



V Bruseli 13. 12. 2017
COM(2017) 744 final

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

**o fungovaní európskej platformy na riešenie sporov online zriadenej
v súlade s nariadením (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online**

SPRÁVA KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU A RADE

o fungovaní európskej platformy na riešenie sporov online zriadenej v súlade s nariadením (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online

Úvod

Zjednodušenie cezhraničného elektronického obchodu, najmä pre malé a stredné podniky a posilnenie dôvery spotrebiteľov pri nakupovaní online je dôležitou súčasťou stratégie Komisie pre jednotný digitálny trh, jednou z desiatich hlavných politických priorít Európskej komisie. Podpora prístupu k účinným a efektívnym mechanizmom nápravy prostredníctvom postupov alternatívneho riešenia sporov bola označená ako spôsob na dosiahnutie tohto cieľa. Vydanie hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských podmienok z roku 2017¹ ukazuje, že čoraz viac spotrebiteľov v EÚ nakupuje online a že ich dôvera v elektronické obchodovanie sa zvýšila. Je to prvýkrát, čo spotrebiteľia vyjadrili výrazné zvýšenie dôvery v nákup tovarov a služieb z iných krajín EÚ. Je to významný vývoj, pretože nedostatok dôvery v cezhraničný elektronický obchod je už niekoľko rokov hlavnou prekážkou vo využívaní plného potenciálu jednotného digitálneho trhu.

S cieľom umožniť ľahko dostupnú a účinnú mimosúdnu nápravu v prípade spotrebiteľských sporov vrátane sporov vyplývajúcich z cezhraničného elektronického obchodu, bol na úrovni EÚ v roku 2013 prijatý komplexný právny rámec pre *alternatívne riešenie sporov (ARS)*² a *riešenie sporov online (RSO)*³, ktorý sa uplatňuje od roku 2016. Tieto dva legislatívne nástroje, ktoré zavádzajú tento rámec, sú prepojené a vzájomne sa dopĺňajú. Na základe prístupu spotrebiteľov do komplexného prostredia dobre fungujúcich orgánov ARS prispieva platforma RSO k posilneniu dôvery spotrebiteľov a obchodníkov v nakupovanie a obchodovanie online ako v ich krajine, tak aj v zahraničí: spotrebiteľia môžu riešiť spory s obchodníkmi, ktoré vyplývajú z online transakcií jednoduchým, rýchlym a lacným spôsobom, zatiaľ čo sa obchodníci vyhnú nákladným súdnym konaniam a udržia si dobré vzťahy so zákazníkmi. Platforma riešenia sporov online (ďalej len „platforma RSO“) je online platforma, ktorá nasmeruje sťažnosti orgánom alternatívneho riešenia sporov. Tieto subjekty ARS boli Komisii oznámené vnútroštátnymi orgánmi na základe kladného posúdenia ich súladu s požiadavkami kvality stanovenými v právnom rámci pre ARS/RSO. Môžu im teda dôverovať ako spotrebiteľia, tak aj obchodníci.

Toto oznámenie je v súlade s povinnosťou stanovenou v článku 21 nariadenia o RSO podávať správy o fungovaní platformy RSO. Podrobne opisuje kroky potrebné na vytvorenie platformy RSO a poskytuje Európskemu parlamentu a Rade prehľad o jej prvom roku pôsobenia. Opisuje aj plánované opatrenia zo strany Komisie na zabezpečenie ďalšieho riadneho fungovania platformy a ďalšieho zvýšenia jej prínosu pre rozvoj jednotného digitálneho trhu.

¹ Hodnotiaca tabuľka spotrebiteľských podmienok – vydanie z roku 2017.

