

II

(Nelegislativní akty)

NAŘÍZENÍ

PROVÁDĚCÍ NAŘÍZENÍ KOMISE (EU) 2015/1051

ze dne 1. července 2015

o způsobech provádění funkcí platformy pro řešení sporů on-line, o podrobnostech týkajících se elektronického formuláře pro podávání stížností a o pravidlech týkajících se spolupráce mezi kontaktními místy uvedených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) ⁽¹⁾, a zejména na čl. 5 odst. 7, čl. 7 odst. 7 a čl. 8 odst. 4 uvedeného nařízení,

po konzultaci s evropským inspektorem ochrany údajů,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Nařízení (EU) č. 524/2013 stanoví zřízení platformy pro řešení sporů on-line na úrovni Unie. Tato platforma pro řešení sporů on-line by měla mít podobu interaktivní a mnohojazyčné internetové stránky představující jednotné místo, na které se mohou obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní řešení sporů týkajících se smluvních závazků, které vyplývají z kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavíraných on-line.
- (2) V čl. 8 odst. 1 nařízení (EU) č. 524/2013 je stanoveno, že elektronický formulář pro podávání stížností je uživatelsky přístupný. Stěžovatelé by proto před podáním stížnosti měli mít možnost vyplnit elektronický formulář pro podávání stížností nanečisto jako koncept. Je třeba zajistit, aby koncepty, které stěžovatelé nepodají, byly z platformy pro řešení sporů on-line po uplynutí příslušné lhůty automaticky odstraněny.
- (3) V zájmu zajištění řádného fungování platformy pro řešení sporů on-line je nezbytné stanovit, jakým způsobem byl měl být odpůrce informován o tom, že proti němu byla v rámci platformy pro řešení sporů on-line vznesena stížnost, a dále jaké informace z elektronického formuláře pro podávání stížností by měly být použity pro snazší určení příslušných subjektů alternativního řešení sporů.
- (4) Ze stejného důvodu a v zájmu jednotného uplatňování nařízení (EU) č. 524/2013 je třeba vyjasnit, v které fázi by měly subjekty alternativního řešení sporů poskytovat platformě pro řešení sporů on-line informace týkající se řešení určitého sporu.
- (5) U některých sporů je nezbytné stanovit datum ukončení v případech, kdy není možné se stížností dále zabývat, aby mohly být do šesti měsíců od uvedeného ukončení vymazány osobní údaje týkající se takových sporů. To se týká sporů, kdy se strany nemohou dohodnout na subjektu alternativního řešení sporů kvůli absenci odpovědi ze strany odpůrce, nebo pokud se subjekt alternativního řešení sporů odmítne sporem zabývat.
- (6) V zájmu zjednodušení registrace vnitrostátních subjektů alternativního řešení sporů v rámci platformy pro řešení sporů on-line podle nařízení (EU) č. 524/2013 by příslušné vnitrostátní orgány měly Komisi oznámit seznam uvedených subjektů a aktualizovat jej jednotným způsobem.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1.

- (7) Je vhodné stanovit, kdy by strany sporu projednávaného v rámci platformy pro řešení sporů on-line měly mít možnost poskytnout zpětnou vazbu ohledně fungování platformy pro řešení sporů on-line a subjektu alternativního řešení sporů, který se jejich sporem zabýval.
- (8) Nařízení (EU) č. 524/2013 stanoví, že každý členský stát určí jedno kontaktní místo pro řešení sporů on-line, které stranám sporu a subjektům alternativního řešení sporů zabývajícím se sporem v rámci platformy pro řešení sporů on-line poskytuje podporu. V zájmu hladké spolupráce mezi kontaktními místy pro řešení sporů on-line je vhodné stanovit soubor společných zásad, o něž se bude tato spolupráce opírat.
- (9) Opatření stanovená tímto nařízením jsou v souladu se stanoviskem Výboru pro řešení sporů on-line zřízeného podle čl. 16 odst. 1 nařízení (EU) č. 524/2013.

PŘIJALA TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Předmět

Toto nařízení stanoví:

- a) podrobnosti týkající se elektronického formuláře pro podávání stížností;
- b) způsoby provádění funkcí platformy pro řešení sporů on-line;
- c) pravidla týkající se spolupráce mezi kontaktními místy pro řešení sporů.

Článek 2

Elektronický formulář pro podávání stížností

Elektronický formulář pro podávání stížností, jež má být odeslán prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line, je spotřebitelům a obchodníkům k dispozici ve všech úředních jazycích orgánů Unie. Stěžovatel má možnost v rámci platformy pro řešení sporů on-line uložit nanečisto vyplněnou stížnost jako koncept. Před tím, než stěžovatel odešle konečnou a úplnou verzi stížnosti, má k uvedenému konceptu přístup a může jej měnit. Koncept stížnosti, který nebyl dokončen a odeslán, je z platformy pro řešení sporů on-line automaticky odstraněn šest měsíců poté, co byl vytvořen.

Článek 3

Informování odpůrce

Při přijetí vyplněného elektronického formuláře pro podávání stížností zašle platforma pro řešení sporů on-line na elektronickou adresu odpůrce uvedenou stěžovatelem v elektronickém formuláři pro podávání stížností standardní elektronickou zprávu, která odpůrce informuje, že proti němu byla vznesena stížnost, a poskytuje přístup k informacím v souladu s čl. 9 odst. 3 nařízení (EU) č. 524/2013.

