



EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 29.11.2011  
SEK(2011) 1409 v konečnom znení

**PRACOVNÝ DOKUMENT ÚTVAROV KOMISIE**

**ZHRNUTIE POSÚDENIA VPLYVU**

*Sprievodný dokument*

**návrh smernice Európskeho parlamentu a Rady o alternatívnom riešení  
spotrebiteľských sporov (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov)**

**a**

**návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o riešení spotrebiteľských sporov  
online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)**

{KOM(2011) 793 v konečnom znení}  
{SEK(2011) 1408 v konečnom znení}

### Vyhlásenie o odmietnutí zodpovednosti

Správa o posúdení vplyvu zaväzuje len tie útvary Komisie, ktoré sú zapojené je do jej prípravy, a jej znenie sa vypracúva ako základ pre pripomienky, a nemá vplyv na konečnú podobu žiadneho rozhodnutia prijatého Komisiou.

## 1. Úvod

Právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľov na úrovni EÚ a členských štátov sa v posledných dekádach značne posilnili. Ak však dôjde k porušeniu práv spotrebiteľov, Európski spotrebiteľia nedosiahnu vždy účinnú nápravu.

Dôvodom je to, že spotrebiteľia pokladajú súdne procesy za drahé, zdĺhavé a náročné. Ťažkopádne a neúčinné postupy a ich neisté výsledky odrádzajú spotrebiteľov dokonca aj od toho, aby sa nápravy domáhali. Spotrebiteľia si okrem toho nie sú vždy vedomí toho, čo konkrétne z ich práv vyplýva, a preto sa nedomáhajú kompenzácie, na ktorú majú nárok.

Nedostatočná účinná náprava predstavuje pri cezhraničných transakciách osobitné výzvy. Spotrebiteľia s prirodzenou dávkou opatrnosti, s ktorou sa neodvážia vstúpiť do neznámeho obchodného prostredia, majú strach najmä z toho, že pri nákupe v inom členskom štáte môže vzniknúť nejaký problém. Obávajú sa rozdielov v právnych predpisoch medzi jednotlivými členskými štátmi, jazykových bariér, potenciálne vyšších nákladov a neznámych procesných pravidiel pri riešení sporu v inom členskom štáte. Spotrebiteľia sa často vzdávajú svojich prípadov jednoducho preto, že nevedia, na koho sa so svojim sporom majú v inom členskom štáte obrátiť. Neistota v otázke zabezpečenia nápravy ovplyvňuje ich dôveru v cezhraničné nakupovanie a odrádza ich od využívania výhod jednotného trhu.

Okrem riešenia sporov tradičnou súdnou cestou môžu spotrebiteľia a podniky v niektorých členských štátoch so svojimi sťažnosťami využiť systémy tzv. **alternatívneho riešenia sporov** (ďalej len „**ARS**“). Výraz alternatívne riešenie sporov pokrýva mimosúdne postupy, ako je zmierenie, mediácia, arbitráž, rada pre sťažnosti. Na účely tohto posúdenia vplyvu sa ARS vzťahuje na riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi (B2C) súvisiacich s predajom tovaru a poskytovaním služieb zo strany obchodníkov. Cieľom systémov ARS je urovnanie sporov medzi stranami zapojením príslušného subjektu (napr. zmierovacieho vyjednávača, mediátora, ombudsmana, rady pre sťažnosti atď.). ARS sa nevzťahuje na riešenie sporov pomocou interných systémov vybavovania sťažností riadených obchodníkmi. Systémy ARS zamerané na riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi uplatnením online postupu sa volajú systémy **riešenia sporov online** („**RSO**“) a mohli by byť účinným nástrojom najmä pri riešení sporov súvisiacich s transakciami online. RSO však v súčasnosti nie je dostatočne vyvinuté<sup>1</sup>.

