



EVROPSKÝ PARLAMENT

2009 - 2014

Dokument ze zasedání

A7-0236/2012

16. 7. 2012

*****I**
ZPRÁVA

o návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů) (COM(2011)0794 – C7-0453/2011– 2011/0374(COD))

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

Zpravodajka: Róza Gräfin von Thun und Hohenstein

Vysvětlivky

- * Postup konzultace
- *** Postup souhlasu
- ***I Řádný legislativní postup (první čtení)
- ***II Řádný legislativní postup (druhé čtení)
- ***III Řádný legislativní postup (třetí čtení)

(Druh postupu závisí na právním základu navrženém v návrhu aktu.)

Pozměňovací návrhy k návrhu aktu

V pozměňovacích návrzích Parlamentu je pozměněný text zvýrazněn ***tučnou kurzivou***. Zvýraznění *normální kurzivou* je upozorněním pro technická oddělení a označuje části návrhu aktu, u nichž je navržena oprava, a má sloužit k usnadnění vypracování konečného znění (např. zjevné chyby nebo vynechání textu v některé jazykové verzi). Tyto navržené opravy podléhají dohodě příslušných oddělení.

V záhlaví každého pozměňovacího návrhu k existujícímu aktu, který má být návrhem aktu pozměněn, je na třetím řádku uveden existující akt a na čtvrtém řádku ustanovení existujícího aktu, kterého se pozměňovací návrh týká. Převzaté části ustanovení existujícího aktu, které Parlament hodlá změnit, zatímco návrh aktu tento úsek nezmění, jsou označeny **tučně**. Případné vypuštění takovýchto úseků se označuje [...].

OBSAH

	Strana
NÁVRH LEGISLATIVNÍHO USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU	5
VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ	56
STANOVISKO VÝBORU PRO PRÁVNÍ ZÁLEŽITOSTI	60
POSTUP	95

NÁVRH LEGISLATIVNÍHO USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU

o návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)
(COM(2011)0794 – C7-0453/2011– 2011/0374(COD))

(Řádný legislativní postup: první čtení)

Evropský parlament,

- s ohledem na návrh Komise předložený Parlamentu a Radě (COM(2011)0794),
 - s ohledem na čl. 294 odst. 2 a článek 114 Smlouvy o fungování Evropské unie, v souladu s nimiž Komise předložila svůj návrh Parlamentu (C7-0453/2011),
 - s ohledem na čl. 294 odst. 3 Smlouvy o fungování Evropské unie,
 - s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru ze dne 28. března 2012¹,
 - s ohledem na článek 55 jednacího řádu,
 - s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů a na stanovisko Výboru pro právní záležitosti (A7-0236/2012),
1. přijímá níže uvedený postoj v prvním čtení;
 2. vyzývá Komisi, aby věc znovu postoupila Parlamentu, bude-li mít v úmyslu svůj návrh podstatně změnit nebo jej nahradit jiným textem;
 3. pověřuje svého předsedu, aby předal postoj Parlamentu Radě, Komisi, jakož i vnitrostátním parlamentům.

Pozměňovací návrh 1

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 3 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(3a) Roztříštěnost jednotného trhu brzdí úsilí o zvýšení konkurenceschopnosti a růstu. Nestejná dostupnost a kvalita jednoduchých, účinných a levných

¹ Dosud nezveřejněno v Úředním věstníku.

prostředků řešení sporů vznikajících při prodeji zboží či poskytování služeb po celé Unii a nestejně povědomí o těchto prostředcích navíc představují překážku jednotnému trhu, která podkopává důvěru spotřebitelů a obchodníků v přeshraniční nakupování a prodej.

Pozměňovací návrh 2

Návrh nařízení Bod odůvodnění 3 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(3b) Realizace potenciálu online obchodování by významně přispěla k návratu Unie k hospodářskému růstu, avšak aby se tak stalo, bude muset dojít ke skutečné integraci platformy pro online řešení sporů a subjektů alternativního řešení sporů, jak je uvedeno ve směrnici ..././EU¹.

¹ Úř. věst.: vložte prosím název a odkaz na zveřejnění v Úředním věstníku směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů).

Pozměňovací návrh 3

Návrh nařízení Bod odůvodnění 5

Znění navržené Komisí

(5) Vnitřní trh je pro spotřebitele každodenní realitou, když cestují, nakupují a provádí platby. Spotřebitelé jsou na vnitřním trhu klíčovými hráči, a proto by jim měla být věnována náležitá péče.

Pozměňovací návrh

(5) Vnitřní trh je pro spotřebitele každodenní realitou, když cestují, nakupují a provádí platby. Spotřebitelé jsou na vnitřním trhu klíčovými hráči, a proto by jim měla být věnována náležitá péče.

Digitální rozměr vnitřního trhu se stává důležitým pro spotřebitele i obchodníky. Spotřebitelé stále více nakupují po internetu a čím dál větší počet obchodníků prodává online. Spotřebitelé a obchodníci by měli mít důvěru v provádění transakcí v digitálním prostředí.

Digitální rozměr vnitřního trhu se stává důležitým pro spotřebitele i obchodníky. Spotřebitelé stále více nakupují po internetu a čím dál větší počet obchodníků prodává online. Spotřebitelé a obchodníci by měli mít důvěru v provádění transakcí v digitálním prostředí. ***V období krize, které nyní zažíváme, je nezbytné přijímat taková opatření, která podpoří hospodářský růst, vytváření pracovních míst a oživení spotřeby. Digitální trh poskytuje velkou příležitost k dosažení těchto cílů, avšak pokud jí má Unie využít, musí být schopna vytvořit vnitřní digitální trh v plném rozsahu. Na jedné straně je nezbytné odstranit stávající překážky a na druhé straně zvýšit důvěru spotřebitelů. Zvýšení důvěry spotřebitelů uvnitř Unie by mohlo zásadním způsobem napomoci zavedení spolehlivého a účinného systému online řešení sporů.***

Pozměňovací návrh 4 **Návrh nařízení** **Bod odůvodnění 7**

Znění navržené Komisí

(7) Online řešení sporů nabízí snadné a levné mimosoudní vyřešení sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi. V současnosti však chybějí mechanismy, díky kterým by spotřebitelé a obchodníci mohli vyřešit tyto spory elektronickými prostředky. To je na úkor spotřebitelů, působí jako překážka pro přeshraniční online transakce, vytváří nerovné podmínky pro obchodníky, a tak dochází k poškozování rozvoje elektronického obchodu.

Pozměňovací návrh 5

Pozměňovací návrh

(7) Online řešení sporů nabízí snadné, **efektivní** a levné mimosoudní vyřešení sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními **i vnitrostátními** online transakcemi. V současnosti však chybějí mechanismy, díky kterým by spotřebitelé a obchodníci mohli vyřešit tyto spory elektronickými prostředky. To je na úkor spotřebitelů, působí jako překážka **především** pro přeshraniční online transakce, vytváří nerovné podmínky pro obchodníky, a tak dochází k poškozování **celkového** rozvoje elektronického obchodu.

Návrh nařízení Bod odůvodnění 8

Znění navržené Komisí

(8) Toto nařízení by se mělo vztahovat na mimosoudní řešení **smluvních** sporů mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s přeshraničním online prodejem zboží nebo poskytováním služeb **obchodníky**. Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s online prodejem zboží nebo poskytováním služeb, jestliže alespoň jeden z nich není usazen nebo nemá bydliště v členském státě Unie v době, kdy si spotřebitel objedná toto zboží nebo tyto služby, **anebo jestliže spotřebitel i obchodník je usazen nebo má bydliště ve stejném členském státě**.

Pozměňovací návrh

(8) Toto nařízení by se mělo vztahovat na mimosoudní řešení sporů **týkajících se smluvních závazků** mezi spotřebiteli s **bydlištěm v Unii** a obchodníky **usazenými v Unii**, které vznikají v souvislosti s online prodejem zboží nebo poskytováním služeb, **na které se vztahuje směrnice .../...EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů]**. **Tyto spory by měly zahrnovat spory, které vznikají v souvislosti s prodejem či poskytováním digitálního obsahu za úplatu. Ačkoli bude tento mechanismus online řešení sporů přínosem zejména pro spotřebitele a obchodníky uskutečňující přeshraniční online transakce, toto nařízení by se mělo vztahovat i na vnitrostátní online transakce, což umožní skutečně rovné podmínky v oblasti elektronického obchodu. Tyto spory by měly zahrnovat i spory, které vznikají v souvislosti s prodejem či poskytováním digitálního obsahu za úplatu.** Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s online prodejem zboží nebo poskytováním služeb, jestliže alespoň jeden z nich není usazen nebo nemá bydliště v členském státě Unie v době, kdy si spotřebitel objedná toto zboží nebo tyto služby.

Pozměňovací návrh 6 Návrh nařízení Bod odůvodnění 11

Znění navržené Komisí

(11) Definice „online prodeje zboží nebo poskytování služeb“ by měla pokrývat transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, kdy obchodník

Pozměňovací návrh

(11) Definice „online prodeje zboží nebo poskytování služeb“ by měla pokrývat transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, kdy obchodník

nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal. To by se mělo vztahovat i na případy, kdy se spotřebitel dostal na internetovou stránku anebo k jiné službě informační společnosti prostřednictvím mobilního elektronického zařízení, jímž je například mobilní telefon.

nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal. To by se mělo vztahovat i na případy, kdy se spotřebitel dostal na internetovou stránku anebo k jiné službě informační společnosti prostřednictvím mobilního elektronického zařízení, jímž je například mobilní telefon.

Služby, které nejsou poskytovány elektronickými systémy pro zpracování/ukládání dat, jako jsou telefonní hlasové služby nebo telefax, například lékařské konzultace po telefonu nebo telefaxu, právnícké konzultace po telefonu nebo telefaxu či přímý prodej po telefonu nebo telefaxu, by se za služby poskytované elektronickými prostředky považovat neměly.

Pozměňovací návrh 7

Návrh nařízení Bod odůvodnění 12

Znění navržené Komisí

(12) Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vzniknou v souvislosti s přeshraničním prodejem zboží nebo poskytováním služeb offline. Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi obchodníky.

Pozměňovací návrh

(12) Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi obchodníky.

Pozměňovací návrh 8

Návrh nařízení Bod odůvodnění 13 a (nový)

Znění navržené Komisí

(13a) Členské státy by ještě před tím, než spotřebitelé předloží prostřednictvím

Pozměňovací návrh

platformy pro online řešení sporů svůj spor subjektu pro alternativní řešení sporů, měly tyto spotřebitele vybídnout, aby vynaložili veškeré úsilí ke kontaktování obchodníka prostřednictvím jeho internetových stránek, e-mailu či jiných vhodných elektronických prostředků s cílem vyřešit spor smírem.

Pozměňovací návrh 9

Návrh nařízení Bod odůvodnění 14

Znění navržené Komisí

(14) Cílem tohoto nařízení je vytvoření platformy pro online řešení sporů na evropské úrovni. Platforma **pro online řešení sporů** by měla mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné kontaktní místo pro spotřebitele a obchodníky, kteří usilují o mimosoudní vyřešení sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu. Měla by umožnit spotřebitelům a obchodníkům předkládat stížnosti vyplněním elektronického formuláře dostupného ve všech úředních jazycích Evropské unie **a** tyto stížnosti postoupit subjektu alternativního řešení sporů příslušnému pro řešení daného sporu. Platforma by měla **subjektům** alternativního řešení sporů **nabídnout možnost vést postup** řešení sporu **prostřednictvím platformy**.

Pozměňovací návrh

(14) Cílem tohoto nařízení je vytvoření platformy pro online řešení sporů na evropské úrovni. **Za vytvoření a správu této platformy by měla odpovídat Komise.** Tato platforma by měla mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné kontaktní místo pro spotřebitele a obchodníky, kteří usilují o mimosoudní vyřešení sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu. **Platforma pro online řešení sporů by měla poskytovat obecné informace o mimosoudním řešení smluvních sporů mezi obchodníky a spotřebiteli, které vznikají v souvislosti s online prodejem zboží nebo poskytováním služeb.** Měla by umožnit spotřebitelům předkládat stížnosti vyplněním elektronického formuláře dostupného ve všech úředních jazycích Evropské unie **a informovat je o možnosti obrátit se v případě potřeby na kontaktní místa, která jim pomohou tento formulář správně vyplnit.** Platforma by měla tyto stížnosti postoupit subjektu alternativního řešení sporů příslušnému pro řešení daného sporu. Platforma **pro online řešení sporů** by měla **být schopna spolupráce se stávajícími subjekty** alternativního řešení sporů, **jež působí online.** **Formulář stížnosti by měl obsahovat pouze ty**

informace, jež jsou nezbytné pro identifikaci subjektu či subjektů alternativního řešení sporů, které jsou příslušné pro řešení sporu.

Pozměňovací návrh 10

Návrh nařízení Bod odůvodnění 14 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14a) Platforma pro online řešení sporů by měla umožnit spotřebitelům a obchodníkům předkládat stížnosti vyplněním elektronického formuláře dostupného ve všech úředních jazycích Evropské unie a tyto stížnosti elektronickou cestou postoupit subjektu alternativního řešení sporů příslušnému pro řešení daného sporu.

Platforma by měla bezplatně nabízet nástroj elektronické správy případů, jenž jednotlivým stranám a subjektu alternativního řešení sporů umožní vést postup řešení daného sporu online prostřednictvím platformy. Subjekty alternativního řešení sporů by měly mít možnost tento nástroj používat a uzpůsobit si jej pro účely vlastních postupů. Tento nástroj by měl stranám a subjektům alternativního řešení sporů umožnit uploadovat příslušná prohlášení a důkazy. V souladu s postupem alternativního řešení sporu uplatňovaným příslušným subjektem alternativního řešení sporů by tento nástroj měl stranám automaticky stanovit lhůty, mimo jiné pro podání dokumentů. Měl by rovněž v rámci platformy pro online řešení sporů vytvořit internetové stránky s omezeným přístupem, k nimž budou mít přístup strany řízení, subjekt alternativního řešení sporů a v případě potřeby kontaktní místa.

Pozměňovací návrh 11

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 14 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14b) Komise by měla poskytnout pro fungování této platformy nezbytné technické vybavení, mimo jiné i pro účely překladu. Tento nástroj by měl stranám řízení a subjektu alternativního řešení sporů nabídnout funkci elektronického překladu. Ta by měla být schopna zpracovávat veškeré nezbytné překlady a měla by být podporována překladateli. Komise by měla v rámci platformy pro online řešení sporů spotřebitelům rovněž poskytovat informace o možnosti požádat o pomoc kontaktní místa. Před předložením stížnosti platformě pro online řešení sporů by však měli být spotřebitelé vybízeni k tomu, aby nejprve navázali kontakt s obchodníkem a přímo usilovali o smírné řešení.

Pozměňovací návrh 12

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 14 c (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14c) Platforma pro online řešení sporů by měla být přístupná pouze prostřednictvím tematického internetového portálu „Vaše Evropa“, neboť tento portál je existujícím jednotným kontaktním místem pro spotřebitele i obchodníky, kteří hledají pomoc či informace o svých právech, jež jim poskytují právní předpisy EU. Platforma pro online řešení sporů by měla být na portálu „Vaše Evropa“ výrazně viditelná.