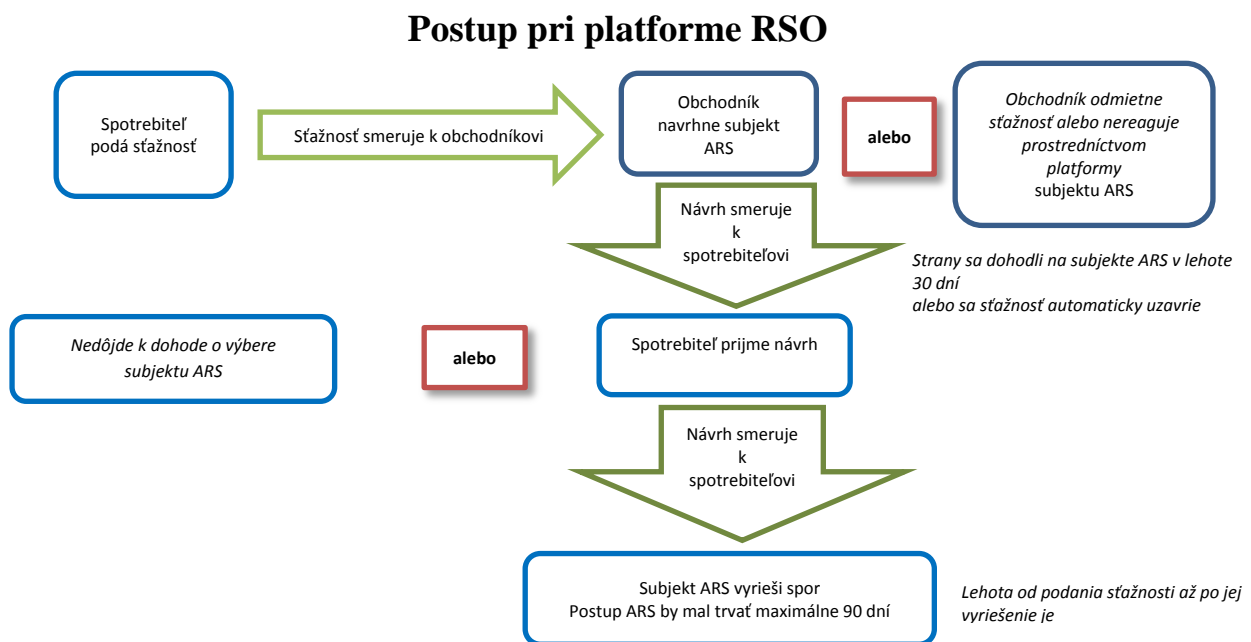
² Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63 – 79).

³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1 – 12).

Platforma RSO

Platforma RSO bola spustená v januári 2016 a prístupná verejnosti 15. februára 2016. Jej cieľom je uľahčiť riešenie sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi týkajúcich sa online transakcií. Platforma má tieto základné vlastnosti:

- Spotrebiteľia a obchodníci si pre svoju komunikáciu s platformou (napr. pri podaní svojich sťažností alebo prijímaní oznámení) môžu vybrať akýkoľvek úradný jazyk EÚ. Na účely komunikácie prostredníctvom voľného textu je k dispozícii nástroj na automatický preklad.
- Platforma identifikuje oznámené subjekty ARS, ktoré sú príslušné zaoberať sa prípadom a postúpi spor subjektu ARS, na ktorom sa strany dohodnú.
- Subjekty ARS môžu využívať systém správy prípadov platformy na vedenie celého postupu ARS online.
- Účastníci môžu požiadať o preklad výsledku postupu ARS profesionálnym prekladateľom.
- Do platformy sú zabudované jasne stanovené lehoty, aby sa zabezpečil rýchly postup.



