



EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 29.11.2011
KOM(2011) 793 v konečnom znení
2011/0373 (COD)

Návrh

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

**o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie
(ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení
spotrebiteľských sporov)**

{SEK(2011) 1408 v konečnom znení}
{SEK(2011) 1409 v konečnom znení}

DÔVODOVÁ SPRÁVA

1. KONTEXT NÁVRHU

Tento návrh spolu s návrhom nariadenia o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) sa musí posudzovať v súvislosti s úsilím zlepšiť fungovanie vnútorného trhu na úrovni maloobchodu a najmä zlepšiť nápravné opatrenia pre spotrebiteľov.

Veľké množstvo európskych spotrebiteľov sa stretáva s problémami pri nákupe tovaru a služieb na vnútornom trhu. V roku 2010 išlo o približne 20 % európskych spotrebiteľov¹. Napriek všeobecne vysokej úrovni ochrany spotrebiteľov, ktorá je zaručená právnymi predpismi, zostávajú problémy, na ktoré spotrebiteľia narážajú, často nevyriešené. Straty, ktoré vznikajú európskym spotrebiteľom v dôsledku problémov so zakúpeným tovarom alebo službami, sa odhadujú na 0,4 % HDP EÚ.

Okrem využívania tradičných súdnych prostriedkov nápravy² majú spotrebiteľia a podniky v niektorých členských štátoch možnosť obrátiť sa so svojimi sťažnosťami na subjekty alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekty ARS“). Cieľom týchto subjektov je mimosúdne urovanie sporov medzi stranami zapojením príslušného subjektu (napr. rozhodcu, zmierovacieho vyjednávača, mediátora, ombudsmana, rady pre sťažnosti).

Komisia prijala dve odporúčania o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov³ a zriadila dve siete, ktoré sa zaoberajú ARS (ECC-NET⁴ a FIN-NET⁵). Mnohé právne predpisy EÚ, ktoré sa vzťahujú na špecifické sektory, zahŕňajú klauzulu o ARS⁶ a smernica o sprostredkovaní poisťovní⁷ podporuje riešenie sporov v priateľskom duchu vrátane spotrebiteľských sporov. Analýza súčasnej situácie však odhalila tieto hlavné nedostatky,

¹ Eurobarometer 342, „Consumer Empowerment (Posilňovanie postavenia spotrebiteľa)“, s. 169.

² Napríklad nariadenie č. 861/2007, ktorým sa ustanovuje Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu, Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 1.

³ Odporúčanie Komisie 98/257/ES o zásadách platných pre orgány zodpovedné za mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, Ú. v. ES L 115, 17.4.1998, s. 31 a odporúčanie Komisie 2001/310/ES o zásadách pre mimosúdne orgány, ktoré sa zaoberajú urovaním sporov spotrebiteľov, Ú. v. ES L 109, 19.4.2001, s. 56.

⁴ Sieť európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net) pomáha spotrebiteľom získať prístup k vhodným subjektom ARS v inom členskom štáte v prípade, že ide o cezhraničné spory.

⁵ FIN-NET je sieť zložená zo systémov ARS, ktoré sa zaoberajú cezhraničnými spormi medzi spotrebiteľmi a poskytovateľmi finančných služieb.

⁶ Napríklad smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/72/ES z 13. júla 2009 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh s elektrinou a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/73/ES z 13. júla 2009 o spoločných pravidlách pre vnútorný trh so zemným plynom (Ú. v. EÚ L 211, 14.8.2009, s. 55 a 94); smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere (Ú. v. EÚ L 133, 22.5.2008, s. 66); smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode („smernica o elektronickom obchode“) (Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1).

⁷ Ú. v. EÚ L 136, 24.5.2008, s. 3.

ktoré bránia účinnosti ARS: medzery v pokrytí, nedostatočná informovanosť medzi spotrebiteľmi a podnikmi, ako aj rozdiely v kvalite postupov ARS⁸.

Nedostatok účinného ARS predstavuje osobitné problémy v kontexte cezhraničných transakcií (napr. jazykové bariéry, potenciálne vyššie náklady, rozdiely v právnych predpisoch medzi jednotlivými členskými štátmi).

Vzhľadom na zistené problémy sa Komisia zaviazala navrhnúť opatrenia v oblasti ARS, ktoré zabezpečia, aby všetky spotrebiteľské sťažnosti mohli byť predkladané subjektu ARS a aby sa spory vzniknuté pri cezhraničných transakciách dali ľahšie riešiť⁹.

2. VÝSLEDKY KONZULTÁCIÍ SO ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENIE VPLYVU

2.1. Zbieranie odborných znalostí a konzultácia so zainteresovanými stranami

Komisia uskutočnila niekoľko štúdií o ARS. Medzi ne patrí „Štúdia o využívaní alternatívneho riešenia sporov v Európskej únii“¹⁰ z roku 2009, v ktorej vykonala hlbokú analýzu existujúcich subjektov ARS a ich fungovania vo všetkých členských štátoch, štúdia pod názvom „Nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov v EÚ: skúsenosti, dojmy a názory spotrebiteľov“¹¹, „Posúdenie nákladov súvisiacich s dodržiavaním predpisov vrátane administratívnych nákladov/administratívnej záťaže pre podniky, ktoré sú spojené s využívaním alternatívneho riešenia sporov (ARS)“ (2011) a štúdia pod názvom „Cezhraničné riešenie sporov v Európskej únii“ (2011)¹².

V januári 2011 sa začala verejná konzultácia o využívaní alternatívneho riešenia sporov¹³. Ukázalo sa, že v otázke alternatívneho riešenia sporov sa dosiahol vysoký stupeň zhody: všetci respondenti súhlasili s tým, že je potrebné, aby sa ARS ďalej rozvíjalo, aby lepšie fungoval vnútorný trh. Prevažná väčšina respondentov takisto podporila opatrenia na úrovni EÚ a zdôraznila potrebu kvalitných postupov ARS, ktoré by mali byť dostupné najmä pri sporoch, ku ktorým dochádza v súvislosti s cezhraničnými transakciami a v digitálnom prostredí. Podľa ich názoru by sa účinné postupy ARS mali riadiť niekoľkými všeobecnými zásadami, ako sú neustrannosť, transparentnosť a účinnosť a spravodlivosť. Mnohí respondenti podporili zlepšenie postupov RSO, najmä pri transakciách v rámci elektronického obchodovania, v súvislosti s ktorými narastá počet sťažností, najmä v prípadoch, keď ide o nízku hodnotu.

⁸ Pozri *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union* (Štúdia o využívaní alternatívneho riešenia sporov v Európskej únii) zo 16. októbra 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, s. 56 – 63; 112 – 115; 120 – 121.

⁹ Hlavná iniciatíva stratégie Európa 2020: „Digitálna agenda pre Európu“ KOM(2010) 245, s. 13; Oznámenie Komisie „Akt o jednotnom trhu“, KOM(2011) 206, s. 9.