Pozměňovací návrh 13

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 15

Znění navržené Komisí

(15) Systém online řešení sporů na evropské úrovni by měl navazovat na stávající subjekty alternativního řešení sporů v členských státech a respektovat právní tradice členských států. Subjekty alternativního řešení sporů, které obdržely stížnost prostřednictvím platformy pro online řešení sporů, by proto měly používat svoje procedurální předpisy, včetně předpisů týkajících se nákladů. Toto nařízení má však v úmyslu zavést určitá společná pravidla použitelná na tyto postupy, které zajistí jejich účinnost. **To by mělo zahrnovat pravidla zajišťující, že takové řešení sporů proběhne co nejrychleji.**

Pozměňovací návrh 14

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 16

Znění navržené Komisí

(16) Zajištění toho, aby všechny subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [= směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů] Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] byly elektronicky propojeny s evropskou platformou pro online řešení sporů, by mělo umožnit úplné pokrytí systémů mimosoudní nápravy online u **přeshraničních** sporů vznikajících v souvislosti s prodejem zboží nebo

Pozměňovací návrh

(15) Systém online řešení sporů na evropské úrovni by měl navazovat na stávající subjekty alternativního řešení sporů v členských státech a respektovat právní tradice členských států. Subjekty alternativního řešení sporů, které obdržely stížnost prostřednictvím platformy pro online řešení sporů, by proto měly používat svoje procedurální předpisy, včetně předpisů týkajících se nákladů. Toto nařízení má však v úmyslu zavést určitá společná pravidla použitelná na tyto postupy, které zajistí jejich účinnost. **Strany sporu by měly mít možnost přístupu k platformě pro online řešení sporů vytvořené tímto nařízením, aniž by byla v rámci postupu řešení sporu vyžadována jejich fyzická účast. Mělo by však být možné, aby se obě strany dohodly na tom, že jejich fyzická přítomnost je nutná.**

Pozměňovací návrh

(16) Zajištění toho, aby všechny subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [= směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů] Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] byly elektronicky propojeny s platformou pro online řešení sporů, by mělo umožnit úplné pokrytí systémů mimosoudní nápravy online u sporů vznikajících v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb online.

poskytováním služeb online.

Pozměňovací návrh 15

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 17

Znění navržené Komisí

(17) Toto nařízení nebrání fungování žádného subjektu online řešení sporů, který působí v Unii. Nemělo by bránit subjektům alternativního řešení sporů v tom, aby se zabývaly **přeshraničními** spory online, které jim byly předloženy jinými prostředky než prostřednictvím platformy pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh

(17) Toto nařízení nebrání fungování žádného subjektu online řešení sporů, který působí v Unii. Nemělo by bránit subjektům alternativního řešení sporů v tom, aby se zabývaly spory online, které jim byly předloženy jinými prostředky než prostřednictvím platformy pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh 16

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 18

Znění navržené Komisí

(18) **Sít' asistentů pro online řešení sporů** by měla **poskytovat podporu řešení sporů týkajících se stížností předložených** prostřednictvím platformy pro online řešení sporů. **Uvedená síť** by se měla **skládat z kontaktních míst pro online řešení sporů v členských státech, ve kterých sídlí asistenti pro online řešení sporů.**

Pozměňovací návrh

(18) **Měla by být vytvořena kontaktní místa s cílem poskytnout podporu spotřebitelům, kteří usilují o vyřešení svého sporu s obchodníkem** prostřednictvím platformy pro online řešení sporů. **Kontaktní místa** by měla **poskytovat pomoc s podáním stížnosti a poskytovat obecné informace týkající se postupů při online řešení sporů. Kontaktní místa by neměla mít povinnost překládat jakékoli dokumenty ani přímo řešit spory.**

Odůvodnění

Navržené znění je zbytečnou duplikací k určení kontaktního místa pro online řešení sporů a asistentů pro online řešení sporů. Bylo by lepší vymezit funkce kontaktních míst pro online řešení sporů a ponechat na členských státech, aby rozhodly, jak nejlépe tyto funkce plnit. Bylo by rovněž užitečné vyjasnit, jaký druh pomoci by měl být poskytován.

Pozměňovací návrh 17
Návrh nařízení
Bod odůvodnění 19

Znění navržené Komisí

(19) Právo na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces jsou základní práva zaručená v článku 47 Listiny základních práv Evropské unie. Postupy řešení sporů online nemohou nahrazovat soudní řízení a neměly by zbavovat spotřebitele nebo obchodníky jejich práva na zjednání nápravy před soudem. Nic v tomto nařízení by proto nemělo bránit stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnictví.

Pozměňovací návrh 18

Návrh nařízení
Bod odůvodnění 21

Znění navržené Komisí

(21) Subjekty údajů by měly být informovány o zpracování svých osobních údajů v platformě online řešení sporů a o svých právech souvisejících s uvedeným zpracováním, a sice prostřednictvím souhrnného oznámení o ochraně osobních údajů, které má být zveřejněno Komisí a jasným a jednoduchým jazykem objasňovat operace zpracování prováděné v rámci odpovědnosti různých aktérů platformy, v souladu s články 11 a 12 nařízení (ES) č. 45/2001 a s vnitrostátními právními předpisy přijatými v souladu s články 10 a 11 směrnice 95/46/ES.

Pozměňovací návrh 19

Návrh nařízení
Bod odůvodnění 23

Pozměňovací návrh

(19) Právo na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces jsou základní práva zaručená v článku 47 Listiny základních práv Evropské unie. Postupy řešení sporů online **nemají a** nemohou nahrazovat soudní řízení, **ani by** neměly zbavovat spotřebitele nebo obchodníky jejich práva na zjednání nápravy před soudem. Nic v tomto nařízení by proto nemělo bránit stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnictví.

Pozměňovací návrh

(21) Subjekty údajů by měly být informovány o zpracování svých osobních údajů v platformě online řešení sporů, **s nímž by měly vyslovit svůj souhlas**, a o svých právech souvisejících s uvedeným zpracováním, a sice prostřednictvím souhrnného oznámení o ochraně osobních údajů, které má být zveřejněno Komisí a jasným a jednoduchým jazykem objasňovat operace zpracování prováděné v rámci odpovědnosti různých aktérů platformy, v souladu s články 11 a 12 nařízení (ES) č. 45/2001 a s vnitrostátními právními předpisy přijatými v souladu s články 10 a 11 směrnice 95/46/ES.

Znění navržené Komisí

(23) Aby bylo možné doplnit nebo změnit některé prvky tohoto nařízení, které nejsou podstatné, měla by být přenesena na Komisi pravomoc přijímat akty v souladu s článkem 290 Smlouvy o fungování Evropské unie, pokud jde o druh informací, které žalující strana musí uvést v elektronickém formuláři pro podávání stížností, který je k dispozici v platformě online řešení sporů. Je zvláště důležité, aby Komise během svých přípravných prací vedla náležitě konzultace, včetně konzultací na odborné úrovni. Až bude Komise připravovat a vypracovávat akty v přenesené pravomoci, měla by zajistit souběžné, včasné a náležité předávání příslušných dokumentů Evropskému parlamentu a Radě.

Pozměňovací návrh 20 **Návrh nařízení** **Bod odůvodnění 25**

Znění navržené Komisí

(25) Vzhledem k tomu, že cíle tohoto nařízení, totiž zřídit evropskou platformu pro online řešení přeshraničních sporů fungující podle společných pravidel, nelze z důvodu jeho rozsahu a účinků uspokojivě dosáhnout na úrovni členských států, a proto jej lze lépe dosáhnout na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.

Pozměňovací návrh

(23) Aby bylo možné doplnit nebo změnit některé prvky tohoto nařízení, které nejsou podstatné, měla by být přenesena na Komisi pravomoc přijímat akty v souladu s článkem 290 Smlouvy o fungování Evropské unie, pokud jde o **funkce platformy pro online řešení sporů, možnosti spolupráce mezi kontaktními místy**, druh informací, které žalující strana musí uvést v elektronickém formuláři pro podávání stížností, který je k dispozici v platformě online řešení sporů, **a typy elektronických formulářů pro podávání stížností**. Je zvláště důležité, aby Komise během svých přípravných prací vedla náležitě konzultace, včetně konzultací na odborné úrovni. Až bude Komise připravovat a vypracovávat akty v přenesené pravomoci, měla by zajistit souběžné, včasné a náležité předávání příslušných dokumentů Evropskému parlamentu a Radě.

Pozměňovací návrh

(25) Vzhledem k tomu, že cíle tohoto nařízení, totiž zřídit evropskou platformu pro online řešení přeshraničních **a vnitrostátních** sporů fungující podle společných pravidel, nelze uspokojivě dosáhnout na úrovni členských států, a proto jej z důvodu rozsahu a účinků tohoto opatření lze lépe dosáhnout na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto

cíle.

Pozměňovací návrh 21

Návrh nařízení

Článek 1

Znění navržené Komisí

Účelem tohoto nařízení je přispět k fungování vnitřního trhu, a zejména jeho digitálního rozměru, a k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím platformy pro usnadnění nestranného, transparentního, účinného a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky online.

Pozměňovací návrh 22

Návrh nařízení

Čl. 2 – odst. 1

Znění navržené Komisí

Toto nařízení se použije na mimosoudní řešení smluvních sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi obchodníky a spotřebiteli, a sice prostřednictvím zásahu subjektu alternativního řešení sporů *v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES* (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a *s využitím* evropské platformy pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh

Účelem tohoto nařízení je přispět k **efektivnímu** fungování vnitřního trhu, a zejména jeho digitálního rozměru, a k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím **online** platformy pro usnadnění **nezávislého**, nestranného, transparentního, účinného a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky online.

Pozměňovací návrh

Toto nařízení se použije na mimosoudní řešení smluvních sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi elektronického prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi obchodníky a spotřebiteli, a sice prostřednictvím zásahu subjektu alternativního řešení sporů, **jež je ustaven na trvalém základě, splňuje kritéria kvality uvedená v kapitole II směrnice ..././EU** [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů], **byl v souladu s čl. 17 odst. 2 této směrnice oznámen Komisi a zahrnuje využití** evropské platformy pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh 23

Návrh nařízení

Čl. 4 – písm. b

Znění navržené Komisí

b) se „obchodníkem“ rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba, bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, jež jedná, včetně jakékoli osoby jednající jejím jménem nebo z jejího pověření, za účelem souvisejícím s jejím obchodem, živností nebo řemeslem anebo výkonem jejího svobodného povolání;

Pozměňovací návrh

(netýká se českého znění)

Pozměňovací návrh 24

Návrh nařízení

Čl. 4 – odst. 1 – písm. c

Znění navržené Komisí

c) se „online prodejem zboží nebo poskytováním služeb“ rozumí transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal;

Pozměňovací návrh

c) se „online prodejem zboží nebo poskytováním služeb“ rozumí transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, **na něž se vztahuje směrnice .../.../EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů] a** kdy obchodník nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal;

Odůvodnění

Je důležité vyjasnit, že toto nařízení se vztahuje pouze na přeshraniční smlouvy, na něž se vztahuje rovněž směrnice o alternativním řešení sporů.

Pozměňovací návrh 25

Návrh nařízení

Čl. 4 – písm. d – odst. 2 – odrážka 2

Znění navržené Komisí

– služby *s materiálním obsahem, a to ani v případě, kdy jsou* poskytované prostřednictvím elektronických prostředků, jako jsou stroje pro automatický výdej peněz nebo lístků (bankovky, jízdenky), přístup k silničním sítím, parkovištím, poplatky za používání, a to ani v případě, kdy jsou elektronické prostředky nainstalovány u vstupu nebo výstupu za účelem kontroly přístupu a/nebo zajištění správné platby,

Pozměňovací návrh 26

Návrh nařízení

Čl. 4 – písm. d – odst. 2 – odrážka 3

Znění navržené Komisí

– služby, které nejsou poskytovány elektronickými systémy pro zpracování/ukládání dat, jako jsou telefonní hlasové služby, telefax nebo telex, služby poskytované prostřednictvím telefonu nebo *faxu, lékařské konzultace po telefonu nebo telefaxu, právnícké konzultace po telefonu nebo telefaxu, přímý prodej po telefonu nebo telefaxu;*

Pozměňovací návrh 27

Návrh nařízení

Čl. 4 – písm. e a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

– služby poskytované prostřednictvím elektronických prostředků, jako jsou stroje pro automatický výdej peněz nebo lístků (bankovky, jízdenky), přístup k silničním sítím, parkovištím, poplatky za používání, a to ani v případě, kdy jsou elektronické prostředky nainstalovány u vstupu nebo výstupu za účelem kontroly přístupu a/nebo zajištění správné platby,

Pozměňovací návrh

– služby, které nejsou poskytovány elektronickými systémy pro zpracování/ukládání dat, jako jsou telefonní hlasové služby, telefax nebo telex, služby poskytované prostřednictvím telefonu nebo telefaxu;

Pozměňovací návrh

ea) se „vnitrostátním online prodejem zboží nebo poskytováním služeb“ rozumí online prodej zboží nebo poskytování služeb, jestliže v době objednání tohoto zboží nebo služeb má spotřebitel bydliště v tomtéž členském státě, ve kterém je usazen obchodník;

Pozměňovací návrh 28
Návrh nařízení
Čl. 4 – písm. g – odst. 1

Znění navržené Komisí

g) se „postupem alternativního řešení sporů“ rozumí mimosoudní řešení sporu prostřednictvím zásahu subjektu řešení sporů, který navrhuje nebo stanoví řešení nebo dává dotyčné strany dohromady s cílem usnadnit smírné řešení.

Pozměňovací návrh

g) se „postupem alternativního řešení sporů“ rozumí mimosoudní řešení sporu prostřednictvím zásahu subjektu řešení sporů, který navrhuje nebo stanoví řešení nebo dává dotyčné strany dohromady s cílem usnadnit smírné řešení, ***jak je stanoveno v článku 2 směrnice .../..EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů], a který byl oznámen Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 uvedené směrnice;***

Pozměňovací návrh 29

Návrh nařízení
Čl. 4 – odst. 1 – písm. g – odst. 2

Znění navržené Komisí

Postupy před subjekty řešení sporů, kdy jsou za řešení sporu odpovědné fyzické osoby zaměstnané výhradně obchodníkem, ***postupy před odděleními pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanými obchodníkem, přímé jednání mezi spotřebitelem a obchodníkem, ať už v zastoupení, či nikoli, a pokusy soudce urovnat spor v průběhu soudního řízení týkajícího se příslušného sporu se nepovažují za alternativní postupy řešení sporů;***

Pozměňovací návrh

Postupy před subjekty řešení sporů, kdy jsou za řešení sporu odpovědné fyzické osoby zaměstnané výhradně obchodníkem, ***se nepovažují za alternativní postupy řešení sporů, pokud tyto subjekty nesplňují obecné požadavky kapitoly II směrnice .../..EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů] a zejména článek 17 této směrnice a pokud nejsou splněny tyto dodatečné podmínky:***

– fyzické osoby odpovědné za řešení sporu nejsou ve vztahu hierarchické závislosti na obchodníkovi a nemohou podléhat jeho pokynům;

– odměna fyzických osoby odpovědných za řešení sporu nezávisí na výsledku postupu řešení sporu;

– fyzické osoby odpovědné za řešení sporu

nepracovaly pro dotyčného obchodníka během tří let předcházejících přijetí této funkce;

– subjekt pro řešení sporu podléhá každoročnímu hodnocení ze strany příslušného orgánu členského státu, v němž byl ustaven, které se týká dodržování zásad stanovených touto směrnicí;

Odůvodnění

Zprostředkování poskytnutá obchodníky nebo interní zprostředkování by neměla být vyloučena, neboť představují významnou součást mechanismů alternativního řešení sporů. Doporučení 98/257/ES tento druh zprostředkování nevyloučilo, jsou-li splněny určité podmínky. Interní zprostředkování může mít skutečnou přidanou hodnotu pro mimosoudní řešení sporů, protože zajišťuje technické/místní znalosti a umožňuje rozvoj blízkého zprostředkování, které má velkou hodnotu pro strany sporu.

