpoří subjekty alternativního řešení sporů, které se zabývají spory v dané oblasti, aby se staly součástí této sítě.

4. Komise zveřejní seznam obsahující názvy a kontaktní údaje sítí uvedených v odstavci 3. Komise tento seznam v případě potřeby aktualizuje.

#### Článek 17

##### Spolupráce mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány prosazujícími právní akty Unie týkající se ochrany spotřebitele

1. Členské státy zajistí spolupráci mezi subjekty alternativního řešení sporů a vnitrostátními orgány, které jsou pověřeny prosazováním právních aktů Unie týkajících se ochrany spotřebitele.

2. Tato spolupráce zahrnuje zejména vzájemnou výměnu informací o praxi v jednotlivých oblastech podnikání, na kterou si spotřebitelé opakovaně stěžují. Zahrnuje rovněž poskytování technických posudků a informací těmito vnitrostátními orgány subjektům alternativního řešení sporů, pokud jsou nezbytné pro řešení jednotlivých sporů a jsou-li již k dispozici.

3. Členské státy zajistí, aby spolupráce a vzájemná výměna informací uvedené v odstavcích 1 a 2 byly v souladu s pravidly o ochraně osobních údajů stanovenými ve směrnici 95/46/ES.

4. Tímto článkem nejsou dotčena ustanovení o služebním a obchodním tajemství, která se vztahují na vnitrostátní orgány prosazující právní akty Unie týkající se ochrany spotřebitele. Na subjekty alternativního řešení sporů se vztahují pravidla týkající se služebního tajemství nebo jiné rovnocenné povinnosti ohledně zachování důvěrnosti stanovené v právních předpisech členského státu, v němž jsou usazeny.

## KAPITOLA IV

## ÚLOHA PŘÍSLUŠNÝCH ORGÁNŮ A KOMISE

## Článek 18

## Určení příslušných orgánů

1. Každý členský stát určí příslušný orgán, který vykonává funkce stanovené v článcích 19 a 20. Každý členský stát může určit více než jeden příslušný orgán. Pokud tak členský stát učiní, stanoví, který z určených příslušných orgánů slouží jako jednotné kontaktní místo pro Komisi. Každý členský stát sdělí Komisi příslušný orgán nebo případně příslušné orgány, včetně jednotného kontaktního místa, které určil.

2. Komise vypracuje seznam příslušných orgánů, případně včetně jednotného kontaktního místa, které jí byly sděleny v souladu s odstavcem 1, a tento seznam zveřejní v *Úředním věstníku Evropské unie*.

## Článek 19

## Informace, které mají subjekty řešení sporů oznámit příslušným orgánům

1. Členské státy zajistí, aby subjekty pro řešení sporů usazené na jejich území, které chtějí, aby byly považovány za subjekty alternativního řešení sporů podle této směrnice a aby byly uvedeny na seznamu podle čl. 20 odst. 2, oznámily příslušnému orgánu:

- a) svůj název, kontaktní údaje a internetovou adresu;
- b) údaje o své struktuře a financování, včetně údajů o fyzických osobách pověřených prováděním řešení sporů, o jejich financování, odměňování, funkčním období a o tom, kým jsou zaměstnány;
- c) svá procesní pravidla;
- d) poplatky, pokud je vybírají;
- e) průměrnou délku postupu řešení sporu;
- f) jazyk či jazyky, v nichž mohou být předloženy stížnosti a veden postup řešení sporů;
- g) druhy sporů, na jejichž řešení lze použít postup řešení sporů;
- h) důvody, na jejichž základě může subjekt pro řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem podle čl. 5 odst. 4;

- i) odůvodněné prohlášení, že je určitý subjekt způsobilý jako subjekt alternativního řešení sporů podle této směrnice a splňuje požadavky na kvalitu stanovené v kapitole II.

V případě změn údajů uvedených v písmenech a) až h) subjekty alternativního řešení sporů tyto změny bez zbytečného prodlení oznámí příslušnému orgánu.

