



V Bruselu dne 13.12.2017
COM(2017) 744 final

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ

**o fungování evropské platformy pro řešení sporů on-line zřízené podle nařízení (EU)
č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line**

ZPRÁVA KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU A RADĚ

o fungování evropské platformy pro řešení sporů on-line zřízené podle nařízení (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line

Úvod

Usnadňování přeshraničního elektronického obchodování, zejména pro malé a střední podniky, a posilování důvěry spotřebitelů nakupujících on-line je důležitou součástí strategie Komise pro jednotný digitální trh, patřící mezi jejich deset hlavních politických priorit. Má se za to, že jedním ze způsobů, jak tohoto cíle dosáhnout, je podporovat přístup k účelným a účinným mechanismům zjednávání nápravy prostřednictvím postupů alternativního řešení sporů. Z vydání srovnávacího přehledu podmínek pro spotřebitele z roku 2017¹ je zřejmé, že na internetu nakupuje v EU stále více spotřebitelů a že jejich důvěra v elektronické obchodování vzrostla. Je to poprvé, kdy se spotřebitelé vyslovili, že mají výrazně větší důvěru, pokud jde o nakupování zboží a služeb z jiných zemí EU. Jedná se o významnou změnu, protože nedostatek důvěry v přeshraniční elektronické obchodování bylo řadu let hlavní překážkou bránící plnému využívání potenciálu jednotného digitálního trhu.

S cílem umožnit snadný přístup k mimosoudnímu zjednávání účinné nápravy ve spotřebitelských sporech, včetně sporů vznikajících v rámci přeshraničního elektronického obchodování, byl v roce 2013 přijat na úrovni EU ucelené právní rámce pro alternativní řešení sporů² a řešení sporů on-line³, který platí od roku 2016. Oba tyto legislativní nástroje, jež tento právní rámec vytvářejí, jsou propojené a navzájem se doplňují. Platforma pro řešení sporů on-line umožňuje spotřebitelům ucelený přístup k řadě dobře fungujících subjektů pro alternativní řešení sporů a přispívá tak k posilování důvěry spotřebitelů i obchodníků v internetové obchodování a prodej v tuzemsku i v zahraničí: spotřebitelé mohou díky ní své spory s obchodníky, které vznikají v souvislosti s internetovými transakcemi, vyřešit jednoduše, rychle a levně a obchodníci zase nemusejí podstupovat nákladná soudní řízení a se svými zákazníky si mohou udržet dobré vztahy. Platforma pro řešení sporů on-line je internetovou platformou, která umožňuje podávat stížnosti u subjektů pro alternativní řešení sporů. Tyto subjekty byly Komisi ohlášeny vnitrostátními orgány na základě kladného posouzení jejich souladu s požadavky na kvalitu, které stanoví právní rámec pro alternativní řešení sporů a řešení sporů on-line. Jak spotřebitelé, tak obchodníci jim proto mohou důvěřovat.

Tímto sdělením je splněna povinnost podat zprávu o fungování platformy pro řešení sporů on-line, která je stanovena v článku 21 nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line. Sdělení popisuje jednotlivé kroky, které byly za účelem zřízení platformy pro řešení sporů on-line přijaty, a Evropskému parlamentu a Radě přináší přehledné informace o prvním roce její činnosti. Popisuje také Komisi chystaná opatření, která mají zajistit řádné fungování platformy i v budoucnu a která mají dále posílit její přínos k rozvoji jednotného digitálního trhu.

¹ Srovnávací přehled podmínek pro spotřebitele – vydání z roku 2017.

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů, Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63–79.