Pozměňovací návrh 30

Návrh nařízení

Čl. 4 – odst. 1 – písm. h

Znění navržené Komisí

h) se „subjektem alternativního řešení sporů“ rozumí subjekt, **na nějž se vztahuje čl. 4 písm. e) směrnice Evropského parlamentu a Rady [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES** (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), **kteřý byl oznámen Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 uvedené směrnice;**

Pozměňovací návrh

h) se „subjektem alternativního řešení sporů“ rozumí subjekt, **kteřý byl zapsán na seznam v souladu s čl. 17 odst. 2** směrnice **..././EU** [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů].

Odůvodnění

Je vhodnější definovat subjekt alternativního řešení sporů v souladu se subjekty uvedenými na seznamu podle čl. 17 odst. 2 směrnice o alternativním řešení sporů, a nikoli podle čl. 4 písm. e) směrnice o alternativním řešení sporů, neboť poskytovatelé alternativního řešení sporů by měli být považováni za subjekty alternativního řešení sporů pouze tehdy, pokud příslušný orgán uzná, že splňují požadované normy kvality.

Pozměňovací návrh 31

Návrh nařízení Čl. 5 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Komise zřizuje Evropskou platformu pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh

1. Komise zřizuje Evropskou platformu pro online řešení sporů, **zpřístupní ji rovněž prostřednictvím tematického internetového portálu pro online řešení sporů „Vaše Evropa“ a zajistí viditelné odkazy na platformu také na dalších internetových stránkách Komise, jež poskytují informace spotřebitelům, jako jsou např. internetové stránky sítě ESC.**

Pozměňovací návrh 32

Návrh nařízení Čl. 5 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. Evropská platforma pro online řešení sporů je interaktivní internetová stránka, která umožňuje elektronický a bezplatný přístup ve všech úředních jazycích Unie. Evropská platforma pro online řešení sporů je jediným místem vstupu pro spotřebitele a obchodníky usilující o **mimosoudní řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení.**

Pozměňovací návrh

2. Evropská platforma pro online řešení sporů je interaktivní internetová stránka, která umožňuje elektronický a bezplatný přístup ve všech úředních jazycích Unie. Evropská platforma pro online řešení sporů je jediným místem vstupu pro spotřebitele a obchodníky usilující o **předložení sporu subjektům alternativního řešení sporů oznámeným Evropské komisi v souladu se směrnicí/EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů].**

Pozměňovací návrh 33

Návrh nařízení Čl. 5 – odst. 2 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

2a. Platforma pro online řešení sporů poskytuje informace o mimosoudním

řešení smluvních sporů mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s online prodejem zboží nebo poskytováním služeb.

Pozměňovací návrh 34

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. a a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

aa) informovat obchodníka o stížnosti, která byla proti němu předložena;

Pozměňovací návrh 35

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. b

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

b) **navrhovat jednotlivým stranám** na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů a poskytovat informace o případných **poplácích**, o jazyce nebo jazycích, ve kterých bude postup veden **a přibližnou délku postupů nebo informovat žalující stranu o tom, že na základě předložených informací nebylo možné identifikovat žádný subjekt alternativního řešení sporů;**

b) na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností **identifikovat** jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů, **jež jsou pro předmětný spor příslušné**, a poskytovat **stranám** informace o případných **nákladech spojených s jejich postupem, o případných procedurálních předpisech týkajících se prahových hodnot a časových lhůt**, o jazyce nebo jazycích, ve kterých bude postup veden, **o průměrné délce postupu a o závazné či nezávazné povaze jeho výsledků;**

Pozměňovací návrh 36

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. b a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ba) nelze-li identifikovat žádný příslušný subjekt alternativního řešení sporů,

informovat žalující stranu o tom, že na základě poskytnutých informací nebylo možné identifikovat příslušný subjekt alternativního řešení sporů;

Pozměňovací návrh 37

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. b b (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

bb) vyzývat odpůrce, aby, pokud je obchodníkem, uvedl, zda je povinen nebo zda se zavázal využít k řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení, konkrétní subjekt alternativního řešení sporů;

Pozměňovací návrh 38

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. b c (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

bc) vyzývat strany k dohodě ohledně příslušného subjektu alternativního řešení sporů, jež k řešení svého sporu využijí, nebo – bylo-li těchto subjektů identifikováno několik – vyzývat strany, aby se dohodly na jednom z nich;

Pozměňovací návrh 39

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. c

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

c) předat stížnosti tomu subjektu alternativního řešení sporů, na kterém se jednotlivé strany shodly;

(netýká se českého znění)

Pozměňovací návrh 40

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. d

Znění navržené Komisí

d) **umožnit** jednotlivým stranám a subjektu alternativního řešení sporů vést postup řešení sporu online;

Pozměňovací návrh

d) **nabízet bezplatně nástroj elektronické správy případů, který** jednotlivým stranám a subjektu alternativního řešení sporů **umožní** vést postup řešení sporu online **prostřednictvím platformy**;

Pozměňovací návrh 41

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. e a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ea) **poskytnout stranám a subjektu alternativního řešení sporů funkci elektronického překladu**;

Pozměňovací návrh 42

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. e

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

e) poskytnout elektronický formulář, pomocí nějž budou subjekty alternativního řešení sporů předávat informace uvedené v **čl. 9 písm. c)**;

e) poskytnout elektronický formulář, pomocí nějž budou subjekty alternativního řešení sporů předávat informace uvedené v **článku 9**;

Pozměňovací návrh 43

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – písm. g

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

g) zveřejňovat informace o subjektech alternativního řešení sporů oznámených Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice

g) zveřejňovat informace o subjektech alternativního řešení sporů oznámených Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice

.../.../EU [*Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)*], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení;

.../.../EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení. *Informace se poskytují jasným a jednoznačným způsobem, jsou snadno dostupné elektronickou cestou a jsou pravidelně aktualizovány;*

Pozměňovací návrh 44

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. g a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ga) zveřejňovat informace o kontaktních místech v členských státech a o příslušných kontaktních místech pro řešení sporů uvedených v článku 6, včetně kontaktních údajů;

Pozměňovací návrh 45

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. h

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

h) poskytovat obecné informace o alternativním řešení sporů jakožto *prostředku* mimosoudního řešení sporů;

h) poskytovat obecné informace o alternativním řešení sporů *a prosazovat je* jakožto *prostředek* mimosoudního řešení sporů;

Pozměňovací návrh 46

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. h b (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

hb) poskytovat obecné informace o právech spotřebitelů, které jsou jasné, vyčerpávající a srozumitelné, včetně „často kladených otázek“ (FAQ)

týkajících se témat, kterými se spotřebitelé mohou zabývat nejčastěji, případně s využitím interaktivních nástrojů;

Pozměňovací návrh 47

Návrh nařízení

Čl. 5. – odst. 3 – pododstavec 1 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

Informace poskytnuté v souladu s prvním pododstavcem jsou přístupné spotřebitelům a obchodníkům, kteří se zajímají o funkce platformy, bez ohledu na to, zda jejich zájem souvisí s podáním stížnosti či nikoli.

Pozměňovací návrh 48

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 4

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

4. Subjekty alternativního řešení sporů, které byly Komisi oznámeny v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)] a které podle prvků, jež jsou nezbytné pro zjištění jejich způsobilosti, oznámených v souladu s čl. 16 odst. 1 písm. g) směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], jsou na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností uvedeném

4. Subjekty alternativního řešení sporů, které byly Komisi oznámeny v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů] a které podle prvků, jež jsou nezbytné pro zjištění jejich způsobilosti, oznámených v souladu s čl. 16 odst. 1 písm. g) **uvedené** směrnice .../.../EU, jsou na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností uvedeném v odst. 3 písm. a) způsobilé k řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení, musí **být** elektronicky **registrovány** v platformě pro online řešení sporů.

v odst. 3 písm. a) způsobilé k řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení, *se* musí elektronicky **zaregistrovat** v platformě pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh 49

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 5

Znění navržené Komisí

5. Komise je odpovědná za platformu pro online řešení sporů, pokud jde o její vývoj, provoz, údržbu a *související* ochranu údajů.

Pozměňovací návrh

5. Komise je odpovědná za platformu pro online řešení sporů, pokud jde o její vývoj *a* provoz, **včetně veškerých překladatelských nástrojů nezbytných pro účely tohoto nařízení**, údržbu, **financování** a ochranu údajů. **Pro účely vývoje, provozu, snadné ovladatelnosti a údržby platformy jsou dodržovány zásady „souladu již od návrhu“ a – pokud je to možné –, univerzální koncepce“ (použitelnost pro všechny, včetně zranitelných osob, aniž by byla potřebná zvláštní úprava).**

Pozměňovací návrh 50

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 5 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

5a. Komise dbá na to, aby informace o existenci a charakteristikách postupů alternativního řešení sporů obsažené v platformě pro online řešení sporů byly správné a aktualizované.

Pozměňovací návrh 51

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 6

Znění navržené Komisí

6. Komise přijme **opatření** ohledně způsobů provádění funkcí stanovených v odstavci 3 **prostřednictvím prováděcích aktů. Tyto prováděcí akty se přijmou v souladu s přezkumným postupem uvedeným v čl. 15 odst. 3.**

Pozměňovací návrh 52

Návrh nařízení

Čl. 6 – nadpis

Znění navržené Komisí

Síť **asistentů** pro online řešení sporů

Pozměňovací návrh 53

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Každý členský stát určí **jedno** kontaktní místo **pro online řešení sporů** a sdělí Komisi jeho název a kontaktní údaje. **Členské státy mohou odpovědnost za kontaktní místa pro online řešení sporů přenést na svá centra sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt.** V každém kontaktním místě pro online řešení sporů musí působit alespoň **dva asistenti pro online řešení sporů.**

Pozměňovací návrh 54

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 2 – návětí

Pozměňovací návrh

6. Komise přijme **v souladu s článkem 16 akty v přenesené pravomoci** ohledně způsobů provádění funkcí stanovených v odstavci 3.

Pozměňovací návrh

Síť **kontaktních míst** pro online řešení sporů

Pozměňovací návrh

1. Každý členský stát určí **své vlastní centrum sítě evropských spotřebitelských center jakožto** kontaktní místo a sdělí Komisi jeho název a kontaktní údaje. V každém kontaktním místě pro online řešení sporů musí působit alespoň **dvě kontaktní místa.**

Znění navržené Komisí

2. Asistenti pro online řešení sporů poskytují podporu při řešení sporů týkajících se stížností předložených prostřednictvím platformy tím, že plní tyto funkce:

Pozměňovací návrh 55

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 2 – písm. a

Znění navržené Komisí

a) *v případě nutnosti* usnadňují komunikaci mezi **stranami** a příslušným subjektem alternativního řešení sporů;

Pozměňovací návrh 56

Návrh nařízení

Čl. 6. – odst. 2 – písm. a – bod i (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh 57

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 2 – písm. a – bod ii (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

2. Kontaktní místa poskytují podporu při řešení sporů týkajících se stížností předložených prostřednictvím platformy tím, že plní tyto funkce:

Pozměňovací návrh

a) *na požádání pomáhají stranám* a usnadňují komunikaci mezi **nimi** a příslušným subjektem alternativního řešení sporů. **Tento postup může zahrnovat zejména:**

Pozměňovací návrh

i) pomoc s předkládáním stížností a případně s předkládáním související dokumentace;

Pozměňovací návrh

ii) poskytování obecných informací jednotlivým stranám a subjektům alternativního řešení sporů, pokud jde o práva spotřebitele ve věci prodeje zboží či poskytování služeb, která se uplatňují

*v členském státě kontaktního místa,
v jehož rámci dotyčná kontaktní místa
působí;*

Pozměňovací návrh 58

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 2 – písm. a – bod iii (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

*iii) poskytování informací o fungování
platformy pro online řešení sporů;*

Pozměňovací návrh 59

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 2 – písm. a – bod iv (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

*iv) poskytování vysvětlení stranám
o procedurálních předpisech
identifikovaných subjektů alternativního
řešení sporů;*

Pozměňovací návrh 60

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 2 – písm. b

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

b) informují *spotřebitele* o jiných
prostředcích nápravy, pokud spor nelze
vyřešit prostřednictvím platformy,
například pokud *obchodník* nesouhlasí
s využitím alternativního řešení sporu;

b) informují *žalující stranu* o jiných
prostředcích nápravy, pokud spor nelze
vyřešit prostřednictvím platformy *pro
online řešení sporů*, například pokud
strany nesouhlasí s využitím alternativního
řešení sporu, *nelze-li identifikovat
příslušný subjekt alternativního řešení
sporů nebo nemůže-li se subjekt
alternativního řešení sporů stížností
ujmout vzhledem k svým procedurálním
předpisům;*

Pozměňovací návrh 61

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 2 – písm. c

Znění navržené Komisí

c) na základě praktických zkušeností získaných při výkonu své funkce předkládají Komisi a členským státům výroční zprávu o činnosti;

Pozměňovací návrh

c) na základě praktických zkušeností získaných při výkonu své funkce předkládají ***Evropskému parlamentu***, Komisi a členským státům výroční zprávu o činnosti;

Pozměňovací návrh 62

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 3

Znění navržené Komisí

3. Komise zřídí síť ***asistentů pro online řešení sporů***, která umožní spolupráci mezi ***asistenty pro online řešení sporů*** a bude pomáhat při výkonu jejich funkcí stanovených v odstavci 2.

Pozměňovací návrh

3. Komise zřídí síť ***kontaktních míst***, která umožní spolupráci mezi ***kontaktními místy*** a bude pomáhat při výkonu jejich funkcí stanovených v odstavci 2.

Pozměňovací návrh 63

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 3 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

3a. Komise ve spolupráci s členskými státy zajistí odpovídající odbornou přípravu pro kontaktní místa pro spotřebitelské spory, kde tato místa získají potřebné odborné znalosti k plnění svých povinností v souladu s odstavcem 2.

Pozměňovací návrh 64

Návrh nařízení
Čl. 6 – odst. 4

Znění navržené Komisí

4. Komise uspořádá alespoň **jednou** za rok setkání členů sítě **asistentů pro online řešení sporů**, aby umožnila výměnu osvědčených postupů a diskusi o jakýchkoli problémech, se kterými se setkali v souvislosti s fungováním platformy pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh

4. Komise uspořádá alespoň **dvakrát** za rok setkání členů sítě **kontaktních míst**, aby umožnila výměnu osvědčených postupů a diskusi o jakýchkoli problémech, se kterými se setkali v souvislosti s fungováním platformy pro online řešení sporů.

Pozměňovací návrh 65

Návrh nařízení
Čl. 6 – odst. 5

Znění navržené Komisí

5. Komise **přijme** pravidla týkající se způsobů spolupráce mezi **asistenty pro online řešení sporů prostřednictvím prováděcích aktů**. **Tyto prováděcí akty se přijmou v souladu s přezkumným postupem uvedeným v čl. 15 odst. 3.**

Pozměňovací návrh

5. Komise **je oprávněna přijímat v souladu s článkem 16 akty v přenesené pravomoci upravující** pravidla týkající se způsobů spolupráce mezi **kontaktními místy**.

Pozměňovací návrh 66

Návrh nařízení
Čl. 7 – odst. 1 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1a. Platforma pro online řešení sporů umístí na internet pokyny určené pro pomoc stěžovatelům s vyplněním elektronického formuláře stížnosti.

Pozměňovací návrh 67

Návrh nařízení
Čl. 7 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. Informace, které má žalující strana předkládat, musí být dostatečné k tomu, aby bylo možné určit příslušný subjekt alternativního řešení sporů. Tyto informace **jsou popsány** v příloze.