Potreba zlepšiť prístup spotrebiteľov k nápravným opatreniam pomocou systémov alternatívneho riešenia sporov si vyžaduje úvahu na úrovni EÚ. Táto analýza v plnej miere zohľadňuje rozdielne úrovne vývoja ARS v jednotlivých členských štátoch a rôzne typy existujúcich systémov ARS. Rozdiely vo vnútroštátnych politikách zameraných na systémy ARS (ich nedostatok) ukazujú, že jednostranné opatrenia členských štátov nevedú k riešeniu, ktoré je uspokojivé pre spotrebiteľov aj pre podniky. Nedostatok koherentných a efektívnych systémov ARS v členských štátoch má vplyv aj na to, či sa spotrebiteľia môžu na tieto systémy ARS spoľahnúť pri cezhraničných sporoch a sporoch online, v prípade ktorých je prístup k postupom ARS/RSO stále veľmi obmedzený. Cezhraničné aspekty identifikovaných

---

<sup>1</sup> RSO môže existovať aj pre spory medzi obchodníkmi (B2B), na ktoré sa, rovnako ako v prípade ARS, toto posúdenie vplyvu nevzťahuje. Príkladom RSO v prípade B2B je služba českého rozhodcovského súdu ([www.adr.eu](http://www.adr.eu)), ktorá pomáha vlastníkom obchodných a ochranných známk, subjektom registrujúcim názov domény a spoločnostiam vybavujúcim registráciu na celom svete riešiť konflikty uplatnením postupu online.

problémov pri ARS a RSO priamo súvisia so situáciou v každom členskom štáte. Zlepšenie cezhraničného ARS spočíva v zlepšení vnútroštátneho ARS.

Posúdenie vplyvu je zamerané výlučne na oblasť mimosúdneho riešenia sporov. Jeho cieľom je analýza viacerých politických možností na zlepšenie nápravných opatrení v prospech spotrebiteľov pomocou ARS a RSO. Iné existujúce nástroje na zlepšenie uplatňovania práv spotrebiteľov na vnútornom trhu pomocou súdnych prostriedkov a opatrení zameraných na presadzovanie práva nespádajú do rozsahu pôsobnosti tohto posúdenia vplyvu.

## 2. VYMEDZENIE PROBLÉMU

Veľké množstvo európskych spotrebiteľov sa stretáva s problémami pri nákupe tovaru a služieb na vnútornom trhu. V roku 2010 išlo približne o jedného z piatich európskych spotrebiteľov<sup>2</sup>. 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. V tomto odhade sú zahrnuté aj škody, ktoré utrpeli európski spotrebiteľia v súvislosti s cezhraničným nakupovaním a ktoré sa odhadujú na 500 miliónov až 1 miliardu EUR<sup>3</sup>.

Zistili sa štyri hlavné nedostatky, ktoré bránia tomu, aby ARS účinne fungovalo. Medzery v rozsahu pokrytia ARS, slabá informovanosť o systémoch ARS a nízka kvalita systémov ARS

Prístup európskych spotrebiteľov ku kvalitným systémom ARS v EÚ nie je rovnaký. Napriek tomu, že počet existujúcich vnútroštátnych systémov ARS predstavuje približne 750, stále narážame na medzery, tak z hľadiska geografického, ako aj sektorového. Okrem toho nedostatok podrobných informácií vytvára pre spotrebiteľov veľkú bariéru vo využívaní ARS. Podniky zriedka poskytujú spotrebiteľom informácie o kompetentnom systéme ARS, ktorý by mohli využiť v prípade sporu buď pri predaji alebo po ňom. Nakoniec treba spomenúť, že systémy ARS nie vždy rešpektujú kľúčové zásady, ako sú transparentnosť, nestrannosť a účinnosť stanovené v dvoch odporúčaniach Komisie z rokov 1998 a 2001.

### RSO pri cezhraničných transakciách v rámci elektronického obchodovania

Nedostatočné pokrytie ARS v členských štátoch v rámci celej EÚ vedie k neúčinnému riešeniu sporov súvisiacich s transakciami v rámci elektronického obchodovania. V roku 2010 bola viac ako polovica sťažností (56,3 %) prijatých Sieťou európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net) spojená s obchodnými transakciami, z ktorých menej ako 9 % mohlo byť postúpených systému ARS v inom členskom štáte. Veľmi málo existujúcich systémov ARS ponúka možnosť uskutočnenia celého postupu formou online. Vybavenie celého postupu online by mohlo ušetriť čas a uľahčiť komunikáciu medzi stranami.

---

<sup>2</sup> EB 342, s. 169.