Platforma RSO je plne funkčná a bola vyvinutá ako interaktívne webové rozhranie, ktoré ponúka jediné prístupové miesto pre spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí sa snažia o mimosúdne urovnanie sporov vyplývajúcich z online transakcií. Konkrétnejšie, funkcie platformy boli navrhnuté a vyvinuté v súlade s článkom 5 ods. 4 nariadenia o RSO, aby umožnili stranám viesť postup riešenia sporu online prostredníctvom elektronického nástroja správy prípadov. Platforma RSO umožňuje spotrebiteľom začať postup elektronickým podaním sťažnosti obchodníkovi a umožňuje obchodníkovi určiť príslušný subjekt ARS a v prípade dohody oboch strán na subjekte ARS postúpiť sťažnosť tomuto subjektu. Okrem

toho poskytuje všetkým príslušným aktérom bezplatný preklad informácií potrebných na riešenie sporu.

Pri vytváraní platformy RSO Komisiu podporila expertná skupina zložená z odborníkov na problematiku RSO menovaných členskými štátmi. Okrem toho Komisia vykonala tri komplexné testovania, počas ktorých 120 odborníkov na problematiku RSO určených členskými štátmi, spotrebiteľskými organizáciami, združeniami obchodníkov a Európskeho fóra zdravotne postihnutých skúšali rôzne rozhrania platformy na základe reálnych situácií. Spätná väzba získaná z týchto testovaní sa priamo využila pri vývoji platformy a bola dôležitá pre zabezpečenie užívateľskej prijateľnosti a prístupnosti. Pracovný postup platformy je stanovený v nariadení o RSO; Komisia preto navrhla rôzne rozhrania platformy v súlade s plným dodržiavaním týchto právnych požiadaviek.

Právny rámec pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov a pre riešenie spotrebiteľských sporov online

Nariadenie o RSO vychádza zo smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a preto právny rámec pre fungovanie platformy zahŕňa obidva právne predpisy. Smernica o ARS zabezpečuje, aby sa spotrebiteľia v EÚ mohli obrátiť na certifikované subjekty ARS, ak majú problém s obchodníkom pri nákupe výrobku alebo služby prakticky vo všetkých maloobchodných odvetviach doma aj v zahraničí bez ohľadu na to, či sa nákup uskutočnil online alebo offline. Certifikované subjekty ADR sú povinné dodržiavať záväzné požiadavky kvality, ako napríklad nestrannosť, spravodlivosť, transparentnosť a efektívnosť. Členské štáty musia zostaviť vnútroštátne zoznamy certifikovaných subjektov alternatívneho riešenia sporov a oznámiť ich Komisii. Údaje o subjektoch ARS (názov, odvetvové pokrytie a informácie o poplatkoch) sa preložia do všetkých úradných jazykov Únie a následne sa elektronicky zaregistrujú a sprístupnia verejnosti na platforme RSO.

Právny rámec ARS/RSO sa vzťahuje na spotrebiteľské spory, ktorých účastníkmi sú obchodníci so sídlom v EÚ a v krajinách EHP. Platforma RSO spracováva spory vyplývajúce z online kúpnych zmlúv alebo z online zmlúv o poskytnutí služby medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi s pobytom/so sídlom v Únii a krajinách EHP.⁴ Platforma nerieši spory medzi spotrebiteľmi (C2C) alebo medzi obchodníkmi (B2B), ani neposkytuje technický rámec pre priame rokovania medzi účastníkmi, pokusy sudcov o zmier v priebehu súdneho konania ani spory týkajúce sa služieb zdravotnej starostlivosti alebo verejných poskytovateľov ďalšieho alebo vysokoškolského vzdelávania.

Nariadenie o RSO stanovuje, aby členské štáty určili kontaktné miesta RSO, ktoré v prípade potreby poskytnú používateľom platformy RSO individuálnu podporu. Online obchodníci sú povinní na svojom webovom sídle poskytnúť odkaz na platformu RSO a uviesť svoju e-mailovú adresu, na ktorej ich je možné kontaktovať prostredníctvom platformy.