Pozměňovací návrh

2. Informace, které má žalující strana předkládat, musí být dostatečné k tomu, aby bylo možné určit příslušný subjekt alternativního řešení sporů. Tyto informace **budou zadány do elektronického formuláře stížnosti, jehož vzor je popsán** v příloze.

Pozměňovací návrh 68

**Návrh nařízení
Čl. 7 – odst. 4**

Znění navržené Komisí

4. Komise je oprávněna přijmout v souladu s článkem 16 akty v přenesené pravomoci za účelem úpravy informací uvedených v příloze, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice/.../EU [**Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES** (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou příslušnou oblast působnosti.

Pozměňovací návrh

4. Komise je oprávněna přijmout v souladu s článkem 16 **a po konzultaci s evropským inspektorem ochrany údajů** akty v přenesené pravomoci za účelem úpravy informací uvedených v příloze, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice/.../EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou příslušnou oblast působnosti.

Pozměňovací návrh 69

**Návrh nařízení
Čl. 7 – odst. 5**

Znění navržené Komisí

5. Komise stanoví podrobnosti týkající se elektronického formuláře pro podávání stížností **formou prováděcích aktů**. Tyto

Pozměňovací návrh

5. Komise **je v souladu s článkem 16 oprávněna přijímat akty v přenesené pravomoci, v nichž** stanoví podrobnosti

prováděcí akty se přijmou v souladu s poradním postupem uvedeným v čl. 15 odst. 2.

týkající se elektronického formuláře pro podávání stížností, *příčemž vezme v úvahu technický pokrok. Před přijetím těchto aktů v přenesené pravomoci vede Komise konzultace s evropským inspektorem ochrany údajů.*

Pozměňovací návrh 70

Návrh nařízení Čl. 8 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Stížnost předložená platformě se zpracuje, pokud *je formulář* stížnosti úplně vyplněný.

Pozměňovací návrh

1. Stížnost předložená platformě *pro online řešení sporů* se zpracuje *pouze tehdy*, pokud *jsou všechna nezbytná pole formuláře* stížnosti úplně vyplněná. *Není-li tomu tak, informuje platforma pro online řešení sporů žalující stranu o rozhodnutí formulář nezpracovat a o důvodech pro toto rozhodnutí. Platforma rovněž žalující straně nabídne, aby – pokud si to přeje – využila při vyplnění svého elektronického formuláře stížnosti služeb kontaktního místa. V případě souhlasu asistent žalující stranu za tímto účelem kontaktuje.*

Pozměňovací návrh 71

Návrh nařízení Čl. 8 – odst. 2 – návětí

Znění navržené Komisí

2. Po přijetí úplně vyplněného formuláře stížnosti sdělí platforma pro online řešení sporů *žalující straně v jazyce žádosti a zašle e-mailem* odpůrci v jazyce smlouvy tyto informace:

Pozměňovací návrh

2. Po přijetí úplně vyplněného formuláře stížnosti pošle platforma pro online řešení sporů *neprodleně a ve snadno srozumitelné formě* odpůrci v jazyce smlouvy *nebo internetových stránek* tyto informace:

Pozměňovací návrh 72

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. a

Znění navržené Komisí

a) informace o tom, že strany se musí shodnout na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, aby mu mohla být stížnost postoupena;

Pozměňovací návrh

a) informace o tom, že strany se musí shodnout na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, aby mu mohla být stížnost postoupena, **a že zvolením tohoto subjektu alternativního řešení sporů projevují souhlas s tím, aby byl zahájen postup řešení sporu;**

Pozměňovací návrh 73

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. a a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

aa) v případě, že odpůrcem je obchodník, výzvu odpůrci, aby do sedmi dnů od obdržení sdělení uvedl, zda je na základě vnitrostátních právních předpisů povinen nebo se zavázal využívat určitý konkrétní subjekt alternativního řešení sporů, popřípadě zda je ochoten využít jiný subjekt alternativního řešení sporů uvedený v seznamu podle písmene c);

Pozměňovací návrh 74

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. a b(nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ab) v případě, že odpůrcem je spotřebitel, výzvu pro odpůrce, aby do sedmi dnů od obdržení sdělení zvolil jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů z poskytnutého seznamu, s upozorněním na to, že nemá povinnost takovou volbu učinit;

Pozměňovací návrh 75

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. a c (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ac) v případě, že odpůrcem je spotřebitel a obchodník jako žalující strana ve formuláři stížnosti uvedl, že je na základě vnitrostátních právních předpisů povinen nebo se zavázal využívat určitý konkrétní subjekt alternativního řešení sporů, výzvu odpůrci, aby do sedmi dnů od obdržení sdělení souhlasil s využitím tohoto konkrétního subjektu alternativního řešení sporů, s upozorněním na to, že spotřebitel nemá povinnost toto rozhodnutí učinit;

Pozměňovací návrh 76

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. a d (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ad) informace o tom, že v případě, že spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, který je obchodník povinen nebo ochoten využít nebo k jehož využití se zavázal, platforma stížnost danému subjektu alternativního řešení sporů automaticky předá;

Pozměňovací návrh 77

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. c

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

c) seznam všech příslušných subjektů alternativního řešení sporů, pokud byly jako takové identifikovány;

c) seznam všech příslušných subjektů alternativního řešení sporů, pokud byly jako takové identifikovány. ***Tento seznam musí zahrnovat popis těchto***

charakteristik každého subjektu:

Pozměňovací návrh 78

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. c – bod i (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

i) název a internetovou adresu subjektu alternativního řešení sporů;

Pozměňovací návrh 79

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. c – bod ii (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ii) případné náklady na postup;

Pozměňovací návrh 80

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. c – bod iii (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

iii) jazyk nebo jazyky, v nichž bude postup veden;

Pozměňovací návrh 81

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. c – bod iv (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

iv) průměrnou délku postupu alternativního řešení sporu;

Pozměňovací návrh 82

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. c – bod v (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

v) závaznou či nezávaznou povahu výsledku postupu;

Pozměňovací návrh 83

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. c – bod vi (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

vi) důvody, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem v souladu s čl. 5 odst. 4 a 5 směrnice .../.../EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů];

Pozměňovací návrh 84

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. e

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

e) výzvu pro spotřebitele, aby si zvolil jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů z poskytnutého seznamu, s upozorněním na to, že nemá povinnost takovou volbu uskutečnit;

vypouští se

Pozměňovací návrh 85

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. f

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

f) výzvu pro obchodníka, aby si zvolil jeden nebo několik subjektů

vypouští se

alternativního řešení sporů z poskytnutého seznamu, pokud se žádný z těchto subjektů neshoduje se subjektem, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice/.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)];

Pozměňovací návrh 86

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. g

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

g) informace o tom, že v případě, že spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice/.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], platforma automaticky předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů.

vypouští se

Pozměňovací návrh 87

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 3

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

3. Sdělení uvedené v odstavci 2 musí zahrnovat popis těchto charakteristik každého subjektu:

vypouští se

a) jeho poplatků, pokud je uplatňuje;

- b) jazyka nebo jazyků, v nichž bude postup veden;*
- c) přibližné délky postupu;*
- d) případně potřeby fyzické přítomnosti stran nebo jejich zástupců;*
- e) závazné či nezávazné povahy výsledku postupu.*

Pozměňovací návrh 88

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 3 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

3a. Po přijetí informací uvedených v odstavci 2 od odpůrce sdělí platforma neprodleně snadno srozumitelným způsobem v jazyce stížnosti žalující straně:

- a) informace o tom, že strany se musí shodnout na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, aby mu mohla být stížnost postoupena;***
- b) informace o tom, že v případě, že spotřebitel jako žalující strana zvolí subjekt alternativního řešení sporů, který je obchodník povinen nebo ochoten využít nebo k jehož využití se zavázal, platforma stížnost danému subjektu alternativního řešení sporů automaticky předá;***
- c) informace o tom, že pokud se strany nedohodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů nebo pokud žádný příslušný subjekt alternativního řešení sporů nebyl identifikován, nebude stížnost dále zpracovávána;***
- d) subjekt, popřípadě subjekty, alternativního řešení sporů, který/které odpůrce zvolil v souladu s odstavcem 2, včetně následujících informací o daném subjektu, nebo je-li jich více, o každém z těchto subjektů:***

- i) názvu a internetové adresy subjektu alternativního řešení sporů;*
- ii) případných poplatků za postup;*
- iii) jazyka nebo jazyků, v nichž bude postup veden;*
- iv) průměrné délky postupu alternativního řešení sporu;*
- v) závazné či nezávazné povahy výsledku postupu;*
- vi) důvodů, na jejichž základě může subjekt alternativního řešení sporů odmítnout zabývat se daným sporem v souladu s čl. 5 odst. 4 a 5 směrnice;*
- e) výzvu žalující straně, aby do sedmi dnů od obdržení sdělení přijala subjekt alternativního řešení sporů zvolený odpůrcem nebo případně zvolila jeden ze subjektů alternativního řešení sporů zvolených odpůrcem v souladu s odstavcem 2, s upozorněním na to, že spotřebitel nemá povinnost takovou volbu učinit;*
- f) informace o tom, že pokud žalující strana zvolí příslušný subjekt alternativního řešení sporů identifikovaný v souladu s ustanoveními tohoto článku, platforma stížnost danému subjektu alternativního řešení sporů automaticky předá;*
- g) název a kontaktní údaje kontaktního místa v místě bydliště (pro spotřebitele) a v místě podnikání (obchodníka) a rovněž stručný popis funkcí uvedených v [čl. 6 odst. 2 písm. a), b) a d)].*

Pozměňovací návrh 89

Návrh nařízení Čl. 8 – odst. 3 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

3b. V případě, že si žalující strana vybere

příslušný subjekt alternativního řešení sporů identifikovaný v souladu s ustanoveními tohoto článku, platforma stížnost danému subjektu alternativního řešení sporů automaticky předá;

Pozměňovací návrh 90

Návrh nařízení Čl. 8 – odst. 4

Znění navržené Komisí

4. Pokud strany platformě neodpoví nebo se neshodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, stížnost nebude dále zpracovávána.
Spotřebitel musí být informován o možnosti kontaktovat asistenta pro online řešení sporů za účelem získání informací o jiných prostředcích nápravy.

Pozměňovací návrh 91

Návrh nařízení Čl. 8 – odst. 5

Znění navržené Komisí

5. Pokud si spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], nebo pokud strany ve svých odpovědích zvolí tentýž subjekt alternativního řešení sporů, platforma automaticky předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů.

Pozměňovací návrh

4. Pokud strany platformě ***do 20 dnů*** neodpoví nebo se neshodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, stížnost nebude dále zpracovávána.

Pozměňovací návrh

5. Pokud si spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice .../.../EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů], nebo pokud strany ve svých odpovědích zvolí tentýž subjekt alternativního řešení sporů, platforma ***pro online řešení sporů*** automaticky ***a bez prodlení*** předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů.

Pozměňovací návrh 92
Návrh nařízení
Čl. 8 – odst. 6

Znění navržené Komisí

6. Pokud se strany dohodnou na několika subjektech alternativního řešení sporů, bude spotřebitel požádán o to, aby vybral jeden z dohodnutých subjektů alternativního řešení sporů. Platforma tomuto subjektu alternativního řešení sporů stížnost automaticky předá.

Pozměňovací návrh

6. Pokud se strany dohodnou na několika subjektech alternativního řešení sporů, bude spotřebitel požádán o to, aby vybral jeden z dohodnutých subjektů alternativního řešení sporů. Platforma **pro online řešení sporů** tomuto subjektu alternativního řešení sporů stížnost automaticky **a bez prodloužení** předá.

Pozměňovací návrh 93

Návrh nařízení
Čl. 9 – odst. 1 – písm. b

Znění navržené Komisí

b) pokud se po oznámení sporu strany dohodnou na zahájení řízení před tímto subjektem, dokončí postup řešení sporu **do 30 dnů od zahájení tohoto řízení**. V případě složitých sporů může subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu prodloužit;

Pozměňovací návrh

b) pokud se po oznámení sporu strany dohodnou na zahájení řízení před tímto subjektem, dokončí postup řešení sporu **v časovém rámci 90 kalendářních dnů ode dne, kdy daný subjekt obdržel stížnost**. V případě složitých **či technických** sporů může subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu prodloužit, **aby tak zajistil kvalitní řešení sporu**;

Pozměňovací návrh 94
Návrh nařízení
Čl. 9 – odst. 1 – písm. b a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ba) bez prodloužení předají platformě pro online řešení sporů následující:

- i) datum přijetí stížnosti a předmět sporu;**
- ii) jakoukoli žádost o dodatečné informace nebo překlad týkající se příslušných dokumentů, jež jsou od stran zapotřebí;**

iii) datum uzavření postupu řešení sporu a výsledek tohoto postupu.

Pozměňovací návrh 95

Návrh nařízení

Čl. 9 – odst. 1 – písm. c – větě

Znění navržené Komisí

c) bez prodlení předají platformě pro online řešení sporů tyto informace:

- i) datum přijetí a předmět sporu;*
- ii) datum oznámení sporu stranám;*
- iii) datum uzavření a výsledky postupu.*

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 96

Návrh nařízení

Čl. 9 – odst. 1 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

Ia. Relevantní informace uvedené v odst. 1 písm. b) platforma pro online řešení sporů neprodleně sdělí stranám sporu a příslušnému subjektu alternativního řešení sporů .

Pozměňovací návrh 97

Návrh nařízení

Čl. 9 – odst. 1 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

Ib. Jestliže je jazyk postupu řešení sporu stejný jako jazyk žalující strany, může subjekt alternativního řešení sporů rozhodnout, že tento postup nebude veden prostřednictvím platformy pro online řešení sporů. V takových případech se

nepoužije čl. 9 odst. 1a.

Pozměňovací návrh 98
Návrh nařízení
Článek 10

Znění navržené Komisí

Komise přijme opatření nezbytná k zavedení a provozování elektronické databáze, v níž uchovává údaje zpracovávané v souladu s čl. 5 odst. 3 a **čl. 9 písm. c).**

Pozměňovací návrh

Komise přijme opatření nezbytná k zavedení a provozování elektronické databáze, v níž uchovává údaje zpracovávané v souladu s čl. 5 odst. 3 a **čl. 9 odst. 1 písm. b).**

Pozměňovací návrh 99
Návrh nařízení
Čl. 11 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Přístup k informacím, včetně osobních údajů, týkajícím se sporu a uloženým v databázi uvedené v článku 10 se umožní pro účely uvedené v článku 9 pouze subjektu alternativního řešení sporů, kterému byl spor postoupen v souladu s článkem 8. Přístup k těmto informacím se pro účely uvedené v **čl. 6 odst. 3** umožní také **asistentům pro online řešení sporů.**

Pozměňovací návrh

1. Přístup k informacím, včetně osobních údajů, týkajícím se sporu a uloženým v databázi uvedené v článku 10 se umožní pro účely uvedené v článku 9 pouze subjektu alternativního řešení sporů, kterému byl spor postoupen v souladu s článkem 8. Přístup k těmto informacím se pro účely uvedené v **čl. 6 odst. 2 a 3** umožní také **kontaktním místům, pokud to bude nezbytné.**

Pozměňovací návrh 100
Návrh nařízení
Čl. 11 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. Komise musí mít přístup k informacím zpracovávaným v souladu s článkem 9 pro účely sledování používání a fungování platformy pro online řešení sporů a vypracovávání zpráv uvedených v článku 17. Zpracovává osobní údaje uživatelů platformy, pokud je to nezbytné pro provoz

Pozměňovací návrh

2. Komise musí mít přístup k informacím zpracovávaným v souladu s článkem 9 pro účely sledování používání a fungování platformy pro online řešení sporů a vypracovávání zpráv uvedených v článku 17. Zpracovává osobní údaje uživatelů platformy, pokud je to nezbytné pro provoz

a správu platformy a rovněž pro účely sledování využívání platformy subjekty alternativního řešení sporů a *asistenty pro online řešení sporů*.

a správu platformy a rovněž pro účely sledování využívání platformy subjekty alternativního řešení sporů a *kontaktními místy*.