<sup>3</sup> Za predpokladu, že individuálne straty sú podobné v prípade domácich aj cezhraničných nákupov, sa odhaduje, že škody vzniknuté spotrebiteľom EÚ, ktoré súvisia s cezhraničným nakupovaním, predstavujú 500 miliónov až 1 miliardu EUR. Tento predpoklad je podložený napr. aj faktom, že pri porovnávaní skúseností, ktoré majú nakupujúci na domácom trhu a nakupujúci, ktorí robia cezhraničné nákupy na diaľku, sa zdá, že problémy, na ktoré narážajú, nie sú podstatne odlišné. V prípade spotrebiteľov, ktorí robia cezhraničné nákupy v EÚ, má 16 % skúsenosti s omeškaním zakúpeného výrobku, zatiaľ čo v prípade nakupujúcich na domácom trhu má takúto skúsenosť 18 % spotrebiteľov.

### 3. SUBSIDIARITA A POTREBA OPATRENÍ NA ÚROVNI EÚ

Ochrana spotrebiteľov patrí k spoločným právomociam EÚ a členských štátov. Ako sa stanovuje v článku 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie (ZFEÚ), EÚ prispieva okrem iného k ochrane hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k podpore ich práva na informácie a osvetu na ochranu ich záujmov. Iniciatíva zameraná na ARS/RSO, ktorej základom je článok 114 ZFEÚ, pomôže dosiahnuť tieto ciele v kontexte riadneho fungovania vnútorného trhu. Pritom rešpektuje zásady subsidiarity a proporcionality.

Ako bolo potvrdené vo všetkých bodoch stanoviska zainteresovaných strán vo verejnej konzultácii a v debatách, rozvíjanie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov/riešenia spotrebiteľských sporov online, je rozhodujúce pre to, aby z neho mali prospech spotrebiteľia a podniky, ako aj pre zlepšenie fungovania vnútorného trhu.

Po dvanástich rokoch od vtedy, ako Komisia vydala odporúčania týkajúce sa systémov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, analýza súčasnej situácie naznačuje, že opatrenia prijaté len na vnútroštátnej úrovni nezabezpečili dostatočné pokrytie ARS. Mnohé nedostatky stále bránia účinnosti systémov ARS a dobre fungujúce a dostupné systémy RSO pre cezhraničné transakcie v rámci elektronického obchodovania stále nie sú dostatočne vyvinuté. Preto nie je prístup európskych spotrebiteľov k systémom ARS v EÚ rovnaký. Rovnako nie je zaručené poskytovanie informácií o ARS spotrebiteľom vo všetkých sektoroch na trhu na úrovni maloobchodu. Ak sa rozvoj ARS ponechá len na opatrenia samotných členských štátov, naďalej bude pretrvávajúť nedostatok kvalitných systémov ARS v niektorých sektoroch trhu na úrovni maloobchodu a v niektorých geografických oblastiach EÚ. Informovanosť spotrebiteľov a podnikov zostane na nízkej úrovni, zatiaľ čo monitorovanie vnútroštátnych ARS budú členské štáty vykonávať na báze dobrovoľnosti. Nakoniec nebude zabezpečené, že systémy ARS/RSO budú rešpektovať kľúčové zásady, ktoré sú zárukou ich kvality. Tento nedostatočný a nesúvislý rozvoj ARS v EÚ je v rozpore s cieľmi ZFEÚ, keďže bude podkopávať fungovanie vnútorného trhu, alebo mu vytvárať prekážky a povedie k rozdielom, pokiaľ ide o úroveň ochrany spotrebiteľov v EÚ a nestálym obchodným podmienkam pre podniky. Navyše bez dobre fungujúceho systému vnútroštátneho ARS, na ktorom môže byť založené cezhraničné ARS, sa nedosiahne rozvoj efektívneho a účinného ARS pre cezhraničné spory.