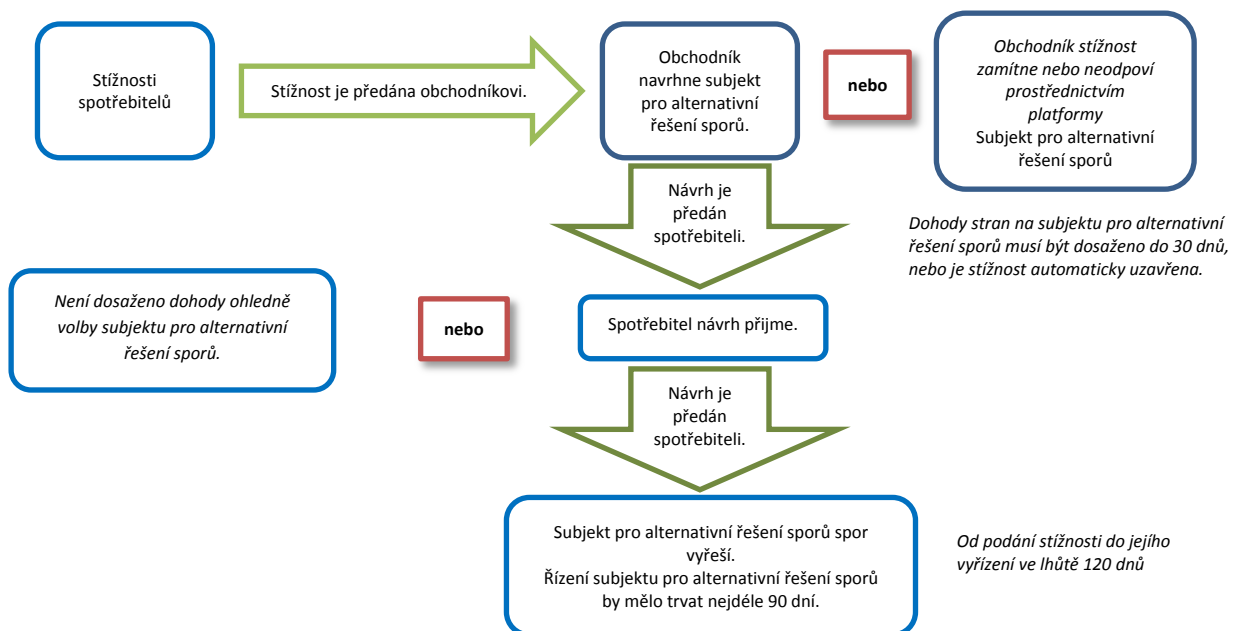
³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line, Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1–12.

Platforma pro řešení sporů on-line

Platforma pro řešení sporů on-line začala fungovat v lednu 2016, veřejnosti byla zpřístupněna dne 15. února 2016. Účelem platformy je usnadňovat on-line řešení sporů, které vznikají mezi spotřebiteli a obchodníky v souvislosti s internetovými transakcemi. Platforma má tyto hlavní vlastnosti:

- Spotřebitelé a obchodníci si mohou pro svou komunikaci s platformou zvolit kterýkoli úřední jazyk EU (ve kterém budou např. podávat své stížnosti nebo dostávat oznámení). Pro volnou textovou komunikaci mohou využít nástroj pro automatický překlad.
- Platforma určí, který z oznámených subjektů pro alternativní řešení sporů se má daným případem zabývat a postoupí tento případ tomu subjektu pro alternativní řešení sporů, na kterém se strany dohodnou.
- Subjekty pro alternativní řešení sporů mohou využívat nástroj elektronické správy případů, který platforma nabízí a který jim umožňuje vést celé řízení on-line.
- Strany mohou požádat o to, aby výsledek řízení alternativního řešení sporů byl přeložen profesionálním překladatelem.
- Součástí platformy jsou jasně stanovené lhůty, aby zpracování stížností postupovalo co nejrychleji.

Postup zpracování stížností v rámci platformy pro řešení sporů on-line



Platforma pro řešení sporů on-line je plně funkční a má 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. Konkrétněji byly funkce platformy navrženy a vytvořeny v souladu s čl. 5 odst. 4 nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line, tak aby stranám umožňovaly vést řízení za účelem vyřešení sporu prostřednictvím nástroje elektronické správy případů. Platforma pro řešení

sporů on-line spotřebitelům umožňuje zahájit řízení elektronickým podáním stížnosti obchodníkovi, obchodníkovi umožňuje zjistit příslušný subjekt pro alternativní řešení sporů a tomuto subjektu pak v případě, že se na něm strany dohodnou, stížnost postoupit. Všem dotčeným aktérům navíc poskytuje bezplatně přeložené informace, které jsou k vyřešení sporu nezbytné.