Pozměňovací návrh 101

Návrh nařízení

Čl. 11 – odst. 3

Znění navržené Komisí

3. Osobní údaje týkající se sporu se uchovávají v databázi uvedené v odstavci 1 pouze po dobu nezbytnou pro dosažení účelů, pro které byly shromažďovány, a aby se zaručilo, že subjekty údajů mají přístup ke svým osobním údajům za účelem výkonu svých práv, a musí být automaticky vymazány nejpozději po 6 měsících následujících po datu uzavření sporu, který byl postoupen platformě pro online řešení sporů v souladu s čl. 9 písm. c) bodem iii). Výše uvedené období uchovávání údajů se vztahuje také na osobní údaje uchovávané ve vnitrostátních souborech subjektem alternativního řešení sporů nebo *asistentem pro online řešení sporů, který se zabýval* dotčeným sporem, s výjimkou případu, kdy procedurální předpisy uplatňované subjektem alternativního řešení sporů nebo jakákoli konkrétní ustanovení vnitrostátního práva stanoví delší období uchovávání údajů.

Pozměňovací návrh

3. Osobní údaje týkající se sporu se uchovávají v databázi uvedené v odstavci 1 pouze po dobu nezbytnou pro dosažení účelů, pro které byly shromažďovány, a aby se zaručilo, že subjekty údajů mají přístup ke svým osobním údajům za účelem výkonu svých práv, a musí být automaticky vymazány nejpozději po 6 měsících následujících po datu uzavření sporu, který byl postoupen platformě pro online řešení sporů v souladu s čl. 9 písm. c) bodem iii). Výše uvedené období uchovávání údajů se vztahuje také na osobní údaje uchovávané ve vnitrostátních souborech subjektem alternativního řešení sporů nebo *kontaktním místem, které se zabývalo* dotčeným sporem, s výjimkou případu, kdy procedurální předpisy uplatňované subjektem alternativního řešení sporů nebo jakákoli konkrétní ustanovení vnitrostátního práva stanoví delší období uchovávání údajů.

Pozměňovací návrh 102

Návrh nařízení

Čl. 11 – odst. 4

Znění navržené Komisí

4. Každý subjekt alternativního řešení sporů *a každý asistent pro online řešení sporů je považován* za správce v souladu s čl. 2 písm. d) směrnice 95/46/ES, pokud jde o činnosti v oblasti zpracovávání údajů

Pozměňovací návrh

4. *Každé kontaktní místo a* každý subjekt alternativního řešení sporů *jsou považovány* za správce v souladu s čl. 2 písm. d) směrnice 95/46/ES, pokud jde o činnosti v oblasti zpracovávání údajů podle

podle tohoto nařízení, a **je odpovědný** za zajištění toho, aby tyto činnosti byly v souladu s pravidly na ochranu údajů stanovenými ve vnitrostátních předpisech přijatých podle směrnice 95/46/ES. Komise je vzhledem ke své působnosti podle tohoto nařízení a s tím spojeným zpracováním osobních údajů považována za správce ve smyslu čl. 2 písm. d) nařízení (ES) č. 45/2001.

tohoto nařízení, a **jsou odpovědní** za zajištění toho, aby tyto činnosti byly v souladu s pravidly na ochranu údajů stanovenými ve vnitrostátních předpisech přijatých podle směrnice 95/46/ES. Komise je vzhledem ke své působnosti podle tohoto nařízení a s tím spojeným zpracováním osobních údajů považována za správce ve smyslu čl. 2 písm. d) nařízení (ES) č. 45/2001.

Pozměňovací návrh 103

Návrh nařízení

Čl. 11 – odst. 4 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

4a. Komise poskytne stranám postupu alternativního řešení sporu pokyny obsahující jasné a konkrétní informace týkající se zpracování jejich osobních údajů platformou pro online řešení sporů v souladu s články 11 a 12 nařízení (ES) č. 45/2001 a s příslušnými vnitrostátními právními předpisy přijatými podle článků 10 a 11 směrnice 95/46/ES a informuje je v tomto ohledu o jejich právech.

Pozměňovací návrh 104

Návrh nařízení

Čl. 12 – odst. 1

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1. Na **asistenty pro online řešení sporů a subjekty alternativního řešení sporů** se vztahují pravidla týkající se služebního tajemství nebo jiné rovnocenné povinnosti ohledně zachování důvěrnosti stanovená **ve vnitrostátních** předpisech.

1. Na **kontaktní místa** se vztahují pravidla týkající se služebního tajemství nebo jiné rovnocenné povinnosti ohledně zachování důvěrnosti stanovená **v právních předpisech členského státu jejich kontaktního místa pro online řešení sporů.**

Na subjekty alternativního řešení sporů se vztahují pravidla týkající se služebního

tajemství nebo jiné rovnocenné povinnosti ohledně zachování důvěrnosti stanovená v právních předpisech členského státu, v němž mají sídlo.

Pozměňovací návrh 105
Návrh nařízení
Čl. 12 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. Komise přijme příslušná opatření technického a organizačního rázu, aby zajistila bezpečnost informací zpracovávaných podle tohoto nařízení, včetně vhodné kontroly přístupu k údajům, plánu bezpečnosti a řízení problémů v oblasti bezpečnosti v souladu s článkem 22 nařízení (ES) č. 45/2001.

Pozměňovací návrh

2. Komise přijme příslušná opatření technického a organizačního rázu, aby zajistila bezpečnost informací zpracovávaných podle tohoto nařízení, včetně vhodné kontroly přístupu k údajům, plánu bezpečnosti, **posouzení dopadů na soukromí** a řízení problémů v oblasti bezpečnosti v souladu s článkem 22 nařízení (ES) č. 45/2001.

Pozměňovací návrh 106

Návrh nařízení
Čl. 13 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Obchodníci usazení v Unii provozující přeshraniční online prodej zboží nebo poskytování služeb musí informovat spotřebitele o **platformě** pro online řízení sporů a **sdělit jim svou e-mailovou adresu**. Tyto informace musí být **uvedeny na internetových stránkách obchodníka snadným, přímým, zřetelným a trvale přístupným** způsobem **a pokud se nabídka činí prostřednictvím e-mailu nebo jiného textového sdělení předávaného pomocí elektronických prostředků, pak v takovém textovém sdělení**. Musí obsahovat elektronický odkaz na domovskou internetovou stránku platformy pro online řešení sporů. Obchodníci musí rovněž informovat spotřebitele o platformě pro online řešení sporů, pokud spotřebitel

Pozměňovací návrh

1. Obchodníci usazení v Unii provozující přeshraniční online prodej zboží nebo poskytování služeb musí informovat spotřebitele o **své e-mailové adrese a o existenci platformy** pro online řízení sporů **a poskytnout jim elektronický odkaz na internetové stránky této platformy**. Tyto informace musí být **formulovány jasným a srozumitelným** způsobem. Musí obsahovat elektronický odkaz na domovskou internetovou stránku platformy pro online řešení sporů. Obchodníci musí rovněž informovat spotřebitele o platformě pro online řešení sporů, pokud spotřebitel předložil stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo

předložil stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo ombudsmanovi společnosti.

ombudsmanovi společnosti.

Pozměňovací návrh 107
Návrh nařízení
Čl. 13 – odst. 3 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

3a. Informace pro spotřebitele stanovené v tomto článku musí být na internetových stránkách obchodníka seskupeny na stejném místě, aby měli spotřebitelé možnost získat přehled o všech příslušných právech, která v tomto ohledu mají.

Pozměňovací návrh 108
Návrh nařízení
Článek 15

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

Prováděcí akty

vypouští se

1. Komisi je nápomocen výbor. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení (EU) č. 182/2011.

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 4 nařízení (EU) č. 182/2011.

3. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011. Má-li být stanovisko výboru získáno písemným postupem, je tento postup ukončen bez výsledku, pokud tak o tom ve lhůtě stanovené pro vydání stanoviska rozhodne předseda výboru nebo pokud o to požádá prostá většina členů výboru.

Pozměňovací návrh 109
Návrh nařízení
Čl. 16 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. *Přenesení* pravomoci *uvedené* v čl. 7 odst. 4 *platí* na dobu neurčitou od [Úřad pro úřední tisky: vložit totéž datum jako v čl. 18 odst. 1 = den vstupu tohoto nařízení v platnost].

Pozměňovací návrh

2. *Pravomoc přijímat akty v přenesené* pravomoci *uvedená* v čl. 5 odst. 6, čl. 6 odst. 5 a čl. 7 odst. 4 *je svěřena Komisi* na dobu neurčitou od ... * .

* *Úř. věst.: vložte prosím datum vstupu tohoto nařízení v platnost.*

Pozměňovací návrh 110
Návrh nařízení
Čl. 16 – odst. 3

Znění navržené Komisí

3. Evropský parlament nebo Rada mohou přenesení pravomoci uvedené v čl. 7 odst. 4 kdykoliv zrušit. Rozhodnutím o zrušení se ukončuje přenesení pravomoci v něm blíže určené. Rozhodnutí nabývá účinku prvním dnem po zveřejnění v Úředním věstníku Evropské unie nebo k pozdějšímu dni, který je v něm upřesněn. Nedotýká se platnosti již platných aktů v přenesené pravomoci.

Pozměňovací návrh

3. Evropský parlament nebo Rada mohou přenesení pravomocí uvedené v čl. 5 odst. 6, čl. 6 odst. 5 a čl. 7 odst. 4 kdykoli zrušit. Rozhodnutím o zrušení se ukončuje přenesení pravomoci v něm blíže určené. Rozhodnutí nabývá účinku prvním dnem po zveřejnění v Úředním věstníku Evropské unie nebo k pozdějšímu dni, který je v něm upřesněn. Nedotýká se platnosti již platných aktů v přenesené pravomoci.

Pozměňovací návrh 111

Návrh nařízení
Článek 16 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

Článek 16a
Sankce

Členské státy stanoví pravidla pro sankce za porušení tohoto nařízení a přijmou

veškerá opatření nezbytná k jejich uplatňování. Tyto sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.

Pozměňovací návrh 112

Návrh nařízení Článek 17

Znění navržené Komisí

Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě každé **tři roky** a poprvé nejpozději **pět let po vstupu tohoto nařízení v platnost** zprávu o **jeho** uplatňování. Ke zprávě přiloží v případě potřeby návrhy na změny tohoto nařízení.

Pozměňovací návrh

Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě každé **2 roky** a poprvé nejpozději **do ...** * zprávu o uplatňování **tohoto nařízení, zejména o míře přijetí platformy pro poskytování informací online a o použitelnosti formuláře pro podávání stížností, o případné nutnosti upravit informace uvedené v příloze, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice/.../EU [směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou příslušnou oblast působnosti, a rovněž o možnostech dalšího rozvoje interaktivních způsobů komunikace.** Ke zprávě přiloží v případě potřeby návrhy na změny tohoto nařízení.

*** Úř. věst.: vložte prosím datum odpovídající třem rokům ode dne vstupu tohoto nařízení v platnost.**

Pozměňovací návrh 113

Návrh nařízení Příloha – nadpis 1

Znění navržené Komisí

Informace, které mají být poskytnuty při vyplňování elektronického formuláře pro

Pozměňovací návrh

Vzor elektronického formuláře pro podávání stížností

podávání stížností

Pozměňovací návrh 114
Návrh nařízení
Příloha – bod 1

Znění navržené Komisí

1) **Jméno/název, adresa a případně e-mail a internetové stránky žalující strany.**

Pozměňovací návrh

1) **Informace o tom, zda je žalující strana spotřebitelem, nebo obchodníkem*.**

Pozměňovací návrh 115
Návrh nařízení
Příloha – bod 2

Znění navržené Komisí

2) **Informace o tom, zda je žalující strana spotřebitelem, nebo obchodníkem.**

Pozměňovací návrh

2) **Jméno, e-mail a zeměpisná adresa spotřebitele.**

Pozměňovací návrh 116
Návrh nařízení
Příloha – bod 3

Znění navržené Komisí

3) **Jméno/název, adresa a případně e-mail a internetové stránky odpůrce.**

Pozměňovací návrh

3) **Jméno/název, adresa, e-mail, zeměpisná adresa a internetové stránky obchodníka.**

Pozměňovací návrh 117
Návrh nařízení
Příloha – bod 4

Znění navržené Komisí

4) **Informace o tom, zda je odpůrce spotřebitelem, nebo obchodníkem.**

Pozměňovací návrh

4) **Druh prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, na které se stížnost vztahuje*.**

* zvolí se z rozevíracího seznamu.

Pozměňovací návrh 118
Návrh nařízení
Příloha – bod 5

Znění navržené Komisí

5) Druh prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, na které se stížnost vztahuje.

Pozměňovací návrh

5) Jazyk, kterým hovoří spotřebitel.**

**** zvolí se z rozevíracího seznamu s možnostmi zvolit více než jeden jazyk.**

Pozměňovací návrh 119
Návrh nařízení
Příloha – bod 6

Znění navržené Komisí

6) Důvody, o které se stížnost opírá.

Pozměňovací návrh

6) Způsob sdělení, jakým bylo zboží nebo služby nabídnuty, a způsob sdělení, jakým byly objednány*.

Pozměňovací návrh 120
Návrh nařízení
Příloha – bod 7

Znění navržené Komisí

7) Místo bydliště spotřebitele, v době, kdy bylo zboží nebo služby objednány.

Pozměňovací návrh

7) Případně, pokud byla učiněna nabídka ze strany obchodníka nebo zboží nebo služby byly nebo měly být dodány z činnosti pobočky, zastoupení nebo jiné provozovny, místo, kde se uvedená pobočka, zastoupení nebo jiná provozovna nachází.

Pozměňovací návrh 121
Návrh nařízení
Příloha – bod 8

Znění navržené Komisí

8) Způsob sdělení, jakým bylo zboží nebo služby nabídnuty a způsob sdělení, jakým

Pozměňovací návrh

8) Jazyk smlouvy, nebo pokud není známý, jazyk používaný na internetových

byly objednány.

stránkách.

Pozměňovací návrh 122
Návrh nařízení
Příloha – bod 9

Znění navržené Komisí

9) *Případně, pokud byla učiněna nabídka ze strany obchodníka nebo zboží nebo služby byly nebo měly být dodány z činnosti pobočky, zastoupení nebo jiné provozovny, místo, kde se uvedená pobočka, zastoupení nebo jiná provozovna nachází.*

Pozměňovací návrh

9) *Subjekty alternativního řešení sporů, k jejichž využívání se obchodník zavázal [pokud jsou známy].*

Pozměňovací návrh 123
Návrh nařízení
Příloha – bod 10

Znění navržené Komisí

10) *Jazyk smlouvy.*

Pozměňovací návrh

10) *Důvody, o které se žádost opírá [popis stížnosti, max. 1 000 slov].*

Pozměňovací návrh 124
Návrh nařízení
Příloha – bod 11

Znění navržené Komisí

11) *Subjekty alternativního řešení sporů, k jejichž využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice/EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], pokud jsou známy.*

Pozměňovací návrh

11) *Přílohy.*

VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ

Cílem návrhu Komise je zřízení evropské platformy pro online řešení sporů. Bude se jednat o interaktivní internetové stránky nabízející spotřebitelům a obchodníkům jednotné kontaktní místo pro mimosoudní řešení některých sporů – smluvních sporů vzniklých v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického prodeje zboží nebo poskytování služeb obchodníkem, který je usazen v jednom členském státě, spotřebiteli, který má bydliště v jiném členském státě. Platforma bude dostupná ve všech úředních jazycích EU a její využívání bude bezplatné.