Nedostatok efektívneho ARS/RSO obmedzuje potenciál tohto prostriedku riešenia sporov a vytvára nerovnováhu v účinnosti riešenia spotrebiteľských sporov v rôznych členských štátoch, a to najmä v prípade cezhraničných sporov. Táto situácia ovplyvňuje dôveru spotrebiteľov v cezhraničnú formu nakupovania. Podniky<sup>4</sup> aj spotrebiteľia jasne uvádzajú, že obavy z potenciálnych problémov súvisiacich s nápravou v inom členskom štáte ich odrádzajú od cezhraničného predaja a nákupu a tak v plnej miere nevyužívajú výhody vnútorného trhu<sup>5</sup>. Osobitnú pozornosť treba venovať budovaniu dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh a zabezpečeniu rovnakých podmienok pre podniky vo všetkých členských štátoch.

<sup>4</sup> Ide najmä o MSP, keďže ich obmedzená administratívna kapacita by im neumožnila uplatňovať si nároky súdnou cestou. Dostupnosť ľahkého riešenia sporov ako ARS by mohla vyriešiť takéto problémy malých a stredných podnikov.

<sup>5</sup> Údajne 1 z 20 spotrebiteľov sa stretol s problémami súvisiacimi s cezhraničnými nákupmi tovaru alebo služieb, zatiaľ čo 59 % obchodníkov uviedlo, že dôležitú prekážku pri cezhraničnom predaji pre nich predstavujú potenciálne vyššie náklady na riešenie sťažností a konfliktov v cezhraničnom kontexte v porovnaní s domácim trhom.

Okrem toho sa napriek nízkej miere súčasných cezhraničných transakcií v rámci elektronického obchodovania v členských štátoch rýchlo rozrastá digitálny trh na úrovni maloobchodu<sup>6</sup>. Preto je zabezpečenie jednoduchého, nízkonákladového a účinného prostriedku mimosúdnej nápravy pre spotrebiteľov a obchodníkov ešte dôležitejšie pre to, aby začali uskutočňovať cezhraničné transakcie. Výsledkom opatrení na úrovni členských štátov nebude zavedenie riešenia sporov online v rámci celej EÚ, ktoré, ako sa uvádza v Digitálnej agende, je základným nástrojom na podporu elektronického obchodovania.

Sledované ciele možno lepšie dosiahnuť opatreniami na úrovni EÚ, a to z dôvodu ich účinnosti i rozsahu. Evidentná výhoda vymedzenia spoločných zásad a kritérií pre systémy ARS vo všetkých členských štátoch bude spočívať v tom, že sa zabezpečí účinné a primerané riešenie spotrebiteľských sporov súvisiacich s vnútroštátnymi, ako aj cezhraničnými transakciami. Zabezpečí aj to, že vývoj ARS/RSO bude v EÚ homogénnejší.

Jednostranné opatrenia na úrovni členských štátov nemôžu spotrebiteľom a obchodníkom poskytnúť uvedené výhody v dostatočnej miere. Nekoordinované úsilie na úrovni členských štátov pravdepodobne vyústi do ďalšieho rozdrobenia ARS, ktoré zasa prispeje k nerovnakému zaobchádzaniu, pokiaľ ide o spotrebiteľov a obchodníkov na vnútornom trhu, a nápravné opatrenia v prospech spotrebiteľov v EÚ dosiahnu odlišné úrovne.

#### 4. CIELE POLITIKY

Všeobecné ciele sú tieto: i) zlepšiť fungovanie vnútorného trhu na úrovni maloobchodu vrátane digitálneho trhu na úrovni maloobchodu; ii) dosiahnuť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa; iii) umožniť spotrebiteľom a obchodníkom vyriešiť svoje spory účinným spôsobom. V tejto tabuľke sú opísané osobitné a operatívne ciele:

Osobitné ciele	Operatívne ciele
<i>Pokrytie ARS, informácie a kvalita</i>	
Zabezpečiť prístup k systémom ARS s cieľom umožniť spotrebiteľom mimosúdne riešenie sporov v prípade domácich a cezhraničných sporov s obchodníkmi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zvýšiť mieru domácich a cezhraničných spotrebiteľských sporov vyriešených pomocou systémov ARS,</li> <li>• znížiť počet nevyriešených spotrebiteľských problémov súvisiacich so zakúpeným tovarom alebo službami na vnútroštátnej úrovni, ako aj v prípadoch cezhraničného nákupu.</li> </ul>
Zabezpečiť, aby spotrebiteľia a podniky boli informovaní o existencii systémov ARS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zabezpečiť, aby spotrebiteľia dostali informácie o systéme ARS kompetentnom zaoberať sa ich sporom, najmä v situáciách cezhraničného charakteru,</li> <li>• zabezpečiť, aby spotrebiteľia a podniky mali všeobecné informácie o systémoch ARS a ich využívaní, najmä v situáciách cezhraničného charakteru.</li> </ul>