⁴ Platforma sa zaoberá sťažnosťami spotrebiteľov proti obchodníkom vo všetkých členských štátoch a takisto spormi, ktoré predložili obchodníci proti spotrebiteľom v rámci týchto zmlúv, ak právne predpisy členského štátu spotrebiteľa umožňujú riešiť takéto spory. V Belgicku, Poľsku, Luxembursku a Nemecku môžu podniky podať sťažnosti proti spotrebiteľom.

Vykonávanie smernice o ARS

Je dôležité zdôrazniť, že dodržiavanie právneho rámca upravujúceho ARS/RSO členskými štátmi je základnou podmienkou pre fungovanie a účinné prevádzkovanie platformy RSO. K dnešnému dňu všetky členské štáty okrem Španielska⁵ oznámili Komisii, že v plnom rozsahu vykonali smernicu o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Značný počet subjektov ARS, ktoré sú k dnešnému dňu zaregistrované na platforme ukazuje, že systém je plne funkčný: v súčasnosti je prostredníctvom platformy prístupných viac ako 300 subjektov ARS z 26 členských štátov⁶. Okrem toho, všetkých 28 členských štátov určilo svoje národné kontaktné miesta na pomoc užívateľom platformy a informovanie spotrebiteľov o možnostiach dosiahnutia nápravy. Dňa 1. júla 2017 sa právne predpisy týkajúce sa ARS/RSO začali uplatňovať na štáty EHP/EZVO (Nórsko, Island a Lichtenštajnsko). S cieľom uľahčiť podávanie sťažností z týchto štátov je rozhranie platformy k dispozícii aj v nórskom a islandskom jazyku. Subjekty ARS z týchto štátov sa môžu takisto elektronicky zaregistrovať na platforme RSO. Subjekty ARS zaregistrované na platforme RSO posúdili (a monitorujú) príslušné vnútroštátne orgány z hľadiska ich súladu s požiadavkami kvality, ktoré sú stanovené v smernici o ARS. Je dôležité zdôrazniť, že aj keď pre obchodníkov neexistuje povinnosť využívať ARS v súvislosti s individuálnymi sťažnosťami spotrebiteľov, online obchodníci sú povinní na svojom webovom sídle umiestniť odkaz na platformu RSO. S cieľom skontrolovať, či obchodníci dodržiavajú túto povinnosť, Komisia vykonala kontrolu viac ako 20 000 webových obchodov v celej EÚ. Analýza dodržiavania povinnosti obchodníkov poskytnúť ľahko prístupný odkaz na platformu a ich e-mailovú adresu na svojom webovom sídle ukazuje povzbudivé výsledky, ktoré sa však môžu výrazne zlepšiť. Podľa výsledkov analýzy plní túto povinnosť 30 % obchodníkov so sídlom v EÚ: na stránkach ich webových obchodov našla Komisia odkaz na RSO. Existencia odkazu na RSO sa líši v závislosti od jednotlivých krajín, sektorov a rôznej veľkosti webových obchodov. Komisia bude spolupracovať s členskými štátmi, aby ich podporila počas nadchádzajúcich mesiacov v zlepšení dodržiavania danej povinnosti zo strany obchodníkov.

Sťažnosti podané na platforme RSO v prvom roku zavedenia RSO

Komisia vykonala analýzu celého súboru údajov týkajúcich sa všetkých sťažností podaných na platforme medzi 15. februárom 2016 a 15. februárom 2017. Analýza sa zameriava výlučne na sťažnosti, ktoré vzniknú v rámci postupu platformy a nezohľadňuje sťažnosti, ktoré prijali subjekty ARS priamo, t. j. mimo platformy. Platforma RSO je súčasťou širšieho rámca, ktorého cieľom je pomôcť stranám získať prístup ku kvalifikovaným subjektom pre alternatívne riešenie sporov.