Při vytváření platformy pro řešení sporů on-line využila Komise podpory expertní skupiny složené z odborníků na problematiku řešení sporů on-line jmenovaných jednotlivými členskými státy. Komise kromě toho uskutečnila tři komplexní testy, během nichž 120 odborníků jmenovaných členskými státy a příslušníků spotřebitelských organizací, obchodních sdružení a evropského Fóra zdravotně postižených vyzkoušelo fungování jednotlivých rozhraní platformy na základě reálných scénářů. Zpětná vazba, kterou se díky těmto testům podařilo získat, přímo přispěla k vývoji platformy a byla důležitá pro zajištění uživatelské vstřícnosti a přístupnosti platformy. Způsob, jakým má platforma fungovat, je stanoven v nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line, a Komise proto navrhla jednotlivá rozhraní platformy tak, aby plně vyhovovala těmto právním požadavkům.

Právní rámec pro alternativní řešení spotřebitelských sporů a řešení spotřebitelských sporů on-line

Nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line vychází ze směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů, tzn., že právní rámec pro činnost platformy zahrnuje oba tyto právní předpisy. Směrnice o alternativním řešení sporů zajišťuje, že spotřebitelé v EU se v situaci, kdy mají s nějakým obchodníkem problém související s nákupem určitého výrobku či využitím určité služby, a to v kterémkoli maloobchodním odvětví v tuzemsku či v zahraničí a bez ohledu na to, zda se nákup uskutečnil on-line nebo off-line, mohou obracet na certifikované subjekty pro alternativní řešení sporů. Certifikované subjekty pro alternativní řešení sporů jsou povinny dbát závazných požadavků na kvalitu, jako je nestrannost, spravedlnost, transparentnost a účinnost. Členské státy jsou povinny sestavit vnitrostátní seznam certifikovaných subjektů pro alternativní řešení sporů a předat tyto seznamy Komisi. Údaje o subjektech pro alternativní řešení sporů (název, odvětvová působnost a informace o poplatcích) jsou přeloženy do všech úředních jazyků Unie a následně elektronicky registrovány a zpřístupněny veřejnosti na platformě pro řešení sporů on-line.

Právní rámec pro alternativní řešení sporů a řešení sporů on-line se vztahuje na spotřebitelské spory týkající se obchodníků usazených v EU a zemích EHP. Platforma pro řešení sporů on-line umožňuje vyřizovat stížnosti, které vyplývají z kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line mezi spotřebiteli a obchodníky s bydlištěm nebo sídlem v Unii a v zemích EHP.⁴ Platforma se nezabývá řešením sporů mezi spotřebiteli (C2C) ani sporů mezi obchodníky (B2B) a nenabízí ani technický rámec pro přímé jednání mezi stranami či návrhy smírného řešení soudce v průběhu soudního řízení, stejně jako se nezabývá spory, které se týkají zdravotnických služeb nebo veřejných poskytovatelů dalšího či vysokoškolského vzdělání.

⁴ Platforma se zabývá stížnostmi podanými spotřebiteli proti obchodníkům ve všech členských státech a stejně tak i spory, které vedou obchodníci proti spotřebitelům v rámci uvedených smluv, pokud právní předpisy členského státu spotřebitele řešení takových sporů umožňují. Belgie, Polsko, Lucembursko a Německo řešení stížností mezi podniky a spotřebiteli umožňují.

Nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line stanoví, že členské státy by měly určit kontaktní místa pro řešení sporů, kde mohou uživatelé platformy pro řešení sporů on-line v případě potřeby najít individuální podporu. Obchodníci, kteří prodávají na internetu, jsou povinni na svých internetových stránkách odkazovat na platformu pro řešení sporů on-line a uvést na nich i svou emailovou adresu, kam se lze na ně prostřednictvím platformy obracet.