<sup>6</sup> V období medzi rokmi 2004 a 2010 sa percentuálny podiel jednotlivcov, ktorí si objednali tovar alebo služby cez internet v EÚ-25 výrazne zvýšil, a to z 22 % na 37 %, najmä v Spojenom kráľovstve, Luxembursku, Nemecku, Holandsku, vo Francúzsku a v severských krajinách, kde 45 % až 65 % používateľov internetu nakupuje online.

Zabezpečiť, aby systémy ARS ponúkali spotrebiteľom aj podnikom kvalitné služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zabezpečiť, aby systémy ARS poskytovali spotrebiteľom aj podnikom nestranné služby,</li> <li>• zabezpečiť, aby systémy ARS poskytovali spotrebiteľom aj podnikom kompetentné a transparentné služby,</li> <li>• zabezpečiť, aby systémy ARS poskytovali účinné služby</li> <li>• zabezpečiť, aby systémy ARS boli pravidelne monitorované.</li> </ul>
<b>Riešenie sporov online (RSO) pri cezhraničných transakciách v rámci elektronického obchodovania</b>	
Zabezpečiť, aby sa spotrebiteľia a podniky mohli spoľahnúť na to, že ich cezhraničné spory a spory v rámci elektronického obchodovania sa vyriešia pomocou mechanizmu online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dať spotrebiteľom a podnikom možnosť riešiť všetky cezhraničné spory v rámci elektronického obchodovania online a mimosúdnu cestou tak, že sa im poskytne internetový nástroj na úrovni EÚ,</li> <li>• vypracovať spoločné kritériá, na ktorých bude internetový systém založený, aby sa posilnila jeho účinnosť.</li> </ul>

## 5. MOŽNOSTI POLITIKY A ICH ANALÝZA

V uvedených tabuľkách sú zhrnuté možnosti politiky určené pre dve problémové oblasti.

### 5.1. Pokrytie ARS, informácie a kvalita

<b>Možnosť č. 1</b>	žiadne opatrenia na úrovni EÚ (základný scenár)
<b>Možnosť č. 2</b>	nezáväzný právny nástroj na podporu rozvíjania kvalitných systémov ARS pre všetky domáce a cezhraničné spotrebiteľské spory, na podnetenie podnikov k tomu, aby spotrebiteľom poskytovali informácie o systéme ARS, ktorý je kompetentný zaoberať sa ich sporom, a na podnetenie systémov ARS, aby sa zapájali do existujúcich sietí ARS v rámci EÚ, špecifických pre daný sektor
<b>Možnosť č. 3</b>	záväzný právny nástroj na zabezpečenie toho, aby sa spotrebiteľia mohli so všetkými svojimi domácimi a cezhraničnými spormi obracať na kvalitné systémy ARS, ktoré zahŕňajú aj služby online; aby spotrebiteľia dostali informácie o systéme ARS, ktorý je kompetentný zaoberať sa ich sporom; aby sa systémy ARS zapájali do existujúcich sietí ARS v rámci EÚ, špecifických pre daný sektor
<b>Možnosť č. 4</b>	záväzný právny nástroj na zavedenie modelu EÚ pre kvalitné vnútroštátne systémy ARS s cieľom pokryť všetky domáce a cezhraničné spotrebiteľské spory vrátane tých, ktoré súvisia s nákupmi online. Tento právny nástroj takisto zabezpečí, aby spotrebiteľia dostávali informácie o systéme ARS, ktorý je kompetentný zaoberať sa ich sporom, a aby sa vytvorili siete ARS v rámci EÚ, špecifické pre daný sektor.