Počas 12 mesiacov, na ktoré sa vzťahuje táto správa, navštívilo platformu približne 1,9 milióna ľudí. Návštevnosť webového sídla bola viac ako 160 000 rôznych návštevníkov za mesiac a v priemere bolo podaných viac ako 2 000 sťažností za mesiac.⁷ Tieto údaje ukazujú, že platforma dosiahla významnú úroveň pokrytia a využívania; takisto znázorňujú významné

⁵ V čase dokončenia tejto správy bola príslušná transpozícia do španielskych vnútroštátnych právnych predpisov v posledných fázach legislatívneho postupu.

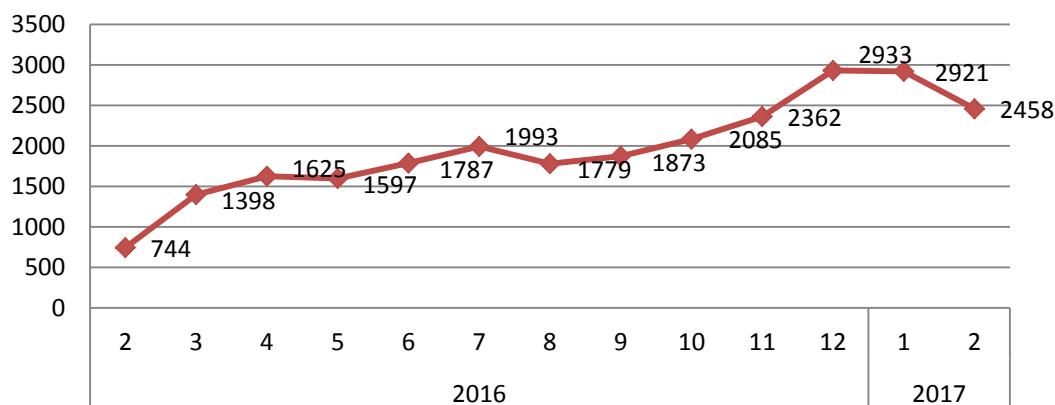
⁶ Subjekty na riešenie sporov nie sú v súčasnosti k dispozícii v Rumunsku a v Španielsku.

⁷ Súčasné štatistiky ukazujú od februára 2017 do augusta 2017 stabilný nárast počtu rôznych návštevníkov na viac ako

180 000 za mesiac, pričom za mesiac bolo predložených viac ako 2 300 sťažností.

povedomie a záujem spotrebiteľov a podnikov EÚ o túto platformu. V prvom roku prevádzky bolo prostredníctvom platformy podaných viac ako 24 000 sťažností. Tabuľka 1 znázorňuje vývoj sťažností predložených za mesiac, ktorý zobrazuje pravidelný nárast, pričom k najvyššiemu nárastu došlo v decembri 2016 a v januári 2017, čo zodpovedá sezónnemu vrcholu v nakupovaní online.