Provádění směrnice o alternativním řešení sporů

Je třeba zdůraznit, že základním předpokladem pro fungování a efektivní činnost platformy pro řešení sporů on-line je to, aby členské státy dodržovaly právní rámec, jímž se řídí alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line. K tomuto datu oznámily Komisi úplné provedení směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů všechny členské státy s výjimkou Španělska⁵. v současnosti se lze prostřednictvím platformy obrátit na více než 300 subjektů pro alternativní řešení sporů z 26 členských států⁶. Všech 28 členských států navíc určilo svá vnitrostátní kontaktní místa pro řešení sporů on-line, kam se mohou spotřebitelé obracet s žádostí o pomoc a informace o možnostech dosažení nápravy. Od 1. července 2017 jsou právní předpisy upravující alternativní řešení sporů / řešení sporů on-line použitelné v zemích EHP / ESVO (Norsko, Island a Lichtenštejnsko). Aby bylo možné snadno podávat stížnosti i z těchto států, jsou jednotlivá rozhraní platformy dostupná i v norštině a islandštině. Také v případě těchto států mohou být jejich subjekty zabývající alternativním řešením sporů elektronicky zaregistrovány na platformě pro řešení sporů on-line. Subjekty pro alternativní řešení sporů, které jsou zaregistrovány na platformě pro řešení sporů on-line, byly posouzeny (a jsou monitorovány) příslušnými vnitrostátními orgány, aby bylo zajištěno, že splňují požadavky na kvalitu, které stanoví směrnice o alternativním řešení sporů. Je třeba zdůraznit, že obchodníci nejsou sice povinni vyřizovat žádosti jednotlivých spotřebitelů prostřednictvím alternativního řešení sporů, provozovatelé internetových obchodů mají nicméně povinnost uvést na svých internetových stránkách odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Komise prověřila více než 20 000 internetových obchodů v celé EU, aby zkontrolovala, zda obchodníci tuto povinnost dodržují. Analýza toho, jak obchodníci dodržují povinnost uvádět na svých internetových stránkách snadno přístupný odkaz na platformu a svou emailovou adresu, přinesla povzbudivé výsledky, které by nicméně mohly být ještě výrazně lepší. Podle výsledků analýzy plní tuto povinnost 30 % obchodníků usazených v EU: na stránkách jejich elektronických obchodů nalezla Komise odkaz na příslušnou možnost řešení sporů on-line. Podíl obchodníků uvádějících tento odkaz se liší podle země, odvětví a velikosti internetového obchodu. Komise osloví členské státy, aby je ve snaze o zvýšení tohoto podílu v nadcházejících měsících podpořila.

Stížnosti podané prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line v prvním roce jejího zavádění

Komise provedla analýzu úplného souboru údajů o všech stížnostech, které byly prostřednictvím platformy podány v období od 15. února 2016 do 15. února 2017. Tato analýza se zaměřila pouze na stížnosti podané v rámci fungování platformy. Stížnosti, které subjekty alternativního řešení sporů obdržely přímo, tj. bez využití platformy, nebrala tato

⁵ V době dokončování této zprávy byly příslušné španělské prováděcí vnitrostátní právní předpisy v závěrečných fázích legislativního procesu.

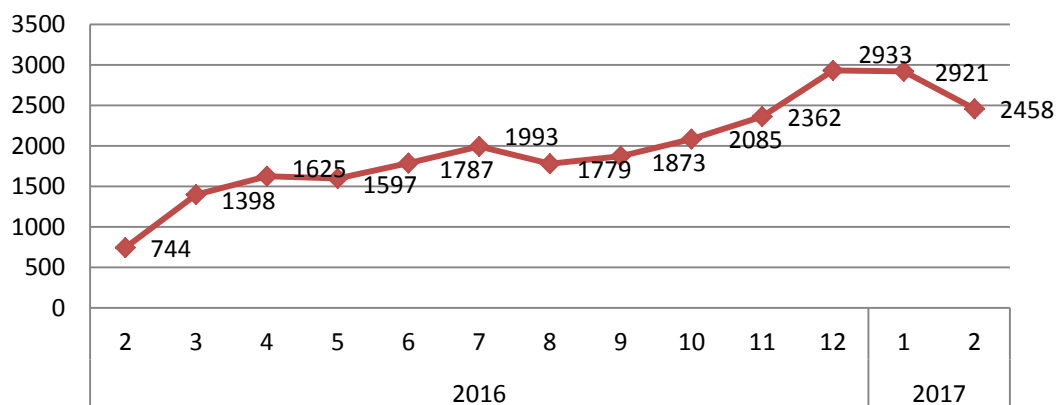
⁶ Uvedeny zde dosud nejsou rumunské a španělské subjekty pro řešení sporů.

analýza v úvahu. Platforma pro řešení sporů on-line je součástí širšího rámce, který má stranám pomoci s vyhledáním přístupu k subjektům způsobilým k alternativnímu řešení sporů.