2. Rozhodnou-li členské státy, že uznají postupy uvedené v čl. 2 odst. 2 písm. a), zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů, jež tyto postupy provádějí, oznámily příslušnému orgánu kromě informací a prohlášení uvedených v odstavci 1 rovněž informace nezbytné pro posouzení toho, zda splňují zvláštní dodatečné požadavky na nestrannost a transparentnost stanovené v čl. 6 odst. 3.

3. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů sdělily příslušným orgánům každé dva roky informace o:

- a) počtu sporů, které jim byly předloženy, a druhých stížností, k nimž se vztahovaly;
- b) procentním podílu postupů alternativního řešení sporů, které byly zastaveny, aniž by se dospělo k výslednému řešení;
- c) průměrné době na vyřešení obdržených sporů;
- d) míře dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, je-li znám;
- e) jakýchkoli systémových nebo závažných problémech, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a obchodníky. Na tyto informace mohou navazovat doporučení, jak se lze těmto problémům vyhnout nebo jak je možné je řešit v budoucnu;
- f) posouzení efektivnosti jejich spolupráce v rámci sítí subjektů alternativního řešení sporů usnadňujících řešení přeshraničních sporů, pokud taková spolupráce existuje;
- g) odborné přípravě fyzických osob pověřených prováděním alternativního řešení sporů podle čl. 6 odst. 6, pokud taková odborná příprava existuje;
- h) posouzení efektivnosti postupů alternativního řešení sporů, jež subjekty nabízejí, a jejich možném zlepšení.

## Článek 20

## Úloha příslušných orgánů a Komise

1. Každý příslušný orgán posoudí zejména na základě informací, které obdržel v souladu s čl. 19 odst. 1, zda lze subjekty řešení sporů, které mu byly oznámeny, považovat za subjekty alternativního řešení sporů, na něž se vztahuje tato směrnice, a zda tyto subjekty splňují požadavky na kvalitu stanovené v kapitole II a ve vnitrostátních právních předpisech, které ji provádějí, včetně vnitrostátních právních předpisů jdoucích nad rámec požadavků této směrnice, v souladu s právem Unie.

2. Každý příslušný orgán sestaví na základě posouzení uvedeného v odstavci 1 seznam všech subjektů alternativního řešení sporů, které mu byly oznámeny a které splňují podmínky stanovené v odstavci 1.

Tento seznam zahrnuje následující údaje:

- a) název, kontaktní údaje a internetové adresy subjektů alternativního řešení sporů uvedených v prvním pododstavci;
- b) poplatky, pokud jsou vybírány;
- c) jazyk či jazyky, v nichž mohou být předloženy stížnosti a veden postup alternativního řešení sporů;
- d) druhy sporů, na něž lze použít postup alternativního řešení sporů;
- e) odvětví a kategorie sporů, které projednává každý subjekt alternativního řešení sporů;
- f) informace o tom, je-li nezbytná fyzická přítomnost stran nebo jejich zástupců, včetně oznámení subjektu alternativního řešení sporů o tom, zda postup v rámci alternativního řešení sporu je nebo může být veden ústní nebo písemnou formou;
- g) závaznou či nezávaznou povahu výsledku postupu řešení a
- h) důvody, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout podle čl. 5 odst. 4 se daným sporem zabývat.

Každý příslušný orgán oznámí seznam uvedený v prvním pododstavci tohoto odstavce Komisi. Pokud jsou příslušnému orgánu v souladu s čl. 19 odst. 1 druhým pododstavcem oznámeny jakékoli změny údajů, musí být seznam bez zbytečného prodlení aktualizován a příslušné informace oznámeny Komisi.

Pokud subjekt řešení sporů uvedený na seznamu jako subjekt alternativního řešení sporů podle této směrnice již nespĺňuje požadavky uvedené v odstavci 1, dotčený příslušný orgán tento subjekt řešení sporů kontaktuje, sdělí mu požadavky, které subjekt řešení sporů nespĺňuje, a požádá ho o jejich okamžité splnění. Pokud subjekt alternativního řešení sporů po uplynutí tříměsíční lhůty stále nespĺňuje požadavky stanovené v odstavci 1, příslušný orgán vyjme subjekt alternativního řešení sporů ze seznamu uvedeného v prvním pododstavci tohoto odstavce. Tento seznam se bez zbytečného prodlení aktualizuje a příslušné informace se oznámí Komisi.