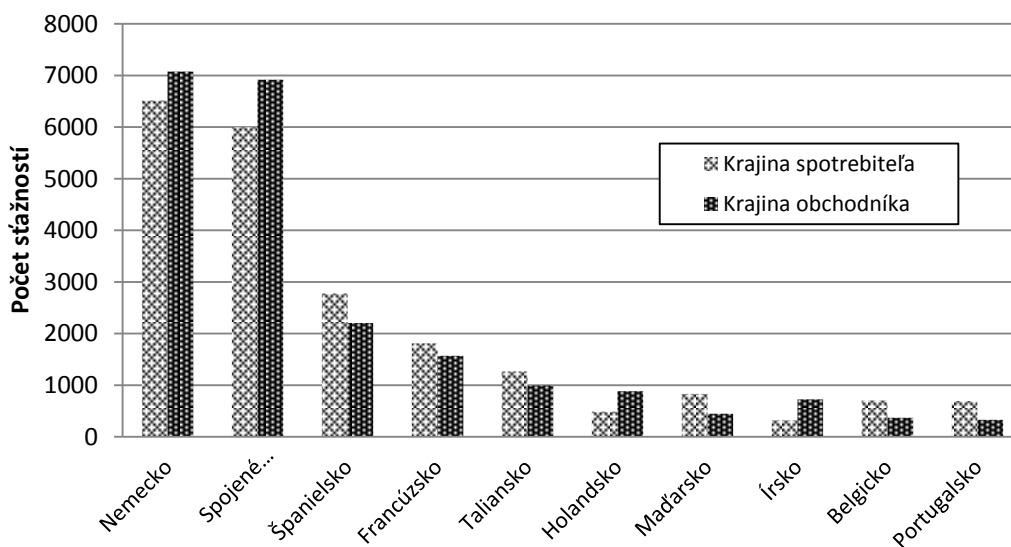
Počet sťažností predložených za mesiac



Tabuľka 1

Geografické rozdelenie sťažností v desiatich členských štátoch s najvyšším počtom sťažností je uvedené v tabuľke 2.

Počet sťažností predložených v desiatich krajinách s najvyšším počtom sťažností



Tabuľka 2

Prehľad sporov v platforme RSO počas prvého roka prevádzky:

- Najviac sťažností bolo od spotrebiteľov v odvetviach odevov a obuvi (11,5 %), leteniek (8,5 %) a tovarov v oblasti informačných a komunikačných technológií (8 %),

ktoré predstavujú aj hlavné odvetvia elektronického obchodu v EÚ⁸.

- Hlavné dôvody, pre ktoré sa spotrebiteľia sťažovali súviseli s problémami s dodaním tovaru (21 %), za ktorými nasledoval nesúlad s objednávkou (15 %) a problémy s chybným tovarom (12 %).
- Tretina sťažností sa týkala cezhraničných záležitostí.
- Najviac sťažností bolo podaných v Nemecku a v Spojenom kráľovstve, čo sú krajiny, kde je najvyšší podiel kupujúcich v elektronickom obchode v EÚ⁹ a kde má takisto väčšina dotknutých obchodníkov sídlo.

Tabuľka 3

Podrobná analýza procesu vybavovania sťažností na platforme, ako je uvedené v tabuľke 4, ukazuje, že vo významnom počte prípadov (85 %) boli sťažnosti automaticky uzavreté do 30 kalendárnych dní od ich predloženia (t. j. lehota pre spotrebiteľov a obchodníkov, aby sa dohodli na príslušnom subjekte ARS). Aby bolo možné pochopiť význam týchto údajov a vyhodnotiť záujem obchodníkov o postupy ARS, Komisia vykonala osobitný prieskum s cieľom získať spätnú väzbu od spotrebiteľov, ktorých prípad bol automaticky uzavretý. Prieskum ukázal, že hoci veľký počet obchodníkov nepostupoval prostredníctvom platformy RSO, 40 % spotrebiteľov, ktorí podali sťažnosť na platforme RSO, ktorá bola automaticky uzavretá po 30 dňoch, bolo priamo kontaktovaných obchodníkom, aby vyriešili problém bez akéhokoľvek ďalšieho vybavovania sťažnosti na platforme. Preto aj v takých prípadoch je potrebné uznať, že platforma RSO pomáha spotrebiteľom a obchodníkom riešiť ich spory, pretože samotné využitie platformy RSO spotrebiteľmi má preventívny účinok na obchodníkov, ktorí sú viac naklonení rýchlemu vyriešeniu sporu bez jeho predloženia subjektu na riešenie sporov prostredníctvom postupu na platforme RSO.

Existujú takisto technické dôvody pre nedostatočnú schopnosť obchodníkov reagovať na platforme. Napríklad, ak je sťažnosť proti obchodníkovi podaná prvýkrát a obchodník ešte nie je registrovaný na platforme, automatické oznámenie môže byť doručené na nesprávnu e-mailovú adresu. Inými dôvodmi by to mohlo byť, že pôvodná oznamovacia správa je pre obchodníkov nejasná, alebo že skončí v priechybe pre spamové správy e-mailovej schránky obchodníka a zostane neprečítaná. Komisia vyvinula technické opatrenia na zmiernenie týchto technických nedostatkov a ich následných negatívnych účinkov po dokončení analýzy štatistických údajov v júli 2017.