¹⁰ Štúdia o využívaní alternatívneho riešenia sporov v Európskej únii, *Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*, 2009, k dispozícii na stránke: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ „Nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov v Európskej únii: skúsenosti, dojmy a názory spotrebiteľov“, 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Verejná konzultácia o využívaní alternatívneho riešenia sporov (ARS) ako prostriedku na riešenie sporov súvisiacich s komerčnými prevodmi a praktikami v EÚ. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

V marci 2011 zorganizovali útvary Komisie spolu s Európskym parlamentom samit na tému „Alternatívne riešenie sporov pre vnútorný trh a spotrebiteľov“, na ktorom sa stretlo okolo 2000 zainteresovaných strán. Z debaty vyplynulo, že rozvoj ARS pre spotrebiteľov vrátane RSO má všeobecnú podporu, pričom sa podčiarkla potreba opatrení na úrovni EÚ. V apríli 2011 bol v rámci Európskeho spotrebiteľského samitu¹⁴ zorganizovaný seminár na tému „Ako zlepšiť fungovanie ARS“, na ktorom sa zúčastnilo 60 zainteresovaných strán.

Bol poskytnutý doplňujúci vstup, konkrétne prostredníctvom obchodnej konzultácie pod vedením útvarov Komisie v období od decembra 2010 do januára 2011 prostredníctvom Európskeho podnikateľského testovacieho panela¹⁵ a obchodná konzultácia, ktorá prebehla od marca do mája 2011 prostredníctvom prieskumnej platformy MSE¹⁶.

Konzultácie prebehli aj s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov (EDPS).

2.2. Posúdenie vplyvu

Komisia vykonala podrobné posúdenie vplyvu, v ktorom analyzovala viaceré možnosti politik pre „pokrytie ARS, informácie a kvalitu“ a „RSO pri cezhraničných transakciách v rámci elektronického obchodovania“. V závere posúdenia vplyvu sa uviedlo, že len kombinácia dvoch nástrojov ARS a RSO môže zabezpečiť prístup k nestranným, transparentným, účinným a spravodlivým prostriedkom na mimosúdne riešenie domácich a cezhraničných sporov. Rámcová smernica je konkrétne najvhodnejším spôsobom zabezpečenia plného krytia ARS vo všetkých členských štátoch, informovania spotrebiteľov o ARS a zabezpečenia toho, aby subjekty ARS rešpektovali špecifické zásady kvality. Plným krytím ARS sa vytvorí požadovaný rámec, na základe ktorého môže systém RSO v rámci celej EÚ účinne riešiť spory v súvislosti s cezhraničnými transakciami v rámci elektronického obchodovania.

3. PRÁVNE PRVKY NÁVRHU

3.1. Hlavné právne prvky návrhu

3.1.1. Zabezpečenie toho, aby pre všetky spotrebiteľské spory existovali postupy ARS

V zmysle tohto návrhu členské štáty zabezpečujú, aby všetky spory medzi spotrebiteľom a obchodníkom, ktoré vzniknú pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb, mohli byť predložené subjektu ARS aj formou online. Aby členské štáty splnili svoju povinnosť, môžu využiť existujúce subjekty ARS a v prípade potreby upraviť ich rozsah pôsobnosti; alebo môžu vytvoriť nové subjekty ARS či univerzálny subjekt pre všetky sektory.

Tento návrh sa vzťahuje na spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, ktoré vzniknú pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb. Zahŕňa sťažnosti podané spotrebiteľmi na obchodníkov, ale aj sťažnosti na spotrebiteľov podané obchodníkmi. Tento návrh sa uplatňuje na subjekty ARS, ktorých snahou je vyriešiť spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi mimosúdnou cestou, a to zapojením subjektu riešenia sporov. Vzťahuje sa najmä na sprostredkovateľské postupy, ale aj na mimosúdne konania rozhodcovského charakteru, ako

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ S 335 spoločnosťami zo všetkých členských štátov EÚ prebehli konzultácie o ich skúsenostiach s ARS a názoroch naň: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

¹⁶ Počas tejto konzultácie 927 malých a stredných podnikov odpovedalo na otázky týkajúce sa ARS.

sú konania pred radami pre vybavovanie sťažností spotrebiteľov, arbitráž a postupy zmierenia. Tento návrh sa nevzťahuje na systémy vybavovania spotrebiteľských sťažností riadené obchodníkmi ani na subjekty riešenia sporov, v prípade ktorých fyzické osoby poverené riešením sporov zamestnáva výlučne obchodník. Vylučuje aj priame dohody medzi stranami.

3.1.2. Informácie o ARS a spolupráci

Keď dôjde k sporu, spotrebiteľia musia byť schopní rýchlo zistiť, ktoré subjekty ARS sú kompetentné riešiť ich spor. Preto sa týmto návrhom zabezpečuje, že spotrebiteľia budú môcť nájsť informácie o kompetentných subjektoch ARS v hlavných obchodných dokladoch, ktoré im poskytne obchodník, a v prípade, že má obchodník webovú stránku, na tejto stránke. Okrem toho budú obchodníci povinní informovať spotrebiteľov o tom, či sa zaväzujú k uplatňovaniu ARS v súvislosti so sťažnosťami, ktoré na nich podá spotrebiteľ. Táto povinnosť bude pôsobiť ako motivácia pre obchodníkov k častejšiemu uplatňovaniu ARS.

V zmysle tohto návrhu členské štáty zabezpečujú, aby spotrebiteľia mohli získať pomoc, keď sú zapojení do cezhraničného sporu. Členské štáty môžu poveriť touto úlohou svoje strediská Siete európskych spotrebiteľských centier (ECC-net), ktorá v súčasnosti usmerňuje spotrebiteľov, aby pri riešení cezhraničných sporov využívali kompetentné subjekty ARS.

V zmysle tohto návrhu sa subjekty ARS budú naďalej podporovať v tom, aby sa v prípadoch, keď riešia spory v konkrétnej oblasti, stali členmi sietí subjektov ARS v oblastiach špecifických pre dané odvetvia. Okrem toho sa v tomto návrhu podporuje spolupráca medzi subjektmi ARS a vnútroštátnymi orgánmi poverenými presadzovaním právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľov.

Tento návrh zahŕňa predpisy na zabezpečenie rešpektovania prísnych záruk dôvernosti a ochrany údajov v súlade s príslušnými právnymi predpismi Únie.

3.1.3. Kvalita subjektov ARS

Cieľom tohto návrhu je zabezpečiť, aby subjekty ARS rešpektovali zásady kvality, ako sú neustrannosť, transparentnosť, účinnosť a spravodlivosť. Takéto zásady boli stanovené v dvoch odporúčaniach Komisie. Tým, že uvedené zásady nadobudnú záväzný účinok, vytvorí tento návrh rovnaké podmienky pre ARS a posilní dôveru spotrebiteľov, ako aj obchodníkov v postupy ARS.

Transparentnosť subjektov ARS by mala zabezpečiť, že strany dostanú všetky informácie, ktoré potrebujú na to, aby prijímali informované rozhodnutia predtým, ako sa zapoja do postupu ARS. Postupy ARS by mali byť účinné a mali by vyriešiť určité nevýhody spojené so súdnymi konaniami, ako sú náklady, dĺžka a zložitosť. Na základe výsledkov existujúcich štúdií sa v tomto návrhu vyžaduje, aby sa spory vyriešili do 90 dní. S cieľom zabezpečiť, aby boli postupy ARS aj naďalej prístupné všetkým spotrebiteľom, sa v tomto návrhu stanovuje, že by mali byť pre spotrebiteľov bezplatné alebo cenovo dostupné.