Během 12 měsíců zahrnutých v této zprávě navštívilo platformu zhruba 1,9 milionu osob. Měsíčně ji v průměru navštívilo více než 160 000 různých osob a podalo jejím prostřednictvím v průměru více než 2 000 stížností⁷. Tyto údaje svědčí o tom, že platforma se setkala se širokým ohlasem a že je hojně využívána; a názorně dokládají i to, že značná část spotřebitelů a podniků v EU o platformě ví a jeví o ni zájem. V prvním roce jejího fungování bylo prostřednictvím platformy podáno více než 24 000 stížností. Tabulka 1 znázorňuje vývoj počtu stížností podaných za měsíc, z něhož je zřejmé, že tento počet setrvale vzrůstal a že nejvyšší byl v prosinci 2016 a v lednu 2017, což odpovídá vrcholu sezóny v nakupování on-line.

⁷ Současné statistiky svědčí o tom, že v období od února 2017 do srpna 2017 se počet jednotlivých návštěvníků trvale zvyšoval až na 180 000 měsíčně, přičemž za měsíc bylo vyplněno více než 2 300 stížností.

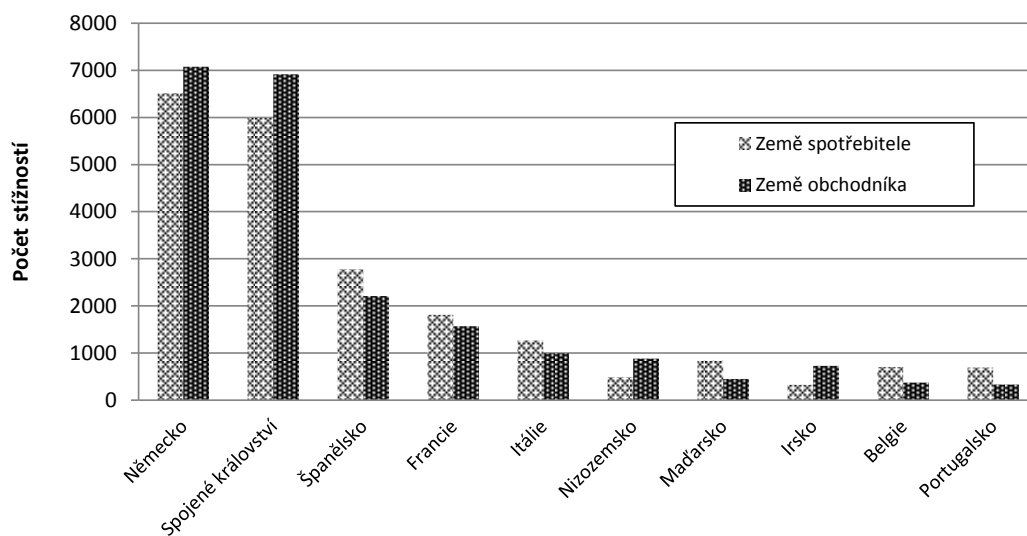
Počet stížností podaných za měsíc



Tabulka 1

Zeměpisné rozložení stížností podaných v prvních 10 členských státech z hlediska počtu stížností je uvedeno níže v tabulce 2.