9 % sťažností nebolo automaticky uzavretých v systéme, ale obchodník ich zamietol. V dvoch tretinách týchto prípadov však obchodníci uviedli, že priamo kontaktovali spotrebiteľa a vyriešili daný problém, alebo že to plánovali urobiť (približne 6 % z celkového množstva predložených sťažností).

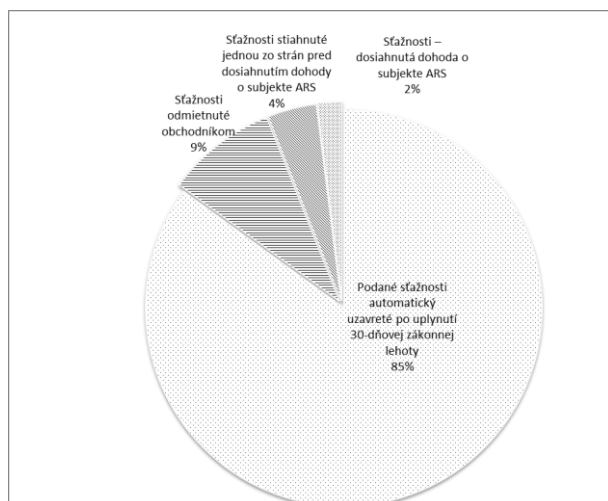
V 4 % predložených sťažností údaje ukazujú, že obidve strany využili možnosť odstúpiť z postupu ešte predtým, ako došlo k dohode o použití určitému subjektu ARS. Napokon iba 2 % sťažností boli predložené určitému subjektu ARS. Približne v polovici týchto prípadov sa však subjekty ARS odmietli zaoberať prípadom z procesných dôvodov,

⁸ Zdroj: Štatistické údaje Eurostatu – online nákupy, EÚ-28, 2016.

⁹ Zdroj: Štatistické údaje Eurostatu – používanie internetu a online nákupy, 2016.

ako napríklad pre nedostatok právomoci alebo pre neúspech spotrebiteľa najprv kontaktovať obchodníka. Okrem toho spotrebiteľia alebo obchodníci v niektorých prípadoch odstúpili z postupu ešte pred jeho ukončením. To vysvetľuje, prečo postup ARS dosiahol konečný výsledok v menej ako v 1 % prípadov. Napriek tomu v dvoch tretinách týchto prípadov bol konečný výsledok dosiahnutý v 90-dňovej lehote.

Proces vybavovania sťažností



Tabuľka 4

Fungovanie platformy RSO

Významný počet sťažností a prijatie platformy RSO vo všetkých členských štátoch sú veľmi pozitívne prvky, ktoré ukazujú, že platforma RSO bola dobre prijatá a je považovaná za užitočný nástroj pre spotrebiteľov. Z prieskumu spätnej väzby od používateľov uskutočnenom v júli a auguste 2017 vyplynulo, že 71 % návštevníkov platformy RSO ju považovalo za užitočnú.

Okrem toho dostupné informácie ukazujú, že 44 % predložených prípadov sa vyriešilo dvojstrannou dohodou mimo platformy¹⁰.

Výsledky fungovania platformy RSO:

- Veľmi vysoká miera návštevnosti spotrebiteľov: platformu navštívilo v priemere viac ako 160 000 rôznych návštevníkov mesačne.
- Veľký počet podaných sťažností: priemerne viac ako 2000 sťažností mesačne.
- Prostredníctvom úspešných bilaterálnych rokovaní medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi sa vyriešilo približne 44 % z celkového počtu sťažností.