3.1.4. Monitorovanie

S cieľom zabezpečiť, aby subjekty ARS sporov fungovali správne a poskytovali kvalitné služby spotrebiteľom aj obchodníkom, musia sa dôsledne monitorovať. V každom členskom štáte bude príslušný orgán poverený monitorovaním fungovania subjektov ARS zriadených na jeho území. Príslušné orgány budú okrem iného na základe informácií, ktoré im oznámili

subjekty ARS, posudzovať, či daný subjekt ARS rešpektuje požiadavky kvality stanovené v tomto návrhu. Okrem toho budú príslušné orgány uverejňovať pravidelné správy o vývoji a fungovaní subjektov ARS. Komisia bude každé tri roky predkladať Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní smernice.

3.2. Zásada subsidiarity

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

Vývoj dobre fungujúceho systému ARS v rámci Únie, ktorý je postavený na existujúcich subjektoch ARS v členských štátoch a rešpektuje ich právne tradície, posilnení dôveru spotrebiteľov vo vnútorný trh na úrovni maloobchodu vrátane oblasti elektronického obchodu. Takisto otvorí nové príležitosti podnikom. Opatrenia na úrovni samotných členských štátov by pravdepodobne vyústili do ďalšieho rozdrobenia ARS, ktoré by zasa prispelo k nerovnakému zaobchádzaniu, pokiaľ ide o spotrebiteľov a obchodníkov na vnútornom trhu, a nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov v Únii by dosiahli odlišné úrovne. Opatrenia na úrovni Únie v navrhovanej forme by mali európskym spotrebiteľom poskytnúť rovnakú úroveň ochrany a podporiť konkurenčné praktiky medzi podnikmi, čím by sa zvýšila cezhraničná výmena produktov alebo služieb.

Vymedzenie spoločných zásad a pravidiel na úrovni Únie pre subjekty a postupy ARS vo všetkých členských štátoch bude mať evidentnú výhodu spočívajúcu v tom, že sa ním zabezpečí účinné a primerané riešenie spotrebiteľských sporov, ktoré vznikajú pri domácich, ako aj cezhraničných transakciách. Zabezpečí sa ním aj homogénnejšia úroveň kvality postupov ARS v Únii.

Rozdiel vo vnútroštátnych politikách zameraných na postupy ARS (alebo ich absencia) ukazuje, že jednostranné opatrenia členských štátov nevedú k riešeniu, ktoré by bolo uspokojivé pre spotrebiteľov aj pre podniky. Efektívne a účinné alternatívne riešenie cezhraničných sporov si vyžaduje dobre fungujúci systém domácich subjektov ARS, o ktorý sa bude opierať platforma RSO v rámci celej EÚ.

3.3. Proporcionalita

Návrh je v súlade so zásadou proporcionality z týchto dôvodov:

Návrh sa obmedzuje výlučne na to, čo je striktne nevyhnutné na dosiahnutie jeho cieľov. Nevzťahuje sa na všetky aspekty ARS, ale sústreďuje sa na niektoré kľúčové aspekty mimosúdneho riešenia sporov. Rámcová smernica bude založená na subjektoch ARS, ktoré už existujú, a členským štátom ponechá možnosť vybrať si formu a metódy na dosiahnutie očakávaných výsledkov.

Ciele tohto návrhu sa dosiahnu pri najnižších nákladoch pre podniky a členské štáty, pričom sa zabráni duplicitě výdavkov a zbytočnej administratívnej záťaži.

4. VPLYV NA ROZPOČET

Tento návrh nemá vplyv na rozpočet EÚ. Preto k tomuto návrhu nie je priložený finančný výkaz.

Návrh

SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY**o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)**

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 114,

so zreteľom na návrh Európskej komisie¹⁷,

po postúpení návrhu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru¹⁸,

po konzultácii s európskym dozorným úradníkom pre ochranu údajov,

v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

keďže:

- (1) V článku 169 ods. 1 a článku 169 ods. 2 písm. a) Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ) sa stanovuje, že Únia má prispievať k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa opatreniami, ktoré prijíma podľa jej článku 114. V článku 38 Charty základných práv Európskej únie sa stanovuje, že politiky Únie zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.
- (2) V súlade s článkom 26 ods. 2 ZFEÚ má vnútorný trh zahŕňať oblasť bez vnútorných hraníc, v ktorej je zaručený voľný pohyb tovaru a služieb. Aby spotrebiteľia mali dôveru vo vnútorný trh a v plnej miere ho využívali, je potrebné, aby mali prístup k jednoduchým a nízkonákladovým spôsobom riešenia sporov, ktoré vznikajú pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb. To platí pre transakcie offline, ako aj online, a má to význam najmä v prípadoch, keď spotrebiteľia robia cezhraničné nákupy.
- (3) Alternatívne riešenie sporov ponúka jednoduché, rýchle a nízkonákladové mimosúdne riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Alternatívne riešenie sporov však ešte nie je v celej Európskej únii dostatočne rozvinuté. Aby mohli spotrebiteľia v plnej miere využívať jeho potenciál, je potrebné, aby bolo alternatívne riešenie sporov k dispozícii pre všetky druhy spotrebiteľských sporov, aby úroveň kvality postupov

¹⁷ Ú. v. EÚ C..., s... .

¹⁸ Ú. v. EÚ C..., s... .

ARS bola rovnaká a aby spotrebiteľia aj obchodníci boli o takýchto postupoch informovaní. Je takisto potrebné, aby subjekty ARS riešili cezhraničné spory účinne.

- (4) Komisia vo svojom Akte o jednotnom trhu¹⁹ označila právne predpisy o alternatívnom riešení sporov, ktoré zahŕňajú rozmer elektronického obchodu, ako jednu z dvanástich hybných síl podnecovania rastu a posilňovania dôvery v jednotný trh.
- (5) Európska rada vyzvala Parlament a Radu, aby do konca roka 2012 prijali prvý súbor prioritných opatrení, ktoré prinesú nový impulz jednotnému trhu.²⁰
- (6) Rozvoj dobre fungujúceho alternatívneho riešenia sporov v rámci Európskej únie je potrebný na posilnenie dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh vrátane oblasti elektronického obchodu. Takýto rozvoj by mal stavať na existujúcich postupoch ARS v členských štátoch a mal by rešpektovať ich právne tradície.
- (7) Táto smernica by sa mala vzťahovať na zmluvné spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, ktoré vznikajú pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb vo všetkých odvetviach hospodárstva. Mala by zahŕňať sťažnosti podané spotrebiteľmi na obchodníkov, ale aj sťažnosti na spotrebiteľov podané obchodníkmi. Táto smernica by sa nemala vzťahovať na spory medzi obchodníkmi; nemala by však členským štátom brániť v tom, aby prijali alebo si zachovali v platnosti predpisy o postupoch mimosúdneho riešenia takýchto sporov.
- (8) Vymedzenie pojmu „spotrebiteľ“ by malo zahŕňať fyzické osoby, ktoré konajú mimo svojej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti. Ak sa však zmluva uzavrie čiastočne na účely obchodnej činnosti tejto osoby a čiastočne na účely nesúvisiace s obchodovaním (dvojúčelová zmluva), a účel, ktorým je obchodná činnosť, je tak obmedzený, že nie je v celkovom kontexte dodávky dominantný, mala by sa takáto osoba takisto pokladať za spotrebiteľa.
- (9) Táto smernica by nemala mať vplyv na smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES z 21. mája 2008 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach²¹, nariadenie Rady (ES) č. 44/2001 z 22. decembra 2000 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach²², nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 z 11. júla 2007 o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky („RÍM II“)²³ a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky („RÍM I“)²⁴.
- (10) Táto smernica by mala mať prednosť pred právnymi predpismi Únie, ktoré zahŕňajú predpisy zamerané na podporu vytvárania subjektov ARS v špecifickom sektore. Ak sa v právnych predpisoch vzťahujúcich sa na špecifický sektor vyžaduje zriadenie