## 5.2. Riešenie sporov online (RSO) pri cezhraničných transakciách v rámci elektronického obchodovania

<b>Možnosť č.</b>	žiadne opatrenia na úrovni EÚ (základný scenár)
<b>Možnosť č.</b>	nezáväzný právny nástroj na prepojenie vnútroštátnych systémov ARS riešiacich cez spory v rámci elektronického obchodovania online v sieti EÚ
<b>Možnosť č.</b>	záväzný právny nástroj na zavedenie systému EÚ pozostávajúceho z internetovej platformy ktorej majú spotrebitelia priamy prístup, založeného na vnútroštátnych systémoch ARS dokáže riešiť cezhraničné spory v rámci elektronického obchodovania online (RSC) zavedenie spoločných kritérií fungovania internetovej platformy
<b>Možnosť č.</b>	záväzný právny nástroj na vytvorenie jedného orgánu EÚ, ktorý bude riešiť všetky cez spory v rámci elektronického obchodovania online.

## 6. POROVNANIE MOŽNOSTÍ A ICH VPLYVOV

Vykonalo sa posúdenie možností politiky súvisiacich s problémovými oblasťami podľa kritérií účinnosti, efektívnosti a koherencie použitím škály od 0 do 5. Výsledné hodnoty každej kombinovanej možnosti pre každé kritérium (účinnosť, efektívnosť, koherencia) sú uvedené v nasledujúcej súhrnnej tabuľke. Konečné výsledky ukazujú, do akej miery sa očakáva, že každá kombinovaná možnosť prispeje k cieľom politiky.

Súhrnný vplyv (účinnosť, efektívnosť a koherencia)	Riešenie sporov online pri cezhraničných transakciách v rámci elektronického obchodovania			
	Možnosť politiky 1	Možnosť politiky 2	Možnosť politiky 3	Možnosť politiky 4
<b>Pokrytie ARS, informácie a kvalita</b>				
Možnosť politiky 1	0	3	5	7
Možnosť politiky 2	3	6	6	8
Možnosť politiky 3	6	9	15	11
Možnosť politiky 4	8	8	13	12

Z hodnotenia v tabuľke možno vyvodiť záver, že kombináciou možností, ktorá predstavuje neprijatie žiadnych opatrení na úrovni EÚ, sa zachová *status quo*, a preto sa uvedené problémy nebudú riešiť. Kombinácia možností, na základe ktorej by sa mali prijať nezáväzný právne nástroje na riešenie uvedených problémov, nie je účinná ani efektívna. V dôsledku toho zostanú problémy spotrebiteľov nevyriešené a straty, ku ktorým dôjde na vnútornom trhu, nebudú kompenzované. Neočakáva sa, že pridanú hodnotu k riešeniu súčasných problémov prinesie dodatočné odporúčanie.

Kombináciou možností, ktorá predstavuje prijatie záväzných právnych nástrojov, na základe ktorých sa vyžaduje, aby systémy ARS, ktoré dokážu riešiť aj spory online, boli k dispozícii vo všetkých sektoroch hospodárstva, kde v súčasnosti neexistujú (možnosť 3 ARS), sa zabezpečí plné pokrytie ARS. Vďaka plnému pokrytiu ARS sa vytvorí požadovaný rámec, na základe ktorého môže internetový systém v celej EÚ účinne riešiť spory súvisiace s cezhraničnými transakciami v rámci elektronického obchodovania (možnosť 3 RSO). Táto

kombinácia možností by preto predstavovala najúčinnější prostriedok na zlepšenie spôsobu riešenia domácich a cezhraničných sporov.

Kombinácia možností, ktorá predstavuje vysoký stupeň harmonizácie v oblastiach ARS a RSO (možnosti 4) by poskytla plné pokrytie, no nebola by primeraná cieľom všeobecnej iniciatívy. To sa potvrdilo odpoveďami na verejnú konzultáciu a bilaterálne diskusie, ktoré uskutočnili útvary Komisie s členskými štátmi. Okrem toho by sa vytvorením jedného orgánu RSO v rámci celej EÚ stali systémy ARS, ktoré súčasnosti existujú na vnútroštátnej úrovni a zaoberajú sa spormi online, prebytočné. V neposlednom rade takýto vývoj nezohľadňuje situáciu v jednotlivých členských štátoch a je neprimeraný, keďže predpokladá výrazný zásah EÚ formou „zhora nadol“, ktorý takisto vytvára zbytočné náklady pre EÚ.