Počet stížností podaných v prvních 10 zemích



Tabulka 2

Přehled stížností podaných prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line v průběhu prvního roku její činnosti:

- Stížnosti se nejčastěji týkaly odvětví oděvů a obuvi (11,5 %), letenek (8,5 %) a zboží z oboru informačních a komunikačních technologií (8 %), jež také představují hlavní odvětví elektronického obchodu v EU⁸.
- Mezi hlavní důvody stížností spotřebitelů patřily problémy s dodáním zboží (21 %), dále pak nesoulad s objednávkou (15 %) a vad zboží (12 %).
- Jedna třetina stížností se týkala problémů s přeshraničními nákupy.
- Nejvíce stížností bylo podáno v Německu a ve Spojeném království, což jsou země, kde je podíl provozovatelů internetových obchodů nejvyšší v celé EU⁹ a kde má také většina dotčených obchodníků své sídlo.

Tabulka 3

Podrobná analýza celého průběhu vyřizování stížností v rámci platformy, která je znázorněna níže v tabulce 4, ukazuje, že ve značném počtu případů stížností (85 %) byly stížnosti automaticky uzavřeny do 30 kalendářních dnů od podání stížností (což je lhůta, během níž se má spotřebitel s obchodníkem dohodnout na příslušném subjektu pro alternativní řešení sporů). Ve snaze porozumět významu těchto údajů a vyhodnotit zájem obchodníků o využívání procedurálních možností alternativního řešení sporů provedla Komise zvláštní průzkum, jehož cílem bylo získat zpětnou vazbu od spotřebitelů, jejichž případ byl automaticky uzavřen. Z tohoto průzkumu vyplynulo, že i když velký počet obchodníků platformy pro řešení sporů on-line nevyužil, 40 % spotřebitelů, kteří svou stížnost podali prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line a jejichž žádost byla automaticky uzavřena po 30 dnech, bylo obchodníkem osloveno přímo, takže v rámci platformy se už pak stížnost dále neřešila. Z toho je zřejmé, že i v takových případech je třeba konstatovat, že platforma pro řešení sporů on-line spotřebitelům a obchodníkům při řešení jejich sporů pomáhá, protože už jen to, že spotřebitelé této platformy využijí, má na obchodníky preventivní účinek, neboť ti se pak více snaží, aby se spor vyřešil co nejrychleji a nedošlo k tomu, že stížnost v důsledku postupného zpracovávání stížností na platformě pro řešení sporů on-line skončí před subjektem pro řešení sporů.

Skutečnost, že obchodníci na platformu příliš nereagují, má i své technické důvody. Například když je podána stížnost na určitého obchodníka poprvé a tento obchodník není na platformě dosud zaregistrován, může se stát, že automatické oznámení je odesláno na nesprávnou emailovou adresu. Mezi další důvody může patřit i to, že obchodníkům není jasný původ zprávy s oznámením, nebo to, že oznámení skončí u obchodníka ve složce pro nevyžádanou poštu, nebo to, že si obchodník oznámení nepřečte. Komise po dokončení statistické analýzy v červenci 2017 připravila technická opatření, která by měla tyto technické nedostatky a z nich vyplývající nežádoucí účinky zmírnit.

⁸ Zdroj: Statistické údaje Eurostatu – Online purchases, EU28 (Nakupování online v zemích EU 28), 2016.