¹⁹ Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov: Akt o jednotnom trhu - Dvanásť hybných síl podnecovania rastu a posilňovania dôvery, „Spoločne za nový rast“, KOM (2011) 206 v konečnom znení, s. 9.

²⁰ Závery zasadnutia Európskej rady, 24. - 25. marca 2011, EUCO 10/11, s. 4; pozri aj Závery zasadnutia Európskej rady z 23. októbra 2011, EUCO 52/11, s. 1 – 2.

²¹ Ú. v. EÚ L 136, 24.5.2008, s. 3.

²² Ú. v. ES L 12, 16.1.2001, s. 32.

²³ Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 40.

²⁴ Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6.

takýchto subjektov, mala by mať táto smernica prednosť len do takej miery, pokiaľ takéto právne predpisy nezabezpečujú aspoň rovnocenný stupeň ochrany spotrebiteľov.

- (11) Subjekty ARS sú veľmi odlišné v rámci celej Únie, no odlišujú sa aj v jednotlivých členských štátoch. Táto smernica by sa mala vzťahovať na každý subjekt, ktorý je zriadený na báze stálosti a ponúka riešenie sporov postupmi ARS. Postup arbitráže, ktorý sa vytvára mimo rámca subjektu ARS na báze *ad hoc* v prípade jedného sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, by sa nemal pokladať za postup ARS.
- (12) Táto smernica by sa nemala vzťahovať na konania pred subjektmi riešenia sporov, ak fyzické osoby poverené riešením sporov zamestnáva výlučne obchodník, ani na konania pred systémami vybavovania spotrebiteľských sťažností riadenými obchodníkmi. Nemala by sa vzťahovať na priame dohody medzi stranami. Okrem toho by sa nemala vzťahovať na pokusy sudcov o urovnanie sporu v priebehu súdneho konania týkajúceho sa daného sporu.
- (13) Členské štáty by mali zabezpečiť, aby sa spory, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, mohli predkladať subjektu ARS, ktorý spĺňa požiadavky stanovené v tejto smernici. Členské štáty by mali mať možnosť plniť túto povinnosť tak, že sa budú opierať o existujúce subjekty ARS, a v prípade potreby upravovať ich rozsah pôsobnosti, alebo tak, že stanovia vytvorenie nových subjektov ARS. Táto smernica by nemala zaväzovať členské štáty k tomu, aby vytvorili špecifický subjekt ARS v každom maloobchodnom sektore. Členské štáty by mali mať možnosť stanoviť vytvorenie univerzálneho subjektu ARS, ktorý sa zaoberá spormi, na ktorých riešenie nie je kompetentný žiaden osobitný subjekt.
- (14) Táto smernica by nemala mať vplyv na obchodníkov so sídlom v členskom štáte, na ktorých sa vzťahuje subjekt ARS, ktorý sa nachádza v inom členskom štáte. Členské štáty by mali podporovať rozvoj takýchto subjektov.
- (15) Táto smernica by nemala mať vplyv na to, aby si členské štáty zachovali alebo zaviedli postupy ARS pre spoločné riešenie identických alebo podobných sporov medzi obchodníkmi a niekoľkými spotrebiteľmi. Takéto postupy možno pokladať za predbežný krok k ďalšiemu vývoju kolektívnych postupov ARS v rámci Únie.
- (16) Spracúvanie informácií súvisiacich so spormi, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, by malo byť v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov stanovenými v zákonoch, nariadeniach a správnych predpisoch členských štátov prijatých podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov.
- (17) Fyzické osoby poverené alternatívnym riešením sporov by sa mali pokladať za nestranné len vtedy, ak na ne nemôže byť vyvíjaný tlak, ktorý môže ovplyvniť ich postoj k danému sporu. Je potrebné zabezpečiť najmä to, aby sa takýto tlak nevyvíjal v prípade, že subjekty ARS sú financované jednou zo strán sporu alebo organizáciou, ktorej jedna zo strán je členom.
- (18) Aby sa zabezpečila transparentnosť subjektov a postupov ARS, je potrebné, aby strany dostali všetky informácie, ktoré potrebujú na to, aby prijímali informované rozhodnutia predtým, ako sa zapoja do postupu ARS.

- (19) Postupy ARS by mali byť účinné. Mali byť predstavovať jednoduchý a rýchly postup, ktorého trvanie vo všeobecnosti neprekročí 90 dní. Subjekt ARS by mal byť schopný toto obdobie predĺžiť, ak si to vyžaduje zložitosť daného sporu.
- (20) Postupy ARS by mali byť pre spotrebiteľov bezplatné alebo cenovo dostupné, aby ich využívanie zostalo pre spotrebiteľov ekonomicky primerané.
- (21) Postupy ARS by mali byť spravodlivé v tom zmysle, že strany v spore sú plne informované o svojich právach a dôsledkoch svojich rozhodnutí v kontexte postupu ARS.
- (22) Keď dôjde k sporu, je potrebné, aby spotrebiteľia dokázali rýchlo identifikovať, ktoré subjekty ARS sú kompetentné na riešenie ich sťažnosti, a aby vedeli, či sa príslušný obchodník zúčastní postupov predložených subjektu ARS. Obchodníci by preto mali poskytovať tieto informácie vo svojich hlavných obchodných dokladoch a v prípade, že majú webovú stránku, na tejto stránke. Táto povinnosť nemá vplyv na článok 6 ods. 1 písm. t) a článok 8 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov.²⁵ V článku 6 ods. 1 písm. t) smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje, že v prípade spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov musí obchodník informovať spotrebiteľa o možnosti pristúpiť k postupu riešenia sporov a k náprave mimosúdnu cestou, ktorému podlieha obchodník, a o podmienkach možnosti využitia tohto postupu predtým, ako sa spotrebiteľ zaviazne zmluvou. V článku 7 ods. 1 smernice 2011/83/EÚ sa stanovuje, že v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov musí byť táto informácia poskytnutá v papierovej podobe, alebo ak spotrebiteľ súhlasí, na inom trvalom nosiči.
- (23) V tejto smernici sa nestanovuje, že účasť obchodníkov na postupoch ARS je povinná, ani že výstup z takýchto postupov je pre obchodníkov záväzný, ak spotrebiteľ proti nim podal sťažnosť. Táto smernica však nemá vplyv na žiadne vnútroštátne predpisy, na základe ktorých je účasť obchodníkov na takýchto postupoch povinná, alebo výstup pre obchodníkov záväzný, za predpokladu, že takéto právne predpisy nebránia stranám, aby uplatňovali svoje právo na prístup k súdnemu systému, ako je zaručené článkom 47 Charty základných práv Európskej únie.
- (24) Členské štáty by mali zabezpečiť, aby subjekty ARS spolupracovali pri riešení cezhraničných sporov.
- (25) Sieť subjektov ARS, ktoré uľahčujú riešenie cezhraničných sporov, ako je FIN-NET v oblasti finančných služieb, by sa v rámci Únie mali posilniť. Členské štáty by mali podporovať subjekty ARS v tom, aby sa stali súčasťou takýchto sietí.
- (26) Úzka spolupráca medzi subjektmi ARS a vnútroštátnymi orgánmi poverenými presadzovaním právnych predpisov Únie týkajúcich sa ochrany spotrebiteľov by mala posilniť účinné uplatňovanie takýchto právnych predpisov Únie.
- (27) Subjekty ARS by sa mali by sa dôsledne monitorovať, aby sa zabezpečilo ich správne a účinné fungovanie. Komisia a príslušné orgány v zmysle tejto smernice by mali uverejniť a aktualizovať zoznam subjektov ARS, ktoré sú v súlade s touto smernicou.