Na záver je potrebné skonštatovať, že sledované ciele možno najlepšie dosiahnuť oddelenými nástrojmi, ktoré sa však navzájom dopĺňajú. Uprednostňuje sa kombinácia týchto dvoch možností politiky:

- (1) rámcová smernica s cieľom zabezpečiť, aby sa spotrebiteľia mohli so všetkými svojimi domácimi a cezhraničnými spormi obracať na kvalitné systémy ARS, ktoré zahŕňajú aj služby online; aby dostali informácie o systéme ARS, ktorý je kompetentný zaoberať sa ich sporom, a aby sa systémy ARS zapájali do existujúcich sietí ARS v rámci EÚ, špecifických pre daný sektor (možnosť 3). Bude záväzná pre všetky členské štáty a zároveň im ponechá možnosť vybrať si formu a spôsoby (ako „zalepiť medzery“); a
- (2) nariadenie s cieľom zaviesť systém EÚ pozostávajúci z internetovej platformy, ku ktorej majú spotrebiteľia priamy prístup, založený na vnútroštátnych systémoch ARS a ktorý dokáže riešiť cezhraničné spory v rámci elektronického obchodovania online (RSO); a zaviesť spoločné kritériá fungovania internetovej platformy (možnosť 3).

### 6.1. Vplyv uprednostňovanej možnosti

Uprednostňovaná možnosť bude pre **spotrebiteľov** znamenať skutočnú zmenu.

Spotrebiteľia sa budú môcť so svojimi spormi (bez ohľadu na sektor podnikania, kúpny kanál či krajinu, z ktorej bol výrobok alebo služba zakúpené,) obracať na systém ARS. Okrem toho budú mať zabezpečené, že všetky systémy ARS budú transparentné a že budú ich spory riešiť účinne a nestranne, vďaka čomu sa spotrebiteľia budú na systémy ARS obracať s pocitom, že sú lepšie vybavení a posilnení. Výsledkom bude väčší počet nastolených a vyriešených spotrebiteľských problémov. Kompenzácia za škody bude môcť byť opäť využitá na vnútornom trhu na nákup tovaru a služieb. Zavedením kvalitných ARS sa dosiahnu aj úspory významného rozsahu, ktoré sa odhadujú na 0,17 % HDP EÚ. Spotrebiteľia dostanú vo všetkých zmluvách a obchodných dokladoch (napr. potvrdenky, faktúry) informácie o tom, na ktorý systém ARS sa môžu v prípade sporu s obchodníkom obrátiť. Tak bude ARS spotrebiteľom všeobecne známe a výrazne sa zvýši úroveň informovanosti o ňom.

Celkový vplyv na **podniky** bude primeraný. Podnikom vzniknú nejaké náklady, konkrétne: i) je možné, že sa od podnikov bude žiadať, aby zaviedli a čiastočne alebo v plnej miere financovali systémy ARS v sektoroch, v ktorých neexistujú. Súvisiace náklady budú závisieť od príslušného sektora, prijatých sporov a danej krajiny. Najviac dotknuté členské štáty budú tie, ktoré majú zavedených málo systémov ARS alebo nemajú žiadne. Náklady pre podniky

súvisiace s povinnosťou plného pokrytia však nie sú priamo spojené s existujúcim pokrytím ARS v členskom štáte, v ktorom majú sídlo. Plné pokrytie ARS si nebude systematicky vyžadovať, aby podniky vytvárali osobitné systémy ARS v každom sektore maloobchodu. Členské štáty, či už v spolupráci s podnikmi alebo nie, sa môžu rozhodnúť, že namiesto toho vytvoria jeden alebo univerzálny orgán pre všetky sektory s cieľom „zalepiť medzery“ na svojom území. Okrem toho je potrebné uviesť, že financovanie systémov ARS zo strany podnikov je už v mnohých sektoroch a členských štátoch bežnou praxou. ii) Podniky budú musieť upraviť svoje zmluvy a obchodné doklady tak, aby zahŕňali informácie o príslušných systémoch ARS. Tým pre nich vzniknú určité náklady, ktoré budú jednorazové a ich suma bude predstavovať približne 771 miliónov EUR v celej EÚ (254 EUR na podnik).