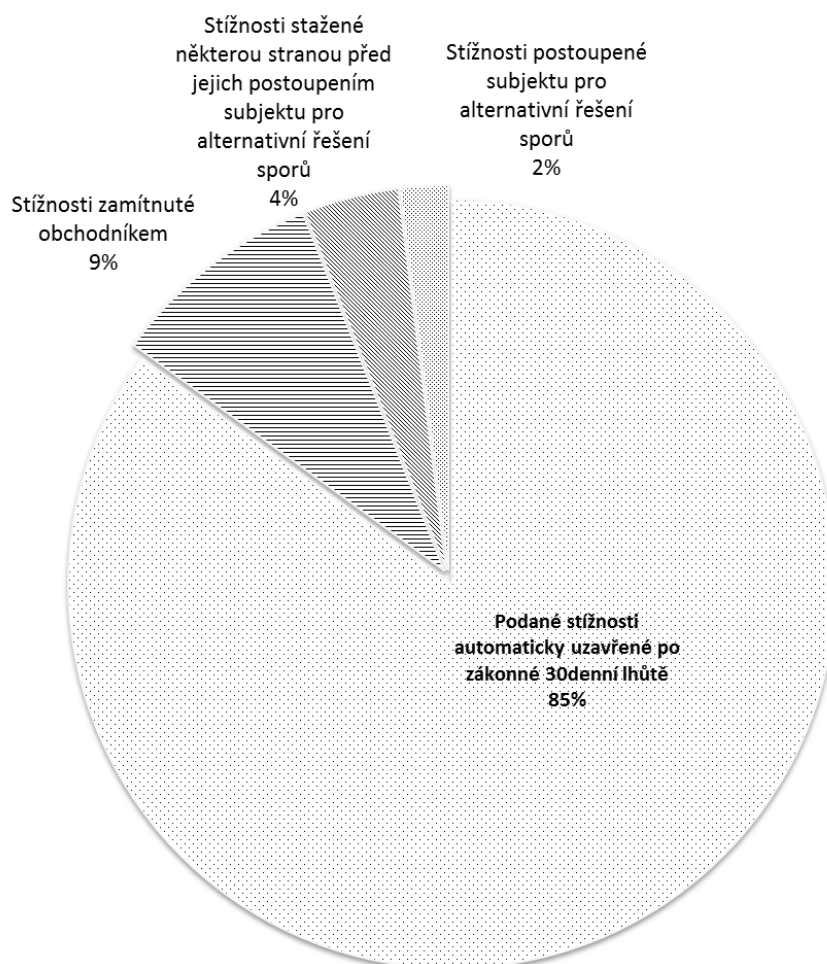
⁹ Zdroj: Statistické údaje Eurostatu – Využívání internetu a nakupování online, 2016.

9 % stížností nebylo systémem automaticky uzavřeno a obchodník je zamítl. Ve dvou třetinách těchto případů nicméně obchodníci uvedli, že zákazníka sami kontaktovali a problém vyřešili nebo hodlají vyřešit (zhruba 6 % všech podaných stížností).

Ve 4 % podaných stížností z údajů vyplývá, že obě strany využily možnosti od řízení odstoupit ještě před uzavřením dohody o postoupení věci určitému subjektu pro alternativní řešení sporů.

Některému ze subjektů pro alternativní řešení sporů byla nakonec předložena pouze 2 % stížností. Zhruba polovinou těchto případů se však subjekty pro alternativní řešení sporů odmítly z procedurálních důvodů zabývat, například proto, že nespadaly do jejich pravomoci, nebo proto, že spotřebitel opomenul nejprve kontaktovat obchodníka. V některých případech také spotřebitelé nebo obchodníci od řízení odstoupili před jeho skončením. Tímto se vysvětluje, proč ke konečnému výsledku dospělo řízení pro alternativní řešení sporů v méně než 1 % případů. Ve dvou třetinách těchto případů však bylo konečného výsledku dosaženo v 90denní lhůtě.

Celý cyklus vyřizování stížností



Tabulka 4

Efektivita platformy pro řešení sporů on-line

Významný počet stížností i využívání platformy pro řešení sporů on-line ve všech členských státech představují velmi pozitivní ukazatele toho, že platforma pro řešení sporů on-line byla příznivě přijata a že ji uživatelé považují za užitečný nástroj. Průzkum provedený v červenci a srpnu 2017 za účelem získání zpětné vazby od uživatelů ukázal, že 71 % návštěvníků platformy pro řešení sporů on-line ji považuje za užitečnou.

Z dostupných informací rovněž vyplývá, že 44 % předložených případů se vyřešilo na základě dvoustranného urovnání sporu mimo platformu¹⁰.

Výsledky, jichž bylo v rámci platformy pro řešení sporů on-line dosaženo

- Velmi vysoká návštěvnost spotřebitelů: platformu navštívilo za měsíc v průměru více než 160 000 různých návštěvníků.
- Vysoký počet podaných stížností: v průměru více než 2 000 stížností za měsíc.
- Přibližně 44 % celkového počtu stížností se podařilo vyřešit na základě úspěšného dvoustranného jednání obchodníků a spotřebitelů.