²⁵ Ú. V. EÚ L ..., ..., s.

Tento zoznam by mali uverejniť aj ostatné orgány, ako sú subjekty ARS, združenia spotrebiteľov, združenia podnikov a Sieť európskych spotrebiteľských centier. Okrem toho by príslušné orgány mali uverejňovať pravidelné správy o vývoji a fungovaní subjektov ARS. Subjekty ARS by mali príslušným orgánom poskytovať špecifické informácie, na ktorých by sa tieto správy mali zakladať. Členské štáty by mali podporovať subjekty ARS pri poskytovaní takýchto informácií prostredníctvom odporúčania Komisie 2010/304/EÚ o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov²⁶.

- (28) Je potrebné, aby členské štáty stanovili sankcie za porušenie ustanovení tejto smernice týkajúce sa informácií pre spotrebiteľov od obchodníkov a informácií, ktoré majú príslušným orgánom poskytovať subjekty ARS, a zabezpečovali ich uplatňovanie. Sankcie by mali byť účinné, primerané a odrádzajúce.
- (29) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa („nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa“)²⁷ by sa malo zmeniť a doplniť tak, aby bol v jeho prílohe uvedený odkaz na túto smernicu s cieľom posilniť cezhraničnú spoluprácu v oblasti presadzovania tejto smernice.
- (30) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/22 z 23. apríla 2009 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov (smernica o súdnych príkazoch)²⁸ by sa mala zmeniť a doplniť tak, aby v jej prílohe bol uvedený odkaz na túto smernicu, s cieľom zabezpečiť, aby boli chránené kolektívne záujmy spotrebiteľov stanovené v tejto smernici.
- (31) Keďže cieľ tejto smernice, a to prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí vysoká úroveň ochrany spotrebiteľov, nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, a preto ho možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku táto smernica neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie tohto cieľa.
- (32) Táto smernica rešpektuje základné práva a je v súlade so zásadami uznanými najmä v Charte základných práv Európskej únie a najmä v jej článkoch 7, 8, 38 a 47,

²⁶ Ú. v. EÚ L 136, 2.6.2010, s. 1.

²⁷ Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1.

²⁸ Ú. v. EÚ L 110, 1.5.2009, s. 30 – 36.

PRIJALI TÚTO SMERNICU:

KAPITOLA I VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Predmet

Táto smernica má prispieť k fungovaniu vnútorného trhu a k dosiahnutiu vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov zabezpečením, že spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi sa môžu predkladať subjektom, ktoré ponúkajú nestranné, transparentné, účinné a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia sporov.

Článok 2

Rozsah

1. Táto smernica sa vzťahuje na postupy mimosúdneho riešenia zmluvných sporov, ktoré vznikajú pri nákupe tovaru alebo poskytovaní služieb obchodníkom so sídlom v Únii spotrebiteľovi s pobytom v Únii, pri ktorých zasahuje subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý navrhne alebo uloží riešenie, alebo obe strany spojí s cieľom uľahčiť riešenie v priateľskom duchu, ďalej len „postupy ARS“.
2. Táto smernica sa nevzťahuje na:
 - (a) konania pred subjektmi riešenia sporov, v prípade ktorých fyzické osoby poverené riešením sporov zamestnáva výlučne obchodník;
 - (b) konania pred systémami vybavovania spotrebiteľských sťažností prevádzkované obchodníkmi;
 - (c) priame dohody medzi spotrebiteľom a obchodníkom, bez ohľadu na to, či sú zastupovaní;
 - (d) pokusy sudcov o urovanie sporu v priebehu súdneho konania týkajúceho sa daného sporu.

Článok 3

Vzťah s inými právnymi predpismi Únie

1. Táto smernica nemá vplyv na smernicu 2008/52/ES, nariadenie (ES) č. 44/2001, nariadenie (ES) č. 864/2007 a nariadenie (ES) č. 593/2008.
2. Článok 5 ods. 1 tejto smernice má prednosť pred ustanoveniami uvedenými v prílohe.
3. Táto smernica má prednosť pred povinnými ustanoveniami obsiahnutými v právnych predpisoch Únie špecifických pre daný sektor, ktoré súvisia s alternatívnym riešením

sporov, len do tej miery, pokiaľ takéto predpisy nezabezpečujú aspoň rovnocenný stupeň ochrany spotrebiteľov.

Článok 4 *Vymedzenie pojmov*

Na účely tejto smernice:

- (a) „spotrebiteľ“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti;
- (b) „obchodník“ je akákoľvek fyzická osoba alebo akákoľvek právnická osoba, bez ohľadu na to, či je v súkromnom alebo verejnom vlastníctve, ktorá koná, a to aj prostredníctvom akejkoľvek osoby konajúcej v jej mene alebo z jej poverenia, na účely súvisiace s jej obchodnou, podnikateľskou, remeselnou alebo profesijnou činnosťou;
- (c) obchodník má sídlo:
 - v mieste svojho podniku, ak ide o fyzickú osobu ;
 - v mieste svojho registrovaného sídla, ústrednej správy alebo miesta podnikania vrátane pobočky, agentúry alebo akéhokoľvek iného zariadenia, v prípade, že ide o spoločnosť alebo inú právnickú osobu alebo združenie fyzických alebo právnických osôb;
- (d) „cezhraničný spor“ je zmluvný spor, ktorý vzniká pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb, kde v čase, keď si spotrebiteľ objednáva tovar alebo služby, má pobyt v inom členskom štáte ako je členský štát, v ktorom má sídlo obchodník;
- (e) „subjekt ARS“ je akýkoľvek subjekt, ktorý je akokoľvek nazvaný alebo uvedený, ktorý má trvalé sídlo a ponúka riešenie sporov postupmi ARS;
- (f) subjekt ARS má sídlo:
 - v mieste, kde vykonáva činnosti alternatívneho riešenia sporov, ak je riadený fyzickou osobou;
 - ak je riadený právnickou osobou alebo združením fyzických alebo právnických osôb, v mieste, kde táto právnická osoba alebo združenie fyzických osôb vykonávajú činnosti alternatívneho riešenia sporov, alebo kde majú svoje registrované sídlo;
 - ak je subjekt riadený orgánom alebo iným verejným subjektom, v mieste, kde má tento orgán alebo verejný subjekt svoje sídlo.