3. Pokud členský stát určil více než jeden příslušný orgán, oznámí seznam a jeho aktualizace uvedené v odstavci 2 Komisi prostřednictvím jednotného kontaktního místa uvede-

ného v čl. 18 odst. 1. Tento seznam a aktualizace se týkají všech subjektů alternativního řešení sporů usazených v daném členském státě.

4. Komise sestaví seznam subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny v souladu s odstavcem 2, a tento seznam aktualizuje, kdykoli jsou jí oznámeny jeho změny. Komise tento seznam a jeho aktualizace veřejně zpřístupní na svých internetových stránkách a na trvalém nosiči. Komise tento seznam a jeho aktualizace předá příslušným orgánům. Pokud členský stát určil své jednotné kontaktní místo podle čl. 18 odst. 1, předá Komise tento seznam a jeho aktualizace tomuto jednotnému kontaktnímu místu.

5. Každý příslušný orgán veřejně zpřístupní konsolidovaný seznam subjektů alternativního řešení sporů podle odstavce 4 na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Komise. Kromě toho každý příslušný orgán veřejně zpřístupní tento konsolidovaný seznam na trvalém nosiči.

6. Do 9. července 2018 a poté každé čtyři roky zveřejní každý příslušný orgán zprávu o rozvoji a fungování subjektů alternativního řešení sporů a zašle ji Komisi. Tato zpráva zejména:

- a) stanoví osvědčené postupy uplatňované subjekty alternativního řešení sporů;
- b) v případě potřeby upozorní na statistikami podložené nedostatky, jež brání fungování subjektů alternativního řešení sporů u vnitrostátních i přeshraničních sporů;
- c) v případě potřeby doporučí, jak zlepšit efektivní a účelné fungování subjektů alternativního řešení sporů.

7. Pokud členský stát určil podle čl. 18 odst. 1 více než jeden příslušný orgán, zveřejní zprávu uvedenou v odstavci 6 tohoto článku jednotné kontaktní místo uvedené v čl. 18 odst. 1. Tato zpráva musí zahrnovat všechny subjekty alternativního řešení sporů usazené v daném členském státě.

## KAPITOLA V

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

#### Článek 21

#### Sankce

Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých zejména na základě článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.



## Článek 22

**Změna nařízení (ES) č. 2006/2004**

V příloze nařízení (ES) č. 2006/2004 se doplňuje nový bod, který zní:

„20. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63): článek 13.“

## Článek 23

**Změna směrnice 2009/22/ES**

V příloze I směrnice 2009/22/ES se doplňuje nový bod, který zní:

„14. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63): článek 13.“

## Článek 24

**Sdělení**

1. Do 9. července 2015 členské státy sdělí Komisi:
  - a) podle okolností názvy a kontaktní údaje subjektů určených podle čl. 14 odst. 2 a
  - b) příslušné orgány, včetně případného jednotného kontaktního místa, určené v souladu s čl. 18 odst. 1.

Členské státy informují Komisi o veškerých pozdějších změnách těchto informací.

2. Do 9. ledna 2016 členské státy sdělí Komisi první seznam podle čl. 20 odst. 2.

3. Komise předá členským státům informace uvedené v odst. 1 písm. a).

## Článek 25

**Provedení ve vnitrostátním právu**

1. Členské státy uvedou v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí do 9. července 2015. Neprodleně o nich uvědomí Komisi..

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

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

## Článek 26

**Zpráva**

Do dne 9. července 2019 a poté každé čtyři roky předloží Komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru zprávu o uplatňování této směrnice. Tato zpráva vyhodnotí vytvoření a využití subjektů alternativního řešení sporů a dopad této směrnice na spotřebitele a obchodníky, zejména pokud jde o povědomí spotřebitelů a míru přijetí ze strany obchodníků. Ke zprávě budou případně připojeny návrhy na změnu této směrnice.

## Článek 27

**Vstup v platnost**

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

## Článek 28

**Určení**

Tato směrnice je určena členskými státním.

Ve Štrasburku dne 21. května 2013.

Za Evropský parlament  
předseda  
M. SCHULZ

Za Radu  
předsedkyně  
L. CREIGHTON