Návrh je třeba vnímat v souvislosti s návrhem směrnice o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů („směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů“). Cílem návrhu směrnice je zvyšovat šance spotřebitelů na nápravu tím, že se zajistí, aby bylo možné všechny stížnosti spotřebitelů předložit subjektu alternativního řešení sporů (např. rozhodci, mediátorovi, ombudsmanovi nebo orgánu pro přijímání stížností) k mimosoudnímu řešení sporu.

Platforma pro online řešení sporů bude moci identifikovat příslušný subjekt alternativního řešení sporů v souladu se směrnicí o alternativním řešení sporů a sdělit stranám důležité informace o tomto subjektu (poplatky, jazyk(y) užívané v rámci postupu, zda je výsledek postupu závazné nebo nezávazné povahy, atd.) Na základě dohody mezi stranami ohledně subjektu alternativního řešení sporů, který by se měl stížností zabývat, platforma automaticky předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů, který bude usilovat o to, aby spor vyřešil do 30 dnů v souladu se svými procedurálními předpisy. Souhlas obchodníka s využitím alternativního řešení sporu lze předpokládat v případě, že se dle ustanovení směrnice o alternativním řešení sporů ohledně poskytování informací spotřebitelům zavázal k využívání daného subjektu alternativního řešení sporů na svých internetových stránkách.

Platforma umožní jednotlivým stranám a subjektu alternativního řešení sporů vést postup řešení sporu online. Vznikne síť asistentů pro online řešení sporů, která bude poskytovat podporu řešení sporů předložených prostřednictvím platformy pro online řešení sporů.

Oblast působnosti nařízení

Zpravodajka podporuje obecnou zásadu, že dobrovolné systémy alternativního řešení sporů by měly být pro usnadnění nápravy z hlediska spotřebitele dostupné v každém hospodářském odvětví.

Zpravodajka vítá skutečnost, že se návrh nařízení vztahuje na stížnosti podané nejen spotřebiteli, nýbrž i obchodníky. Zpravodajka sice souhlasí s tím, že z čistě statistického pohledu bude stížností podaných spotřebiteli nejvíce, je ovšem důležité, aby byl tento nástroj k dispozici i obchodníkům, například pro případ, že spotřebitel nezplatí či odmítne převzít dodávku zboží. To vše je tím důležitější vzhledem k tomu, že systém alternativního řešení sporů stanovený v návrhu směrnice je dobrovolný, a je tudíž nezbytné, aby právní předpisy obchodníky podněcovaly k jeho využívání.

Zpravodajka však lituje toho, že nařízení se vztahuje pouze na spory vznikající v souvislosti s přeshraničním online prodejem zboží nebo přeshraničním poskytováním služeb, je-li

obchodník usazen v jiném členském státě, než ve kterém má spotřebitel bydliště. Zpravodajka vybízí členské státy, aby hledaly ambicióznější řešení, než jsou řešení uvedená v návrhu nařízení, a navrhuje, aby se jeho oblast působnosti rozšířila tak, aby zahrnovala i vnitrostátní online spory, jelikož pro spotřebitele je při uskutečňování online transakcí často obtížné rozlišit, zda se jedná o nákup zboží a služeb na přeshraniční bázi či nikoli. Internetová ekonomika je navíc založena na tzv. síťovém efektu (tedy čím více jsou nástroje, jako např. Google nebo Facebook, využívány, tím je to pro jejich uživatele výhodnější); to znamená, že čím větší počet sporů uživatelé platformě pro online řešení sporů předloží, tím spíše budou mít subjekty alternativního řešení sporů a obchodníci důvod s ní spolupracovat, čímž vznikne „magický kruh“, který přinese výhody spotřebitelům, podpoří elektronický obchod a zlepší fungování maloobchodu na vnitřním trhu. Protože na fixní náklady na vytvoření platformy nemá oblast působnosti nařízení vliv, bude přínosů sítě dosaženo, aniž by to znamenalo výrazný nárůst nákladů na provoz rozšířené platformy.

Úloha asistentů

Zpravodajka konstatuje, že úloha asistentů pro online řešení sporů (jejichž označení má zpravodajka v úmyslu změnit na „poradenští pracovníci pro spotřebitele“) je v návrhu nařízení poměrně omezená. Předpokládá se, že tito poradenští pracovníci pro online řešení sporů budou fungovat pouze jako jakási poslední možnost a budou informovat spotřebitele o jiných prostředcích nápravy, pokud spor nelze vyřešit prostřednictvím platformy pro online řešení sporů. Dále budou, výhradně na vyžádání, usnadňovat komunikaci mezi stranami a příslušným subjektem alternativního řešení sporů. Navíc každoročně vypracují zprávu o činnosti platformy.

Uvedené je přímým důsledkem protichůdnosti obsažené v nařízení – že platforma bude IT nástrojem provozovaným Evropskou komisí z Bruselu, ovšem asistenti pro online řešení sporů budou usazeni v členských státech.

Zpravodajka vyzývá k posílení úlohy poradenských pracovníků pro spotřebitele tak, aby je stěžovatelé mohli kontaktovat kdykoli během postupu řešení své stížnosti. Poradenští pracovníci by měli být úzce napojeni na provoz platformy a být k dispozici, aby mohli spotřebitele „vést za ruku“ od okamžiku vyplnění formuláře. Poradenští pracovníci pro spotřebitele budou stranám pomáhat s výběrem subjektu alternativního řešení sporů v případě, že je platformou online řešení sporů identifikován více než jeden takový subjekt. Dále mohou v případě sporů přeshraniční povahy pomoci s řešením jazykových překážek a se zajištěním překladu. Kromě pomoci stěžovatelům s využíváním platformy pro online řešení sporů by poradenští pracovníci pro spotřebitele měli spotřebitelům poskytovat obecné informace o jejich právech a navrhnout jim jiné kroky, například kontaktovat obchodníka, podat žalobu k soudu atd. V případě, že není možné identifikovat žádný subjekt alternativního řešení sporů příslušný k řešení sporu, budou poradenští pracovníci pro spotřebitele fungovat rovněž jako poslední možnost pro strany, jimž pomohou při hledání smírného řešení.

Úloha evropských spotřebitelských center

Návrh nařízení umožňuje, aby členské státy přenesly odpovědnost z asistentů pro online řešení sporů na centra sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt. Zpravodajka by ráda upozornila na skutečnost, že o evropských

spotřebitelských centrech se zmiňuje rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 1926/2006 o programu na ochranu spotřebitele v letech 2007 až 2013, a že tato centra již spotřebitelům informace a pomoc poskytují, čímž jim napomáhají s uplatňováním jejich práv a se získáním přístupu k vhodnému řešení sporu.

S ohledem na to se jeví jako vhodné změnit návrh nařízení tak, aby stanovil, že poradenští pracovníci pro spotřebitele budou sídlit v evropských spotřebitelských centrech. Takové posílení úlohy evropských spotřebitelských center výrazně napomůže k vytvoření jednotného kontaktního místa pro veškeré stížnosti občanů EU. Za tím účelem zpravodajka navrhuje, aby byla platforma pro online řešení sporů umístěna na portálu Vaše Evropa, který je spravován Evropskou komisí a poskytuje praktickou pomoc a poradenství ohledně práv občanů EU.

Lhůty

Zpravodajka si dovoluje připomenout tradiční zásadu, že zpožděná spravedlnost rovná se odepřená spravedlnost, a konstatuje, že ustanovení o zpracovávání a předávání stížností nestanoví žádné lhůty pro časovou prodlevu mezi vyplněním formuláře stížnosti v rámci platformy pro online řešení sporů a předložením stížnosti platformou příslušnému subjektu alternativního řešení sporů, nebo, nedojde-li k dohodě mezi spotřebitelem a obchodníkem ohledně postoupení záležitosti, okamžikem, od kterého stížnost nebude dále zpracovávána. Z toho důvodu je pro zpracování stížnosti platformou stanovena lhůta sedmi pracovních dnů. Tato navrhovaná změna je doprovázena ještě jinými úpravami, které mají ujasnit či zjednodušit pracovní postupy platformy pro online řešení sporů.

Zpravodajka se domnívá, že je zapotřebí změnit maximální třicetidenní lhůtu pro vyřešení sporu subjektem alternativního řešení sporů. Navrhuje se tedy, aby byla lhůta pro řešení sporu prodloužena na 90 dnů, v souladu s ustanoveními směrnice o alternativním řešení sporů. Tato lhůta počíná běžet okamžikem, kdy je spor předložen subjektu alternativního řešení sporů.

Ochrana údajů

Zpravodajka si dovoluje připomenout stanovisko evropského inspektora ochrany údajů, který uvítal skutečnost, že do textu byly promítnuty zásady ochrany osobních údajů, zejména co se týče omezení účelu a přístupu, omezení doby uchovávání údajů a bezpečnostních opatření uvedených v článku 11. Kromě toho zpravodajka navrhuje, aby sdílení údajů s poradenskými pracovníky pro spotřebitele probíhalo pouze na úrovni nezbytných informací a aby Komise posuzovala dopady na soukromí.

Prováděcí akty a akty v přenesené pravomoci

Zpravodajka chápe, že Komise potřebuje k vytvoření tohoto nového nástroje a jeho uvedení do praxe určitý manévrovací prostor.

Aby však bylo zajištěno, že Evropský parlament bude plnit svoji roli v oblasti dohledu ve prospěch spotřebitelů, navrhuje se, aby byly prováděcí pravomoci požadované Komisí ve vztahu k bodům i) fungování platformy, ii) způsobů spolupráce mezi asistenty pro online řešení sporů a iii) vzorů elektronického formuláře stížnosti nahrazeny akty v přenesené pravomoci.

Zpravodajka má obavy především o překladatelskou kapacitu platformy pro online řešení sporů a má zájem zajistit, aby platforma řádně fungovala v jakékoli jazykové kombinaci. Dále by ráda zajistila, aby rozhraní pro komunikaci mezi spotřebiteli a platformou (tedy elektronický formulář stížnosti) bylo uživatelsky vstřícné a jednoduché. Nejlepší cestou, jak těchto cílů dosáhnout, je zajistit, aby si Parlament ponechal své právo veta ohledně návrhů Komise v tomto směru.

21. 6. 2012

STANOVISKO VÝBORU PRO PRÁVNÍ ZÁLEŽITOSTI

pro Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o online řešení spotřebitelských sporů
(nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)
(COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD))

Navrhovatel: Luigi Berlinguer

STRUČNÉ ODŮVODNĚNÍ

Navrhovatel vítá návrh nařízení o online řešení spotřebitelských sporů předložený Komisí, neboť přispěje k fungování vnitřního trhu a zlepší pokrytí alternativního řešení sporů, jelikož přístup k tomuto způsobu řešení sporů může být obtížný kvůli jazykovým překážkám, postupům, se kterými nejsou spotřebitelé obeznámeni, atd.

Rozhodně se však domnívá, že navržený systém může těchto cílů dosáhnout pouze tehdy, bude-li komplexní (včetně vnitrostátních, přeshraničních a online a offline transakcí), v souladu s vysokými standardy (vysoká úroveň ochrany spotřebitele, nestrannost, účinnost, transparentnost), snadno použitelný a pokud poskytne účinné výsledky a zachová přístup ke spravedlnosti, tj. především nezbaví spotřebitele jejich práva na zjednání nápravy před soudem.

Předložené pozměňovací návrhy usilují o dosažení tohoto cíle, zejména:

- rozšířením oblasti působnosti návrhu nařízení i na přeshraniční a vnitrostátní transakce, neboť není důvod rozlišovat mezi oběma druhy transakcí (a v praxi to často ani není možné); z téhož důvodu by do oblasti působnosti měly být zahrnuty i spory, které vznikají v souvislosti s offline transakcemi;
- přejmenováním platformy na „platforma pro poskytování informací online“ s cílem přesněji vymezit její funkci („poskytovat informace“) a oblast působnosti (jakožto online nástroje pro online i offline transakce);
- zajištěním toho, že platforma pro poskytování informací online skutečně poskytuje spotřebitelům maximální podporu, aby měli z alternativního řešení sporů prospěch, tím, že přístup ke službám obchodníka pro podávání stížností bude začleněn do platformy, všem zúčastněným stranám budou poskytovány úplné veřejně přístupné informace o postupech alternativního řešení sporů a subjektech alternativního řešení

sporů, budou v platformě zpřístupněny kontaktní údaje asistentů, spotřebitelům bude poskytována pomoc, i na kontaktních místech a ze strany asistentů, s vyplněním formuláře pro podání stížnosti a při výběru nejvhodnějšího subjektu alternativního řešení sporů a v případě, že by spotřebitel a obchodník nebyli schopni v první fázi identifikovat žádný společný příslušný subjekt alternativního řešení sporů, bude jim prostřednictvím *ad hoc* mechanismu složeného z příslušných asistentů poskytnuta podpora;

- co nejsrozumitelnějším konstatováním skutečnosti, že za online platformu je odpovědná Komise;
- podporou levného alternativního řešení sporů a využívání online nástrojů, a to informováním spotřebitelů v nejvyšší možné míře a co nejdříve o takových aspektech, jako jsou poplatky a nutnost fyzické přítomnosti, a konkrétním uvedením online komunikace v doložce o přezkumu;
- jasně vymezenými lhůtami, v nichž musí být identifikován příslušný subjekt alternativního řešení sporů a spor vyřešen;
- novým uspořádáním pravomocí přijímat prováděcí akty a akty v přenesené pravomoci oproti návrhu Komise s cílem lépe zohlednit cíle stanovené v člancích 290 a 291 SFEU.

POZMĚŇOVACÍ NÁVRHY

Výbor pro právní záležitosti vyzývá Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů jako příslušný výbor, aby do své zprávy začlenil tyto pozměňovací návrhy:

Pozměňovací návrh 1

Návrh nařízení

Název

Znění navržené Komisí

Nařízení Evropského parlamentu a Rady o online řešení spotřebitelských sporů (*nařízení o online řešení spotřebitelských sporů*)

Pozměňovací návrh

Nařízení Evropského parlamentu a Rady o online **platformě pro alternativní** řešení spotřebitelských sporů

Pozměňovací návrh 2

Návrh nařízení

Bod odůvodnění 2

Znění navržené Komisí

(2) V souladu s čl. 26 odst. 2 SFEU vnitřní

Pozměňovací návrh

(2) V souladu s čl. 26 odst. 2 SFEU vnitřní

trh zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb. Aby měli spotřebitelé důvěru ve vnitřní trh a aby využívali výhod **jeho digitálního rozměru**, je nezbytné, aby měli přístup k jednoduchým a levným způsobům řešení sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb **online**. To je důležité zejména v případě, že spotřebitelé nakupují v zahraničí.

trh zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb. Aby měli spotřebitelé důvěru ve vnitřní trh a aby využívali **jeho** výhod, je nezbytné, aby měli přístup k jednoduchým a levným způsobům řešení sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb. To je **zjevně** důležité v případě, že spotřebitelé nakupují v zahraničí, **ale také v případě vnitrostátních transakcí. Rovněž by mohlo být obtížné rozlišovat mezi přeshraniční a vnitrostátní transakcí na straně jedné a mezi online a offline transakcí na straně druhé. Toto nařízení by se proto mělo vztahovat na přeshraniční i vnitrostátní transakce a rovněž na online i offline transakce.**

Pozměňovací návrh 3

Návrh nařízení Bod odůvodnění 5

Znění navržené Komisí

(5) Vnitřní trh je pro spotřebitele každodenní realitou, když cestují, nakupují a provádí platby. Spotřebitelé jsou na vnitřním trhu klíčovými hráči, a proto by jim měla být věnována náležitá péče. **Digitální rozměr vnitřního trhu se stává důležitým pro spotřebitele i obchodníky. Spotřebitelé stále více nakupují po internetu a čím dál větší počet obchodníků prodává online.** Spotřebitelé a obchodníci by **měli mít důvěru** v provádění transakcí v **digitálním prostředí**.