KAPITOLA II

PRÍSTUP K ALTERNATÍVNEMU RIEŠENIU SPOROV A ZÁSADY, KTORÉ SA NAŇ UPLATŇUJÚ

Článok 5

Prístup k alternatívnemu riešeniu sporov

1. Členské štáty zabezpečujú, aby sa spory, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, mohli predkladať subjektu ARS, ktorý spĺňa požiadavky stanovené v tejto smernici.
2. Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS:
 - (a) mali webovú stránku, ktorá umožňuje stranám predkladať sťažnosti online;
 - (b) umožňovali stranám vymieňať si informácie pomocou elektronických prostriedkov;
 - (c) prijímali domáce aj cezhraničné spory vrátane sporov, na ktoré sa vzťahuje nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. [Úrad pre publikácie: prosím, vložte referenčné číslo] z [Úrad pre publikácie: prosím vložte dátum prijatia] o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)²⁹; a
 - (d) pri riešení sporov, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, prijímali opatrenia potrebné na zabezpečenie toho, aby spracúvanie osobných údajov bolo v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov stanovenými vo vnútroštátnych právnych predpisoch, ktorými sa vykonáva smernica 95/46/ES.
3. Členské štáty môžu plniť svoju povinnosť v zmysle odseku 1 tak, že zabezpečia, aby existoval univerzálny subjekt ARS, ktorý je kompetentný zaoberať sa spormi, ako sa uvádza v odseku 1, na riešenie ktorých nie je kompetentný žiaden existujúci subjekt ARS.

Článok 6

Odborné znalosti a nestrannosť

4. Členské štáty zabezpečujú, aby fyzické osoby poverené alternatívnym riešením sporov mali potrebné odborné znalosti a aby boli nestranné. Splnenie tejto požiadavky možno zaručiť tým, že sa zabezpečí, aby:
 - (a) mali potrebné znalosti, zručnosti a skúsenosti v oblasti alternatívneho riešenia sporov;
 - (b) neboli bez právneho dôvodu oslobodení od svojich povinností;
 - (c) nemali konflikt záujmov so žiadnou stranou v spore.

²⁹ Ú. v. EÚ L ..., ..., s.

5. Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS v prípade, že fyzické osoby poverené riešením sporov tvoria súčasť kolégiového orgánu, stanovili pre tento orgán rovnaký počet zástupcov záujmov spotrebiteľov ako zástupcov záujmov obchodníkov.

Článok 7
Transparentnosť

6. Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS na svojich webových stránkach, ako aj v tlačenej forme vo svojich priestoroch verejne sprístupňovali informácie, ktoré sa týkajú:
- (a) fyzických osôb poverených alternatívnym riešením sporov, spôsobu ich menovania a dĺžky ich mandátu;
 - (b) zdroja financovania vrátane percentuálneho podielu verejného a súkromného financovania;
 - (c) ich prípadného členstva v sieťach subjektov ARS, ktoré uľahčujú cezhraničné riešenie sporov;
 - (d) druhov sporov, ktorými sú kompetentné sa zaoberať;
 - (e) procedurálnych pravidiel pri alternatívnom riešení sporov;
 - (f) jazykov, v ktorých sa môžu predkladať sťažnosti subjektu ARS a v ktorých postup prebieha;
 - (g) druhov pravidiel, ktoré môžu subjekty ARS použiť ako základ pre riešenie sporov (t. j. právne predpisy, aspekty spravodlivosti, kódexy správania);
 - (h) akýchkoľvek predbežných požiadaviek, ktoré strany budú prípadne musieť splniť predtým, ako bude môcť začať postup ARS;
 - (i) prípadných nákladov, ktoré strany budú mať uhradiť;
 - (j) približnej dĺžky trvania postupu ARS;
 - (k) právneho dosahu, ktorý bude mať výstup postupu ARS.
7. Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS na svojich webových stránkach, ako aj v tlačenej forme vo svojich priestoroch verejne sprístupňovali ročné správy o činnosti. Tieto správy zahŕňajú tieto informácie týkajúce sa domácich aj cezhraničných sporov:
- (a) počet prijatých sporov a druhy sťažností, s ktorými súvisia;
 - (b) akékoľvek opakujúce sa problémy, ktoré vedú k sporom medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi;
 - (c) množstvo postupov alternatívneho riešenia sporov, ktoré boli pozastavené pred dosiahnutím výsledku;

- (d) priemerná doba na vyriešenie sporov;
- (e) miera dodržiavania výsledkov postupov ARS, ak je známa;
- (f) ich prípadná spolupráca v sieťach subjektov ARS, ktoré uľahčujú riešenie cezhraničných sporov.

Článok 8 Účinnosť

Členské štáty zabezpečujú, aby postupy ARS boli účinné a spĺňali tieto požiadavky:

- (a) postup ARS je ľahko prístupný obom stranám bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú;
- (b) strany majú prístup k postupu bez toho, aby boli povinné využiť služby právneho zástupcu; strany však môže zastupovať alebo im pomáhať tretia strana v ktoromkoľvek štádiu postupu;
- (c) postup ARS je pre spotrebiteľov bezplatný alebo cenovo dostupný;
- (d) spor sa vyrieši do 90 dní od dátumu, kedy subjekt ARS dostal sťažnosť. V prípade komplexnejších sporov môže subjekt ARS toto časové obdobie predĺžiť.

Článok 9 Spravodlivosť

1. Členské štáty zabezpečujú, aby pri postupoch ARS:
 - (a) mali strany možnosť vyjadriť svoje stanovisko a vypočúť si argumenty a fakty predložené druhou stranou, ako aj stanoviská všetkých expertov;
 - (b) bol výsledok postupu ARS sprístupnený obom stranám písomne alebo na trvalom nosiči s uvedením dôvodov, z ktorých výsledok vychádza.
2. Členské štáty zabezpečujú, aby pri postupoch ARS, ktorých cieľom je vyriešenie sporu navrhnutím riešenia,
 - (a) bol spotrebiteľ predtým, ako prijme navrhovanú možnosť, informovaný o tom, že:
 - i) má možnosť sa rozhodnúť, či s navrhovaným riešením bude súhlasiť;
 - ii) navrhované riešenie môže byť menej priaznivé ako výsledok stanovený súdom, ktorý uplatňuje právne pravidlá;
 - iii) predtým, ako prijme alebo odmietne navrhované riešenie, má právo žiadať o nezávislé poradenstvo;
 - (b) boli strany pred prijatím navrhovaného riešenia informované o právnom účinku takejto dohody;

- (c) mohli strany pred vyjadrením svojho súhlasu s navrhovaným riešením alebo dohodou v priateľskom duchu využiť primerané obdobie na zváženie.