¹⁰ 40 % sťažností automaticky uzavretých po 30 dňoch (85 % z celkového počtu sťažností) viedlo k dvojstrannej dohode. To je 34 % z celkového počtu sťažností. Tento údaj (34 %) možno pripočítať k 6 % obchodníkov, ktorí odmietli ARS a vyriešili spory priamo so spotrebiteľom a 4 % sťažností, kde strany od ARS odstúpili pravdepodobne preto, že dosiahli dohodu.

Závery

Celkovo možno konštatovať, že štrukturálna funkčnosť platformy a jej významný dosah na spotrebiteľov vo svojom prvom roku fungovania sú veľmi pozitívne. Hlavné funkcie platformy fungujú správne, platforma funguje ako interaktívny viacjazyčný webový IT nástroj, ktorý poskytuje užívateľsky ústretové prostriedky na podanie sťažností online a ktorý obsahuje viacjazyčný register subjektov ARS a poskytuje spotrebiteľovi informácie o náprave. Hlavne v dôsledku svojich motivačných účinkov však prispieva k riešeniu prípadov mimo platformy.

V nasledujúcich mesiacoch bude dôležité zlepšiť angažovanosť obchodníkov, aby sa zabezpečilo, že sťažnosti, ktoré nemôžu byť vyriešené dvojstranne (teda mimo platformy alebo prostredníctvom interných systémov obchodníka na vybavovanie sťažností) sa účinne presmerujú prostredníctvom platformy RSO a vyriešia kompetentným subjektom ARS. Na tento účel bude Komisia spolupracovať s vnútroštátnymi orgánmi s cieľom zlepšiť dodržiavanie povinnosti obchodníkov prepojiť svoje webové sídlo s platformou RSO. Komisia takisto začala prijímať opatrenia, aby podnietila obchodníkov k väčšej spolupráci na platforme vrátane poskytnutia spätnej väzby, keď riešia problémy mimo platformy. Zavádzajú sa technické opatrenia s cieľom zlepšiť rozhranie platformy a odosielanie správ a s cieľom lepšie informovať o rôznych spôsoboch riešenia sťažností, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľom.

V roku 2017 sa spustia komunikačné aktivity s cieľom ďalej propagovať platformu RSO medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Komisia okrem toho zorganizovala na vysokej úrovni dve podujatia s obchodníkmi pôsobiacimi v špičkových online maloobchodných odvetviach (odvetvie oblečenia a obuvi¹¹ a odvetvie leteckej dopravy¹²), aby diskutovali o potenciáli ARS a ORS udržať zvyšovanie dôvery spotrebiteľov v online obchodovanie.

Napokon je vhodné uviesť, že platformu RSO podporuje aj finančný nástroj v rámci Nástroja na prepájanie Európy (CEF Telecoms), ktorý bol zriadený nariadením 1316/2013/EÚ¹³. Cieľom projektov je podporiť udržiavanie platformy RSO a zlepšovanie jej interoperability s inými systémami, aby sa uľahčila komunikácia medzi systémami na sťažnosti u obchodníkov a platformou RSO.

¹¹ Diskusia za okrúhlym stolom so zástupcami maloobchodníkov v elektronickom obchode v odvetví oblečenia a obuvi sa bude konať v decembri 2017 v Bruseli. Podujatie sa bude venovať významnému vývoju politik v oblasti online obchodovania a podpore úsilia a odhodlania obchodníkov pre zodpovedné obchodovanie a dodržiavanie práv spotrebiteľov na digitálnom trhu.

¹² V spolupráci s nemeckým zmierovacím orgánom pre verejnú dopravu – SÖP (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V) Komisia 10. novembra 2017 usporiadala v Berlíne mimoriadne podujatie. Podujatie sa spája so spustením „TRAVEL-NET“, siete subjektov ARS z rôznych členských štátov, ktoré sa zaoberajú spormi v odvetviach verejnej dopravy a cestovného ruchu.

¹³ Ú. v. EÚ L 348, 20.12.2013, s. 129 – 171.