Pozměňovací návrh

(5) Vnitřní trh je pro spotřebitele každodenní realitou, když cestují, nakupují a provádí platby. Spotřebitelé jsou na vnitřním trhu klíčovými hráči, a proto by jim měla být věnována náležitá péče. Spotřebitelé a obchodníci by v provádění transakcí **na vnitřním trhu měli mít důvěru.**

Pozměňovací návrh 4

Návrh nařízení Bod odůvodnění 6

Znění navržené Komisí

(6) Přístup k levnému a snadnému řešení sporů může posílit důvěru spotřebitelů a obchodníků **v digitální** trh. Spotřebitelé a obchodníci přesto stále čelí mnoha překážkám při hledání mimosoudního řešení, **zejména v případě sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi**. Tyto spory tak v současnosti zůstávají často nevyřešené.

Pozměňovací návrh

(6) Přístup k levnému a snadnému řešení sporů může posílit důvěru spotřebitelů a obchodníků **ve vnitřní** trh. Spotřebitelé a obchodníci přesto stále čelí mnoha překážkám při hledání mimosoudního řešení sporů. Spory tak v současnosti zůstávají často nevyřešené.

(Tento změňovací návrh (vypuštění slov „přeshraničními“ a „online transakcemi“) se týká celého textu návrhu. Jeho přijetí si vyžádá odpovídající změny v celém textu.)

Pozměňovací návrh 5

Návrh nařízení Bod odůvodnění 7

Znění navržené Komisí

(7) **Online** řešení sporů nabízí snadné a levné mimosoudní vyřešení sporů **vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi**. V současnosti však chybějí mechanismy, díky kterým by spotřebitelé a obchodníci mohli vyřešit **tyto** spory elektronickými prostředky. To je na úkor spotřebitelů, působí jako překážka pro **přeshraniční online** transakce, vytváří nerovné podmínky pro obchodníky, a tak dochází k poškozování rozvoje **elektronického obchodu**.

Pozměňovací návrh

(7) **Alternativní** řešení sporů nabízí snadné a levné mimosoudní vyřešení sporů. V současnosti však chybějí mechanismy, díky kterým by spotřebitelé a obchodníci mohli vyřešit spory elektronickými prostředky. To je na úkor spotřebitelů, působí jako překážka pro transakce, vytváří nerovné podmínky pro obchodníky, a tak dochází k poškozování rozvoje **vnitřního trhu**.

Pozměňovací návrh 6

Návrh nařízení Bod odůvodnění 8

Znění navržené Komisí

(8) Toto nařízení by se mělo vztahovat na mimosoudní řešení smluvních sporů mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s **přeshraničním online** prodejem zboží nebo poskytováním služeb obchodníky. Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s **online** prodejem zboží nebo poskytováním služeb, jestliže alespoň jeden z nich není usazen nebo nemá bydliště v členském státě Unie v době, kdy si spotřebitel objedná toto zboží nebo tyto služby, **anebo jestliže spotřebitel i obchodník je usazen nebo má bydliště ve stejném členském státě.**

Pozměňovací návrh

(8) Toto nařízení by se mělo vztahovat na mimosoudní řešení smluvních sporů mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb obchodníky. Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb, jestliže alespoň jeden z nich není usazen nebo nemá bydliště v členském státě Unie v době, kdy si spotřebitel objedná toto zboží nebo tyto služby. **Toto nařízení by mělo být omezeno na stížnosti předložené spotřebiteli vůči obchodníkům.**

Odůvodnění

Účelem pozměňovacího návrhu je zajistit soudržnost s pozměňovacími návrhy, které se týkají návrhu směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

Pozměňovací návrh 7

Návrh nařízení Bod odůvodnění 11

Znění navržené Komisí

(11) Definice „online prodeje zboží nebo poskytování služeb“ by měla pokrývat transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného

Pozměňovací návrh

vypouští se

elektronického prostředku objednal. To by se mělo vztahovat i na případy, kdy se spotřebitel dostal na internetovou stránku anebo k jiné službě informační společnosti prostřednictvím mobilního elektronického zařízení, jímž je například mobilní telefon.

Pozměňovací návrh 8

Návrh nařízení Bod odůvodnění 12

Znění navržené Komisí

(12) *Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vzniknou v souvislosti s přeshraničním prodejem zboží nebo poskytováním služeb offline.* Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi obchodníky.

Pozměňovací návrh

(12) Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi obchodníky.

Pozměňovací návrh 9

Návrh nařízení Bod odůvodnění 14

Znění navržené Komisí

(14) Cílem tohoto nařízení je vytvoření platformy pro **online řešení sporů** na evropské úrovni. Platforma **pro online řešení sporů** by měla mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné kontaktní místo pro spotřebitele a obchodníky, kteří usilují o mimosoudní vyřešení sporů, *kteří vznikly v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu.* Měla by umožnit spotřebitelům a obchodníkům předkládat stížnosti vyplněním elektronického formuláře dostupného ve všech úředních jazycích Evropské unie a tyto stížnosti postoupit subjektu alternativního řešení sporů příslušnému pro řešení daného sporu.

Pozměňovací návrh

(14) Cílem tohoto nařízení je vytvoření platformy pro **poskytování informací online** na evropské úrovni. Platforma by měla mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné kontaktní místo pro spotřebitele a obchodníky, kteří usilují o mimosoudní vyřešení sporů. Měla by umožnit spotřebitelům a obchodníkům předkládat stížnosti vyplněním elektronického formuláře dostupného ve všech úředních jazycích Evropské unie a tyto stížnosti postoupit subjektu alternativního řešení sporů příslušnému pro řešení daného sporu. Platforma by měla subjektům alternativního řešení sporů nabídnout možnost vést postup řešení

Platforma by měla subjektům alternativního řešení sporů nabídnout možnost vést postup řešení sporu prostřednictvím platformy.

sporu prostřednictvím platformy.

(Tento pozměňovací návrh („platforma pro poskytování informací online“) se týká celého textu návrhu. Jeho přijetí si vyžádá odpovídající změny v celém textu.)

Pozměňovací návrh 10

Návrh nařízení Bod odůvodnění 14 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14a) Komise by měla stanovit, rozvíjet, udržovat a zajišťovat činnost platformy, zejména poskytováním nezbytných finančních prostředků a odborných znalostí.

Pozměňovací návrh 11

Návrh nařízení Bod odůvodnění 14 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14b) Je také třeba vzít v úvahu, že se navzdory kontroverzi zdá, že členské státy, jejichž vnitrostátní právní předpisy překračují základní požadavky směrnice o mediaci, dosáhly významných výsledků, co se týče podpory mimosoudního vyrovnání občanskoprávních a obchodních sporů, a že dosažené výsledky, zejména v Itálii, Bulharsku a Rumunsku, dokazují, že mediace může přispět k rychlému a efektivnímu mimosoudnímu řešení sporů prostřednictvím postupů odpovídajících potřebám stran a chránících spotřebitele, což platí tím spíše, když se jedná o elektronicky uzavřený obchod.

Pozměňovací návrh 12

Návrh nařízení Bod odůvodnění 15

Znění navržené Komisí

(15) Systém **online řešení sporů** na evropské úrovni by měl navazovat na stávající subjekty alternativního řešení sporů v členských státech a respektovat právní tradice členských států. Subjekty alternativního řešení sporů, které obdržely stížnost prostřednictvím platformy pro **online řešení sporů**, by proto měly používat svoje procedurální předpisy, včetně předpisů týkajících se nákladů. Toto nařízení má však v úmyslu zavést určitá společná pravidla použitelná na tyto postupy, které zajistí jejich účinnost. To by mělo zahrnovat pravidla zajišťující, že takové řešení sporů proběhne co nejrychleji.

Pozměňovací návrh 13

Návrh nařízení Bod odůvodnění 15 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(15) Systém na evropské úrovni by měl navazovat na stávající subjekty alternativního řešení sporů v členských státech a respektovat právní tradice členských států. Subjekty alternativního řešení sporů, které obdržely stížnost prostřednictvím platformy pro **poskytování informací online**, by proto měly používat svoje procedurální předpisy, včetně předpisů týkajících se nákladů. **V této souvislosti je třeba mít na paměti, že v souladu s čl. 8 písm. c) směrnice .../.../EU [= směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů] Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] by náklady spotřebitelů neměly být příliš vysoké.** Toto nařízení má však v úmyslu zavést určitá společná pravidla použitelná na tyto postupy, které zajistí jejich účinnost. To by mělo zahrnovat pravidla zajišťující, že takové řešení sporů proběhne co nejrychleji.

(15a) Pokud se strany nedohodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, měl by mít spotřebitel, aby bylo podpořeno zpracování stížnosti prostřednictvím platformy, možnost zvolit si jednoho asistenta ve svém místě bydliště, který se pokusí identifikovat subjekt alternativního řešení sporů, s nímž budou obě strany

souhlasit.

Pozměňovací návrh 14

Návrh nařízení Bod odůvodnění 18

Znění navržené Komisí

(18) Síť asistentů pro **online** řešení sporů by měla poskytovat podporu řešení sporů **týkajících se stížností předložených** prostřednictvím platformy pro **online řešení sporů**. Uvedená síť by se měla skládat z kontaktních míst **pro online řešení sporů** v členských státech, ve kterých sídlí asistenti **pro online řešení sporů**.

Pozměňovací návrh

(18) Síť asistentů pro řešení sporů by měla poskytovat podporu řešení sporů prostřednictvím platformy pro **poskytování informací online**. Uvedená síť by se měla skládat z kontaktních míst v členských státech, ve kterých sídlí asistenti.

(Tento pozměňovací návrh (vypuštění slov „online“ a „online řešení sporů“ v souvislosti s asistenty a kontaktními místy) se týká celého textu návrhu. Jeho přijetí si vyžádá odpovídající změny v celém textu.)

Pozměňovací návrh 15

Návrh nařízení Bod odůvodnění 18 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(18a) Aby se neznásoboval počet přístupových míst pro spotřebitele, měly by členské státy především přenést odpovědnost za kontaktní místa na svá centra v rámci sítě evropských spotřebitelských center. Asistenti by měli poskytovat podporu řešení sporů prostřednictvím platformy, zejména poskytováním pomoci a informací spotřebitelům. Vzhledem k tomu, že úspěch platformy tak bude závislý i na schopnostech a odborných znalostech asistentů, měla by jim Komise a členské

státy zajistit odpovídající odbornou přípravu.

Pozměňovací návrh 16

Návrh nařízení Bod odůvodnění 22

Znění navržené Komisí

(22) Obchodníci by měli na svých internetových stránkách informovat spotřebitele o platformě **online řešení sporů** a uvést odkaz na její domovskou stránku. Měli by rovněž tyto informace poskytovat, pokud spotřebitel podal stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo ombudsmanovi společnosti. Touto povinností by neměl být dotčen čl. 10 odst. 1 až 3 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] **týkající se informování spotřebitelů ze strany obchodníků o postupech alternativního řešení sporů, které se vztahují na uvedené obchodníky, a o tom, zda se k řešení sporů se spotřebiteli zavázali používat postupy alternativního řešení sporů či nikoli.** Kromě toho by touto povinností neměly být dotčeny čl. 6 odst. 1 písm. t) a článek 8 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů. V čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice 2011/83/EU se stanoví, že v případě spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory musí být spotřebitel před uzavřením smlouvy obchodníkem informován o možnosti využití mechanismu mimosoudního urovnání stížností a nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a o způsobu přístupu k němu.

Pozměňovací návrh

(22) Obchodníci by měli na svých internetových stránkách **jasným a lehce srozumitelným způsobem** informovat spotřebitele o platformě **pro poskytování informací online** a uvést odkaz na její domovskou stránku. Měli by rovněž tyto informace poskytovat, pokud spotřebitel podal stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo ombudsmanovi společnosti. Touto povinností by neměl být dotčen čl. 10 odst. 1 až 3 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo]. Kromě toho by touto povinností neměly být dotčeny čl. 6 odst. 1 písm. t) a článek 8 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů. V čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice 2011/83/EU se stanoví, že v případě spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory musí být spotřebitel před uzavřením smlouvy obchodníkem informován o možnosti využití mechanismu mimosoudního urovnání stížností a nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a o způsobu přístupu k němu. **Povinnost informovat spotřebitele o existenci platformy pro poskytování informací online by neměla vést k nadměrné administrativní zátěži malých podniků a mikropodniků, jak jsou definovány v doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o**

definici mikropodniků a malých a středních podniků¹. Malé podniky a mikropodniky by měly spotřebiteli poskytnout veškeré relevantní informace, pokud se potýká s konkrétním problémem.

¹ Úř. věst. L 124, 20.5.2003, s. 36.

Pozměňovací návrh 17

Návrh nařízení Bod odůvodnění 23

Znění navržené Komisí

(23) Aby bylo možné doplnit nebo změnit některé prvky tohoto nařízení, které nejsou podstatné, měla by být přenesena na Komisi pravomoc přijímat akty v souladu s článkem 290 Smlouvy o fungování Evropské unie, pokud jde o druh informací, které žalující strana musí uvést v elektronickém formuláři pro podávání stížností, který je k dispozici v platformě **online řešení sporů**. Je zvláště důležité, aby Komise během svých přípravných prací vedla náležitě konzultace, včetně konzultací na odborné úrovni. Až bude Komise připravovat a vypracovávat akty v přenesené pravomoci, měla by zajistit souběžné, včasné a náležité předávání příslušných dokumentů Evropskému parlamentu a Radě.

Pozměňovací návrh 18

Návrh nařízení Bod odůvodnění 24

Znění navržené Komisí

(24) Aby se zajistily jednotné podmínky

Pozměňovací návrh

(23) Aby bylo možné doplnit nebo změnit některé prvky tohoto nařízení, které nejsou podstatné, měla by být přenesena na Komisi pravomoc přijímat akty v souladu s článkem 290 Smlouvy o fungování Evropské unie, pokud jde o druh informací, které žalující strana musí uvést v elektronickém formuláři pro podávání stížností, který je k dispozici v platformě **pro poskytování informací online, i o technické postupy týkající se podávání stížností**. Je zvláště důležité, aby Komise během svých přípravných prací vedla náležitě konzultace, včetně konzultací na odborné úrovni, **a zejména konzultace s evropským inspektorem ochrany údajů**. Až bude Komise připravovat a vypracovávat akty v přenesené pravomoci, měla by zajistit souběžné, včasné a náležité předávání příslušných dokumentů Evropskému parlamentu a Radě.

(24) Aby se zajistily jednotné podmínky

pro provádění tohoto nařízení, měly by být Komisi svěřeny prováděcí pravomoci, pokud jde o fungování platformy **online řešení sporů, způsoby podávání stížností a spolupráce** se sítí asistentů **pro online řešení sporů**. Uvedené pravomoci by měly být vykonávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí. **Pro přijímání prováděcích aktů týkajících se elektronického formuláře pro podávání stížností by měl být použit poradní postup, jelikož má čistě technickou povahu.** Pro přijímání pravidel týkajících se **způsobů spolupráce mezi asistenty sítě asistentů pro online řešení sporů** by měl být použit přezkumný postup.