KAPITOLA III INFORMÁCIE A SPOLUPRÁCA

Článok 10

Informácie pre spotrebiteľov poskytované obchodníkmi

1. Členské štáty zabezpečujú, aby obchodníci so sídlom na ich území informovali spotrebiteľov o subjektoch ARS, pod ktoré patria a ktoré sú kompetentné riešiť potenciálne spory medzi nimi a spotrebiteľmi. Takéto informácie zahŕňajú adresu webových stránok príslušných subjektov ARS a upresňujú, či sa obchodník zaväzuje využívať tieto subjekty na riešenie sporov so spotrebiteľmi.
2. Informácie uvedené v odseku 1 sa musia uviesť na obchodníckovej webovej stránke ľahkým, priamym, zrozumiteľným a trvale prístupným spôsobom, ak takáto stránka existuje, vo všeobecných podmienkach zmlúv o predaji tovaru alebo poskytovaní služieb medzi obchodníkom a spotrebiteľom a vo faktúrach a potvrdenkách súvisiacich s takýmito zmluvami. Upresňuje sa v nich, ako sa možno dostať k ďalším informáciám o príslušnom subjekte ARS a podmienkach jeho využitia.
3. Ustanovenia v tomto článku nemajú vplyv na ustanovenia v článkoch 6, 7 a 8 smernice 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o informácie pre spotrebiteľov v prípade zmlúv uzavretých na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov.

Článok 11

Pomoc pre spotrebiteľov

1. Členské štáty zabezpečujú, aby spotrebiteľia mohli získať pomoc pri sporoch vznikajúcich v rámci cezhraničného predaja tovaru alebo poskytovania služieb. Takáto pomoc bude zameraná najmä na pomoc spotrebiteľom nadviazať kontakt so k subjektom ARS fungujúcim v inom členskom štáte, ktorý je kompetentný zaoberať sa cezhraničným sporom.
2. Členské štáty môžu delegovať zodpovednosť za úlohu uvedenú v odseku 1 svojim strediskám Siete európskych spotrebiteľských centier, združeniam spotrebiteľov alebo akémukoľvek inému orgánu.

Článok 12

Všeobecné informácie

Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS, združenia spotrebiteľov, združenia podnikov, strediská Siete európskych spotrebiteľských centier a prípadne orgány určené v súlade s článkom 11 ods. 2 verejne sprístupnili vo svojich priestoroch a na svojich webových stránkach zoznam subjektov ARS uvedených v článku 17 ods. 3.

Článok 13

Spolupráca medzi subjektmi ARS pri riešení cezhraničných sporov

1. Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS spolupracovali pri riešení cezhraničných sporov.
2. V prípade, že v oblasti špecifickej pre daný sektor existuje v rámci Únie sieť subjektov ARS umožňujúcich riešenie cezhraničných sporov, členské štáty podporujú subjekty ARS, ktoré sa zaoberajú spormi v danej oblasti, aby sa stali členmi uvedenej siete.
3. Komisia uverejňuje zoznam názvov sietí uvedených v odseku 1 a ich kontaktných údajov. V prípade potreby Komisia tento zoznam každé dva roky aktualizuje.

Článok 14

Spolupráca medzi subjektmi ARS a vnútroštátnymi orgánmi presadzujúcimi právne predpisy Únie o ochrane spotrebiteľov

1. Členské štáty zabezpečujú spoluprácu medzi subjektmi ARS a vnútroštátnymi orgánmi poverenými presadzovaním právnych predpisov Únie o ochrane spotrebiteľov.
2. Táto spolupráca zahŕňa vzájomnú výmenu informácií o obchodných praktikách medzi obchodníkmi, na ktoré podali spotrebiteľia sťažnosti. Takisto zahŕňa poskytovanie technického posúdenia a informácií zo strany takýchto vnútroštátnych orgánov subjektom ARS v prípade, že je takéto posúdenie alebo takéto informácie pri riešení jednotlivých sporov potrebné.
3. Členské štáty zabezpečujú, aby spolupráca a výmeny vzájomných informácií uvedené v odsekoch 1 a 2 boli v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov stanovenými v smernici 95/46/ES.

KAPITOLA IV MONITOROVANIE SUBJEKTOV ARS

Článok 15

Určenie príslušných orgánov

1. V každom členskom štáte sa určí príslušný orgán poverený monitorovaním fungovania a vývoja subjektov ARS zriadených na jeho území. Každý členský štát oznámi Komisii, ktorý orgán určil.
2. Komisia vypracuje zoznam príslušných orgánov, ktoré jej boli oznámené v súlade s odsekom 1, a uverejní ho v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Článok 16
Informácie, ktoré majú subjekty ARS oznamovať príslušným orgánom

1. Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS zriadené na ich území oznamovali príslušnému orgánu tieto informácie:
 - (a) meno, kontaktné údaje a webovú stránku;
 - (b) informácie o ich štruktúre a financovaní vrátane informácií o fyzických osobách poverených alternatívnym riešením sporov, ich financovaní a informáciu o tom, kto ich zamestnáva;
 - (c) ich procedurálne pravidlá;
 - (d) ich poplatky, ak existujú;
 - (e) približnú dĺžku trvania postupov ARS;
 - (f) jazyk alebo jazyky, v ktorých sa môžu predkladať sťažnosti a viesť postupy ADR;
 - (g) vyhlásenie o prvkoch potrebných na stanovenie ich spôsobilosti;
 - (h) odôvodnené vyhlásenie založené na sebahodnotení subjektu ARS o tom, či je spôsobilý ako subjekt ARS, ktorý spadá do rozsahu pôsobnosti tejto smernice, a či spĺňa požiadavky stanovené v kapitole II.

V prípade zmien v informáciách uvedených v písm. a) až g) subjekty ARS bezodkladne ohlasujú tieto zmeny príslušnému orgánu.

2. Členské štáty zabezpečujú, aby subjekty ARS poskytovali príslušným orgánom aspoň raz za rok tieto informácie:
 - (a) počet prijatých sporov a druhy sťažností, s ktorými súvisia;
 - (b) počet postupov ARS, ktoré boli pozastavené pred dosiahnutím výsledku;
 - (c) priemerná doba na vyriešenie prijatých sporov;
 - (d) miera dodržiavania výsledkov postupov ARS, ak je známa;
 - (e) príslušné štatistiky, ktoré preukazujú, akým spôsobom obchodníci využívajú alternatívne riešenie sporov v prípade ich sporoch so spotrebiteľmi;
 - (f) akékoľvek opakujúce sa problémy, ktoré vedú k sporom medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi;
 - (g) prípadné posúdenie účinnosti ich spolupráce v rámci sietí subjektov ARS, ktoré uľahčujú riešenie cezhraničných sporov;
 - (h) sebahodnotenie účinnosti postupu ARS, ktorý subjekt ponúka, a možné spôsoby zlepšenia jeho činnosti.