Závěry a doporučení

Celkově lze říci, že strukturální funkčnost platformy a její značně široká odezva mezi spotřebiteli v prvním roce její činnosti je velmi pozitivní. Své hlavní funkce plní platforma řádným způsobem, slouží jako interaktivní mnohojazyčný nástroj využívající IT a založený na webovém rozhraní, nabízí uživatelsky vstřícné možnosti podávání stížností on-line, obsahuje mnohojazyčný rejstřík subjektů pro alternativní řešení sporů a poskytuje informace o tom, jak mohou spotřebitelé dosáhnout nápravy. Její účinek však spočívá hlavně v tom, že vytváří určitý tlak, který přispívá k řešení případů mimo platformu.

V nadcházejících měsících bude důležité, aby se do činnosti platformy více zapojili obchodníci, tak aby bylo možné zajistit, že stížnosti, které nejsou vyřízeny na základě dvoustranného jednání (tj. mimo platformu nebo prostřednictvím interních reklamačních systémů obchodníků), byly účinným způsobem postoupeny prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line příslušnému subjektu pro alternativní řešení sporů. Komise bude za tímto účelem spolupracovat s vnitrostátními orgány s cílem dosáhnout toho, aby obchodníci důsledněji plnili svou povinnost a uváděli na svých internetových stránkách odkaz na platformu pro řešení sporů on-line. Komise přijala rovněž první opatření, která mají obchodníky podnítit k širší spolupráci ohledně platformy, tak aby mj. poskytovali zpětnou vazbu, když problémy vyřeší mimo platformu. Zavádí se také technická opatření s cílem zlepšit rozhraní platformy a podávání zpráv a spotřebitele lépe informovat o různých možnostech podávání stížností, které mají k dispozici.

V roce 2017 bude zahájena informační kampaň, která bude usilovat o rozsáhlejší propagaci platformy mezi spotřebiteli a obchodníky. Komise kromě toho uspořádala dvě akce na vysoké

¹⁰ 40 % stížností, které jsou po 30 dnech automaticky uzavřeny (85 % celkového počtu stížností), se vyřeší na základě dvoustranného urovnání sporu. To je 34 % celkového počtu stížností. Tuto procentuální hodnotu lze připočítat k 6 % obchodníků, kteří alternativní řešení sporů zamítli a spor se spotřebitelem urovnali sami, a ke 4 % žádostem, kdy strany od alternativního vyřešení sporu odstoupily pravděpodobně proto, že dosáhly jeho urovnání.

úrovni za účasti obchodníků působících v nejvýznamnějších odvětvích internetového maloobchodního prodeje, v odvětví oděvů a obuvi¹¹ a prodeje letenek¹², jejichž cílem bylo otevřít diskusi o možnostech využití alternativního řešení sporů a řešení sporů on-line ke zvýšení důvěry spotřebitelů v internetový obchod.

A konečně je třeba zmínit i to, že platforma pro řešení sporů on-line je podporována rovněž z prostředků finančního nástroje v rámci Nástroje pro propojení Evropy (CEF Telecoms), který byl zřízen nařízením 1316/2013/EU¹³. Podpořené projekty mají za cíl zajišťovat provoz platformy pro řešení sporů on-line a zlepšovat její interoperabilitu s jinými systémy, tak aby komunikace mezi reklamačními systémy obchodníků a platformou pro řešení sporů on-line byla co nejsnazší.

¹¹ Jednání u kulatého stolu se zástupci elektronického maloobchodního prodeje oděvů a obuvi se má konat v prosinci 2017 v Bruselu. Na této akci se bude jednat o důležitých politických změnách v oblasti obchodování on-line a podporování obchodníků v jejich snaze o odpovědné obchodování a respektování spotřebitelských práv na digitálním trhu a přijímání příslušných závazků.

¹² Ve spolupráci s německým Smírčím orgánem pro veřejnou osobní dopravu (SÖP, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.) uspořádala Komise zvláštní akci dne 10. listopadu 2017 v Berlíně. Na této akci byla zahájena činnost sítě „TRAVEL-NET“, což je síť subjektů alternativního řešení sporů z různých členských států, které se zabývají spory ve veřejné dopravě a v odvětví cestovního ruchu.

¹³ Úř. věst. L 348, 20.12.2013, s. 129–171.