Článek 4

Určení subjektu alternativního řešení sporů

1. Jestliže ve formuláři pro podávání stížností není uveden příslušný subjekt alternativního řešení sporů, zobrazí platforma pro řešení sporů on-line s cílem usnadnit určení příslušného subjektu alternativního řešení sporů odpůrci orientační seznam subjektů alternativního řešení sporů. Tento seznam se řídí následujícími kritérii:

- a) poštovní adresou stran sporu uvedenou v elektronickém formuláři pro podávání stížností v souladu s přílohou nařízení (EU) č. 524/2013 a
- b) odvětvím, jehož se spor týká.

2. Strany mají v souladu s čl. 5 odst. 6 nařízení (EU) č. 524/2013 kdykoli přístup k seznamu všech subjektů alternativního řešení sporů registrovaných v rámci platformy pro řešení sporů on-line. V rámci platformy pro řešení sporů on-line je stranám při určování subjektu alternativního řešení sporů příslušného pro řešení jejich sporu mezi subjekty registrovanými v rámci platformy k dispozici vyhledávací nástroj.

Článek 5

Informace, jež mají poskytovat subjekty alternativního řešení sporů

1. Subjekty alternativního řešení sporů, jimž byla prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line stížnost předána a jež souhlasily, že se budou sporem zabývat, postoupí neprodleně platformě pro řešení sporů on-line ihned po doručení úplného spisu týkajícího se uvedené stížnosti související s daným sporem datum doručení úplného spisu týkajícího se stížnosti a předmět sporu.
2. Datem doručení úplného spisu týkajícího se stížnosti začíná běžet lhůta 90 kalendářních dnů uvedená v čl. 8 písm. e) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ⁽¹⁾.
3. Subjekty alternativního řešení sporů, jimž byla prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line předána stížnost a jež se odmítnou sporem zabývat, postoupí platformě pro řešení sporů on-line ihned po přijetí uvedeného rozhodnutí v souladu s čl. 5 odst. 4 směrnice 2013/11/EU neprodleně informaci o tomto odmítnutí.
4. Subjekty alternativního řešení sporů, jimž byla prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line předána stížnost, neprodleně postoupí platformě pro řešení sporů on-line při ukončení sporu informaci o datu ukončení postupu alternativního řešení sporů a jeho výsledku. To se týká i situace, kdy obě strany nebo jedna z nich v souladu s čl. 9 odst. 2 písm. a) směrnice 2013/11/EU ukončí svou účast v postupu.

Článek 6

Ukončení některých sporů a vymazání osobních údajů

1. Spor předložený v rámci platformy pro řešení sporů on-line se dále neřeší zejména, pokud:
 - a) odpůrce uvede, že si nepřeje využít subjekt alternativního řešení sporů;
 - b) se strany do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti prostřednictvím elektronického formuláře nedohodnou na subjektu alternativního řešení sporů, který se má jejich sporem zabývat;
 - c) se subjekt alternativního řešení sporů, na němž se strany dohodly, odmítne sporem zabývat,a spor je tak považován za ukončený. Datum, kdy dojde ke kterékoli situaci uvedené v písmeni a) až c), se považuje za datum ukončení příslušného sporu.
2. Osobní údaje týkající se sporů uvedených v odst. 1 písm. a) až c) jsou z platformy vymazány do šesti měsíců od ukončení sporu.

Článek 7

Elektronické oznámení seznamu subjektů alternativního řešení sporů

1. Příslušné orgány vymezené v čl. 4 odst. 1 písm. i) směrnice 2013/11/EU použijí k oznámení seznamu subjektů alternativního řešení sporů uvedeného v čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU standardizovaný elektronický formulář poskytovaný Komisí.
2. Tento vyplněný standardizovaný elektronický formulář obsahuje informace uvedené v čl. 20 odst. 2 směrnice 2013/11/EU a informace o průměrné délce postupu alternativního řešení sporů uvedené v čl. 9 odst. 5 písm. d) nařízení (EU) č. 524/2013 a čl. 19 odst. 1 písm. e) směrnice 2013/11/EU.

Článek 8

Systém poskytování zpětné vazby

Po ukončení postupu alternativního řešení sporů a po dobu šesti měsíců od ukončení umožní platforma pro řešení sporů on-line stranám sporu v souladu s čl. 5 odst. 4 písm. g) nařízení (EU) č. 524/2013 poskytnout zpětnou vazbu.

⁽¹⁾ 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), (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

Článek 9

Spolupráce mezi kontaktními místy pro řešení sporů on-line

1. V souladu s čl. 7 odst. 2 nařízení (EU) č. 524/2013 poskytují kontaktní místa pro řešení sporů on-line podle svých nejlepších schopností podporu v rámci řešení sporů souvisejících se stížnostmi podanými prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line.
2. Poradci pro řešení sporů on-line bez prodlení poskytují pomoc poradcům v jiných kontaktních místech pro řešení sporů on-line a vyměňují si s nimi informace s cílem usnadnit výkon svých funkcí uvedených v čl. 7 odst. 2 nařízení (EU) č. 524/2013.
3. Poradci pro řešení sporů on-line, kteří mají přístup k informacím týkajícím se určitého sporu, včetně osobních údajů, udělí přístup k těmto informacím poradcům v jiných kontaktních místech, je-li to nezbytné pro plnění funkcí uvedených v čl. 7 odst. 2 nařízení (EU) č. 524/2013.

Článek 10

Vstup v platnost

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

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

V Bruselu dne 1. července 2015.

Za Komisi
předseda
Jean-Claude JUNCKER