Článok 17
Úloha príslušných orgánov a Komisie

1. Každý príslušný orgán posúdi na základe informácií, ktoré dostal v súlade s článkom 16 ods. 1, či sú subjekty ARS, ktoré mu boli oznámené, spôsobilé ako subjekty ARS, ktoré spadajú do rozsahu pôsobnosti tejto smernice, a či spĺňajú požiadavky stanovené v kapitole II.
2. Na základe posúdenia uvedeného v odseku 1 vypracuje každý príslušný orgán zoznam subjektov ARS, ktoré spĺňajú podmienky stanovené v odseku 1.

Tento zoznam zahŕňa tieto informácie:

- (a) meno, kontaktné údaje a adresu webovej stránky týchto subjektov ARS;
- (b) ich poplatky, ak existujú;
- (c) jazyk alebo jazyky, v ktorých sa môžu predkladať sťažnosti a viesť postupy ADR;
- (d) prvky potrebné na stanovenie ich spôsobilosti;
- (e) prípadne potrebu fyzickej prítomnosti strán alebo ich zástupcov; a
- (f) záväzný alebo nezáväzný charakter výsledku postupu.

Každý príslušný orgán oznamuje uvedený zoznam Komisii. V prípade, že sa príslušnému orgánu oznámia akékoľvek zmeny v súlade s článkom 16 ods. 1 druhým pododsekom, tento zoznam sa bezodkladne aktualizuje a Komisii sa oznámia príslušné informácie.

3. Komisia vypracuje zoznam subjektov ARS, ktoré jej boli oznámené v súlade s odsekom 2, a uvedený zoznam aktualizuje vždy, keď sú jej oznámené zmeny v súlade s odsekom 2 tretím pododsekom druhou vetou. Komisia uverejní tento zoznam a jeho aktualizované verzie a postúpi ich príslušným orgánom a členským štátom.
4. Každý príslušný orgán uverejní konsolidovaný zoznam subjektov ARS uvedený v odseku 3 na svojej webovej stránke a akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý uzná za vhodný.
5. Každý príslušný orgán uverejňuje každé dva roky správu o vývoji a fungovaní subjektov ARS. V tejto správe sa najmä:
 - (a) označia oblasti, v ktorých sa v rámci postupov ARS ešte neriešia spory, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, ak takéto oblasti existujú;
 - (b) označia najlepšie postupy subjektov ARS;
 - (c) prípadne poukáže na nedostatky podložené štatistikami, ktoré bránia fungovaniu subjektov ARS pri domácich aj cezhraničných sporoch;

- (d) prípadne odporučia, ako zlepšiť fungovanie subjektov ARS;

KAPITOLA V ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 18

Sankcie

Členské štáty stanovujú pravidlá o sankciách uplatniteľných pri porušení vnútroštátnych ustanovení prijatých podľa článku 10 a článku 16 ods. 1 a 2 tejto smernice a prijímajú všetky opatrenia potrebné na zabezpečenie ich vykonávania. Stanovené sankcie musia byť účinné, primerané a odradzujúce.

Článok 19

Zmena a doplnenie nariadenia (ES) č. 2006/2004

V prílohe k nariadeniu (ES) č. 2006/2004 sa dopĺňajú tieto body:

- „20. Smernica Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L..., ..., s. ...): Článok 10.“

Článok 20

Zmena a doplnenie smernice 2009/22/ES

V prílohe k smernici 2009/22/ES sa dopĺňa tento bod:

- „14. Smernica Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L..., ..., s. ...): Článok 10.“

Článok 21

Oznámenia

1. Najneskôr do [Úrad pre publikácie: prosím, vložte dátum uvedený v článku 22 ods. 1 = dátum uplatňovania smernice] členské štáty oznámia Komisii:
 - (a) prípadne názvy a kontaktné údaje týkajúce sa orgánov určených v súlade s článkom 11 ods. 2; a
 - (b) príslušné orgány určené v súlade s článkom 15 ods. 1.

Členské štáty informujú Komisiu o akýchkoľvek ďalších zmenách v týchto informáciách.

2. Najneskôr do [Úrad pre publikácie: prosím, vložte dátum šesť mesiacov po dátume vykonávania, ako sa má vložiť v článku 22 ods. 1] členské štáty oboznámia Komisiu s prvým zoznamom uvedeným v článku 17 ods. 2.
3. Komisia postúpi členským štátom informácie uvedené v odseku 1 písm. a).

Článok 22 Transpozícia

1. Členské štáty uvedú do účinnosti zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na *dosiahnutie súladu* s touto smernicou najneskôr do [Úrad pre publikácie: prosím, vložte dátum 18 mesiacov po nadobudnutí účinnosti]. Komisii bezodkladne oznámia znenie týchto ustanovení a tabuľku zhody medzi týmito ustanoveniami a touto smernicou.

Členské štáty uvedú priamo v prijatých opatreniach alebo pri ich úradnom uverejnení odkaz na túto smernicu. Podrobnosti o odkaze upraví členské štáty.

2. Členské štáty oznámia Komisii znenie hlavných ustanovení vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré prijímajú v oblasti pôsobnosti tejto smernice.

Článok 23 Správa

Najneskôr do [Úrad pre publikácie: prosím, vložte dátum: päť rokov po nadobudnutí účinnosti] a potom každé tri roky predloží Komisia Európskemu parlamentu, Rade a Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru správu o uplatňovaní tejto smernice. V správe sa posúdi vývoj a využívanie subjektov ARS, ako aj vplyv tejto smernice na spotrebiteľov a obchodníkov. K správe sa prípadne pripoja návrhy na zmenu a doplnenie tejto smernice.

Článok 24 Nadobudnutie účinnosti

Táto smernica nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jej uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Článok 25
Adresáti

Táto smernica je určená členským štátom.

V Bruseli

Za Európsky parlament
predseda

Za Radu
predseda

PRÍLOHA

1. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku a o zmene a doplnení smernice Rady 90/619/EHS a smerníc 97/7/ES a 98/27/ES (článok 14 ods. 1), Ú. v. ES L 271, 9.10.2002, s. 16.
2. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/122/ES zo 14. januára 2009 o ochrane spotrebiteľov, pokiaľ ide o určité aspekty zmlúv o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení, o dlhodobom dovolenkovom produkte, o ďalšom predaji a o výmene (článok 14 ods. 2), Ú. v. EÚ L 33, 3.2.2009, s. 10.
3. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2004/39/ES z 21. apríla 2004 o trhoch s finančnými nástrojmi, o zmene a doplnení smerníc Rady 85/611/EHS a 93/6/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 2000/12/ES a o zrušení smernice Rady 93/22/EHS (článok 53 ods. 1), Ú. v. EÚ L 145, 30.4.2004, s. 1.
4. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/92/ES z 9. decembra 2002 o sprostredkovaní poistenia (článok 11 ods. 1), Ú. v. ES L 9, 15.1.2003, s. 3.
5. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES z 15. decembra 1997 o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva (článok 19 ods. 1 tretí pododsek), Ú. v. EÚ L 52, 27.2.2008, s. 3.