Na druhej strane podniky vrátane MSP ročne ušetria 1,7 miliárd až 3 miliardy EUR, ak namiesto súdnej cesty využijú ARS a zároveň ušetria 258 dní. Okrem toho si u spotrebiteľov zlepšia svoje meno a vo významnej miere vyriešia otázku rizika ohrozenia dobrého mena tým, že preukážu ochotu riešiť problémy spôsobom, ktorý nie je drahý, a pritom je ľahko dostupný. Plné pokrytie všetkého tovaru a služieb, či už sú zakúpené alebo predávané online, offline, cezhranične alebo na domácom trhu, preto podnikom umožní využívať ARS. Tak sa budú môcť vyhnúť zdĺhavým a nákladným súdnym konaniam a zachovať si dobré meno svojho podniku. Výsledkom bude to, že podniky, a najmä MSP, budú mať stimuly aj na zlepšenie svojich interných systémov vybavovania sťažností a že sa zabezpečí lepšia hospodárska súťaž. Tak budú mať podniky vyššiu tendenciu ponúkať výrobky a služby cez internet.

Vplyv na **členské štáty** bude takisto primeraný. Vzniknú náklady v súvislosti so zavedením a prevádzkovaním nových systémov ARS, ktoré budú musieť členské štáty zrejme znášať, a to čiastočne alebo v plnej miere (v závislosti od povahy financovania ARS, buď z verejných zdrojov, alebo formou príspevku súkromného sektora, alebo oboma spôsobmi). Príslušné náklady na realizáciu budú podobné nákladom opísaným vyššie, ktoré sa vzťahujú na podniky. Členské štáty budú môcť splniť záväzok plného pokrytia využitím niekoľkých možností. Členským štátom takisto vzniknú hraničné náklady v súvislosti s podávaním správ a rozvíjaním systémov ARS.

Zvážiť by sa mal aj vplyv na **rozpočet EÚ**. EÚ bude znášať náklady na rozvoj internetového systému pre spory súvisiace s cezhraničnými transakciami v rámci elektronického obchodovania a s odbornými poznatkami požadovanými v rámci siete ECC. Vzhľadom na existujúce systémy ARS riešiacie spory online a podobné nástroje EÚ možno rozpočet potrebný na zavedenie internetového systému odhadnúť na približne 2 milióny EUR a náklady na ročnú prevádzku a údržbu budú predstavovať približne 300 000 EUR.

Miera zásahu na úrovni EÚ je obmedzená na opatrenia striktne nevyhnutné na dosiahnutie stanovených cieľov. Rámcová smernica o rozvoji ARS a nariadenie o zavedení systému RSO na úrovni EÚ poskytnú najúčinnejšie prostriedky na dosiahnutie sledovaných cieľov pri najnižších porovnateľných nákladoch. V opatreniach na úrovni EÚ sú zohľadnené existujúce vnútroštátne systémy ARS. Zaťaženie podnikov a členských štátov vyplývajúce z uprednostňovanej možnosti je najprimeranejšie, keďže ciele sa dosiahnu pri najnižších nákladoch, pričom sa vyhne zdvojeniu výdavkov či zbytočnému administratívne zaťaženiu. Na záver treba skonštatovať, že uprednostňovaná možnosť rešpektuje zásadu proporcionality.

## 7. ZÁVER/MONITOROVANIE A HODNOTENIE

Navrhované legislatívne iniciatívy by zahŕňali ustanovenie, na základe ktorého by sa mala vypracovať správa o uplatňovaní iniciatívy a o jej primeranosti a účinnosti pri plnení cieľov. Okrem toho sa použije množstvo monitorovacích ukazovateľov na meranie pokroku pri plnení sledovaných cieľov v rámci uvedených iniciatív. Medzi ne bude patriť zvýšenie počtu prípadov ARS, ako aj počtu spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí realizujú cezhraničný nákup a predaj online; zvýšenie úrovne informovanosti, zvýšenie počtu podnikov ochotných predávať online v iných členských štátoch o 20 % do roku 2020 a počtu spotrebiteľov ochotných robiť cezhraničné nákupy online z iných členských štátov o 10 % do roku 2020; a miera dodržiavania zásad kvality zo strany systémov ARS.