Pozměňovací návrh 19

Návrh nařízení Článek 1

Znění navržené Komisí

Účelem tohoto nařízení je přispět k fungování vnitřního trhu, **a zejména jeho digitálního rozměru**, a k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím platformy pro usnadnění nestranného, transparentního, účinného a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky **online**.

Pozměňovací návrh 20

Návrh nařízení Článek 2

Znění navržené Komisí

Toto nařízení se použije na mimosoudní řešení smluvních sporů, které vznikly v souvislosti s **transakcemi**

pro provádění tohoto nařízení, měly by být Komisi svěřeny prováděcí pravomoci, pokud jde o fungování platformy **pro poskytování informací online a spolupráci** se sítí asistentů. Uvedené pravomoci by měly být vykonávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí. Pro přijímání pravidel týkajících se **způsobu provádění funkcí platformy pro poskytování informací online** by měl být použit přezkumný postup.

Pozměňovací návrh

Účelem tohoto nařízení je přispět k fungování vnitřního trhu a k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím **online** platformy pro usnadnění nestranného, transparentního, účinného a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky.

Pozměňovací návrh

Toto nařízení se použije na mimosoudní řešení smluvních sporů, které vznikly v souvislosti s **prodejem** zboží nebo

přeshraničního elektronického prodeje zboží nebo **poskytování** služeb mezi obchodníky a spotřebiteli, **a sice prostřednictvím zásahu** subjektu alternativního řešení sporů v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady [Úřad pro úřední tisky: vložít číslo] o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a s využitím evropské platformy pro **online** řešení sporů.

poskytováním služeb mezi obchodníky a spotřebiteli **a které spotřebitelé postoupili** subjektu alternativního řešení sporů v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady [Úřad pro úřední tisky: vložít číslo] o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a s využitím evropské **online** platformy pro **alternativní** řešení sporů.

Pozměňovací návrh 21

Návrh nařízení Čl. 4 – písm. c

Znění navržené Komisí

c) se „online prodejem zboží nebo poskytováním služeb“ rozumí transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal;

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 22

Návrh nařízení Čl. 4 – písm. e

Znění navržené Komisí

e) se „přeshraničním online prodejem zboží nebo přeshraničním poskytováním služeb“ rozumí online prodej zboží nebo poskytování služeb, jestliže v době objednání tohoto zboží nebo služeb má spotřebitel bydliště v jiném členském státě

Pozměňovací návrh

vypouští se

než ve kterém je usazen obchodník;

Pozměňovací návrh 23

Návrh nařízení

Čl. 1 – písm. g – pododstavec 1

Znění navržené Komisí

g) se „postupem alternativního řešení sporů“ rozumí mimosoudní řešení sporu prostřednictvím zásahu subjektu řešení sporů, který **navrhuje nebo stanoví řešení** nebo dává dotyčné strany dohromady s cílem **usadnit smírné řešení**.

Pozměňovací návrh

g) se „postupem alternativního řešení sporů“ rozumí mimosoudní řešení sporu, **kdy se zúčastněné strany snaží řešit svůj spor** prostřednictvím zásahu subjektu řešení sporů, který **přijímá pro strany závazná či nezávazná rozhodnutí** nebo dává dotyčné strany dohromady s cílem **dosáhnout vzájemně přijatelné dohody**.

Pozměňovací návrh 24

Návrh nařízení

Čl. 4 – písm. g – pododstavec 2

Znění navržené Komisí

Postupy před subjekty řešení sporů, kdy jsou za řešení sporu odpovědné fyzické osoby zaměstnané výhradně obchodníkem, postupy před odděleními pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanými obchodníkem, přímé jednání mezi spotřebitelem a obchodníkem, ať už v zastoupení, či nikoli, a pokusy soudce urovnat spor v průběhu soudního řízení týkajícího se příslušného sporu se nepovažují za alternativní postupy řešení sporů;

Pozměňovací návrh

vypouští se

Odůvodnění

Definice a oblast působnosti alternativního řešení sporů jsou stanoveny v člancích 2 a 4 směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Není nutné uvádět je v tomto nařízení.

Pozměňovací návrh 25

Návrh nařízení Čl. 4 – písm. i

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

i) se „žalující stranou“ rozumí spotřebitel nebo obchodník, který předložil stížnost prostřednictvím evropské platformy pro online řešení sporů;

vypouští se

Odůvodnění

V souladu s pozměňovacími návrhy, které se týkají oblasti působnosti nařízení a směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Žalující stranou může být pouze spotřebitel.

Pozměňovací návrh 26

Návrh nařízení Čl. 4 – písm. j

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

j) se „odpůrcem“ rozumí spotřebitel nebo obchodník, proti němuž byla vznesena stížnost prostřednictvím evropské platformy pro online řešení sporů;

vypouští se

Odůvodnění

V souladu s pozměňovacími návrhy, které se týkají oblasti působnosti nařízení a směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Odpůrcem může být pouze obchodník.

Pozměňovací návrh 27

Návrh nařízení Čl. 5 – odst. 2

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

2. Evropská platforma pro ***online řešení sporů*** je interaktivní internetová stránka, která umožňuje elektronický a bezplatný přístup ve všech úředních jazycích Unie.

2. Evropská platforma pro ***poskytování informací online*** je interaktivní internetová stránka, která umožňuje elektronický a bezplatný přístup ve všech

Evropská platforma pro **online řešení sporů** je jediným místem vstupu pro spotřebitele a obchodníky **usilující** o mimosoudní řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení.

úředních jazycích Unie. Evropská platforma pro **poskytování informací online** je jediným místem vstupu pro spotřebitele a obchodníky, **kteří hledají informace o mimosoudním řešení smluvních sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb mezi spotřebiteli a obchodníky nebo kteří usilují** o mimosoudní řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení.

Pozměňovací návrh 28

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. a

Znění navržené Komisí

a) obsahovat elektronický formulář pro podávání stížností pro vyplnění **žalující stranou**;

Pozměňovací návrh

a) obsahovat elektronický formulář pro podávání stížností pro vyplnění **spotřebitelem**;

(Tento pozměňovací návrh se vztahuje na celý text. Jeho přijetí si vyžádá odpovídající změny v celém textu.)

Odůvodnění

V souladu s pozměňovacími návrhy, které se týkají oblasti působnosti nařízení a směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Žalující stranou může být pouze spotřebitel. Vztahuje se na celý text.

Pozměňovací návrh 29

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. b

Znění navržené Komisí

b) **navrhovat jednotlivým stranám** na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů a poskytovat informace o případných poplatcích, o jazyce nebo jazycích, ve kterých bude postup veden a **přibližnou délku** postupů

Pozměňovací návrh

b) na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností

nebo informovat **žalující stranu** o tom, že na základě předložených informací nebylo možné identifikovat žádný subjekt alternativního řešení sporů;

*i) identifikovat pro jednotlivé strany jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů a poskytovat informace o případných poplatcích, o jazyce nebo jazycích, ve kterých bude postup veden, a **případně o přibližné délce** postupů, **o nutnosti fyzické přítomnosti jednotlivých stran nebo jejich zástupců, o dobrovolné nebo povinné účasti při postupech alternativního řešení sporů a o závazné nebo nezávazné povaze výsledku postupu v souladu s platnými právními předpisy daného státu;** nebo*

*ii) informovat **spotřebitele** o tom, že na základě předložených informací nebylo možné identifikovat žádný subjekt alternativního řešení sporů;*

Pozměňovací návrh 30

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. g a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ga) zveřejňovat informace o kontaktních místech v členských státech a o příslušných asistentech pro řešení sporů uvedených v článku 6, včetně kontaktních údajů;

Pozměňovací návrh 31

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. h

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

h) poskytovat obecné informace o alternativním řešení sporů jakožto **prostředku** mimosoudního řešení sporů;

h) poskytovat obecné informace o alternativním řešení sporů **a prosazovat je** jakožto **prostředek** mimosoudního řešení sporů;

Pozměňovací návrh 32

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. h a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ha) poskytovat informace o nejčastěji používaných metodikách a statistické údaje rozčleněné podle různých zpracovávaných témat;

Pozměňovací návrh 33

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 – písm. h b (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

hb) poskytovat obecné informace o právech spotřebitelů, které jsou jasné, vyčerpávající a srozumitelné, včetně „často kladených otázek“ (FAQ) týkajících se témat, kterými se spotřebitelé mohou zabývat nejčastěji, případně s využitím interaktivních nástrojů;

Pozměňovací návrh 34

Návrh nařízení

Čl. 5 – odst. 3 – pododstavec 1 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

Informace poskytnuté v souladu s prvním pododstavcem jsou přístupné spotřebitelům a obchodníkům, kteří se zajímají o funkce platformy, bez ohledu na to, zda jejich zájem souvisí s podáním stížnosti či nikoli.

Pozměňovací návrh 35

Návrh nařízení Čl. 5 – odst. 5

Znění navržené Komisí

5. Komise je odpovědná za platformu pro **online řešení sporů**, pokud jde o její vývoj, provoz, údržbu a související ochranu údajů.

Pozměňovací návrh

5. Komise je odpovědná za platformu pro **poskytování informací online**, pokud jde o její vývoj, provoz a údržbu, **zejména zajištěním dostatečných finančních prostředků a odborných znalostí**, a související ochranu údajů.

Pozměňovací návrh 36

Návrh nařízení Čl. 6 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Každý členský stát určí jedno kontaktní místo pro **online** řešení sporů a sdělí Komisi jeho název a kontaktní údaje. Členské státy **mohou** odpovědnost za kontaktní místa pro online řešení sporů **přenést** na svá centra sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt. V každém kontaktním místě **pro online řešení sporů** musí působit alespoň dva asistenti pro **online** řešení sporů.

Pozměňovací návrh

1. Každý členský stát určí jedno kontaktní místo pro řešení sporů (**dále jen „kontaktní místo“**) a sdělí Komisi jeho název a kontaktní údaje.

1a. Členské státy **přenesou** odpovědnost za kontaktní místa **především** na svá centra sítě evropských spotřebitelských center. **Pokud příslušné centrum sítě evropských spotřebitelských center nemůže tento úkol vykonávat, mohou členské státy přenést odpovědnost i** na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt. **Při rozhodování o přenesení odpovědnosti členské státy v každém případě upřednostní stávající struktury.**

1b. V každém kontaktním místě musí působit alespoň dva asistenti pro řešení

sporů. **Kontaktní místa zajistí, aby spotřebitelé mohli asistenty kontaktovat přímo prostřednictvím platformy pro poskytování informací online.**

Pozměňovací návrh 37

Návrh nařízení

Čl. 6 – odst. 3 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

3a. Komise a členské státy poskytnou asistentům odpovídající odbornou přípravu, aby zajistily, že mají odborné znalosti nezbytné k plnění svých úkolů v souladu s odstavcem 2.

Pozměňovací návrh 38

Návrh nařízení

Čl. 7 – odst. 4

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

4. Komise je oprávněna přijmout v souladu s článkem 16 akty v přenesené pravomoci za účelem úpravy informací uvedených v příloze, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice/.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES

4. Komise je oprávněna přijmout v souladu s článkem 16 **a po konzultaci s evropským inspektorem ochrany údajů** akty v přenesené pravomoci za účelem úpravy informací uvedených v příloze, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice/.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně

(směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou příslušnou oblast působnosti.

nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou příslušnou oblast působnosti.

Pozměňovací návrh 39

Návrh nařízení

Čl. 7 – odst. 5

Znění navržené Komisí

5. Komise stanoví podrobnosti týkající se elektronického formuláře pro podávání stížností **formou prováděcích aktů. Tyto prováděcí akty se přijmou v souladu s poradním postupem uvedeným v čl. 15 odst. 2.**

Pozměňovací návrh

5. Komise **je v souladu s článkem 16 oprávněna přijímat akty v přenesené pravomoci, v nichž** stanoví podrobnosti týkající se elektronického formuláře pro podávání stížností, **přičemž vezme v úvahu technický pokrok. Před přijetím těchto aktů v přenesené pravomoci vede Komise konzultace s evropským inspektorem ochrany údajů.**

Pozměňovací návrh 40

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 1a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1a. Po přijetí úplně vyplněného formuláře stížností zpracuje platforma pro poskytování informací online stížnost následujícím způsobem:

a) platforma poskytne informace uvedené v odstavci 2 a 3, zejména seznam všech příslušných subjektů alternativního řešení sporů, jsou-li identifikovány;

b) spotřebitel může z daného seznamu zvolit jeden nebo několik subjektů;

c) obchodník může z daného seznamu zvolit jeden nebo několik subjektů, pokud

se již nezavázal využít jednoho z nich v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice/.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)];

d) platforma automaticky rozhodne, zda stížnost předá

i) subjektu alternativního řešení sporů identifikovanému v souladu s odstavcem 1b nebo 1c; nebo

ii) asistentovi pro účely odstavce 1d;

nebo zda stížnost nebude dále zpracovávat v souladu s odstavcem 1e.

Pozměňovací návrh 41

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 1 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1b. Pokud si spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, k jehož využívání se zavázal obchodník v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice/.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], nebo pokud strany ve svých odpovědích zvolí tentýž subjekt alternativního řešení sporů, platforma automaticky předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů.

(Viz pozměňovací návrh k čl. 8 odst. 5.)

Pozměňovací návrh 42

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 1 c (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1c. Pokud se strany dohodnou na několika subjektech alternativního řešení sporů, bude spotřebitel požádán o to, aby vybral jeden z dohodnutých subjektů alternativního řešení sporů. Platforma tomuto subjektu alternativního řešení sporů stížnost automaticky předá.

(Viz pozměňovací návrh k čl. 8 odst. 6.)

Pozměňovací návrh 43

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 1 d (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1d. Pokud se strany nedohodnou na jednom příslušném subjektu řešení sporů, informuje platforma spotřebitele, že si může zvolit jednoho asistenta ve svém místě bydliště, který se pokusí identifikovat subjekt alternativního řešení sporů, s nímž mohou souhlasit obě strany. Není-li tento pokus úspěšný, je stížnost dále zpracovávána v souladu s odstavcem 1e.

Pozměňovací návrh 44

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 1 e (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1e. Pokud není příslušný subjekt alternativního řešení sporů identifikován nebo strany platformě neodpoví, není stížnost dále zpracovávána. Spotřebitel musí být informován o možnosti kontaktovat asistenta za účelem získání

informací o jiných prostředcích nápravy.

(Viz pozměňovací návrh k čl. 8 odst. 4.; znění bylo upraveno.)

Pozměňovací návrh 45

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – větě

Znění navržené Komisí

2. Po přijetí úplně vyplněného formuláře stížnosti sdělí platforma pro **online řešení sporů žalující straně** v jazyce žádosti a zašle e-mailem **odpůrci** v jazyce smlouvy tyto informace:

Pozměňovací návrh

2. Po přijetí úplně vyplněného formuláře stížnosti sdělí platforma pro **poskytování informací online spotřebiteli** v jazyce žádosti a zašle e-mailem **obchodníkovi** v jazyce smlouvy tyto informace:

(Tento pozměňovací návrh se vztahuje na celý text. Jeho přijetí si vyžádá odpovídající změny v celém textu.)

Odůvodnění

V souladu s pozměňovacími návrhy, které se týkají oblasti působnosti. Odpůrcem může být pouze obchodník.

Pozměňovací návrh 46

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. b

Znění navržené Komisí

b) informace o tom, že v případě, pokud se strany **nedohodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů** nebo pokud nebyl žádný příslušný subjekt alternativního řešení sporů identifikován, nebude stížnost dále zpracovávána;

Pozměňovací návrh

b) informace o tom, že v případě, pokud strany **neodpoví platformě** nebo pokud nebyl žádný příslušný subjekt alternativního řešení sporů identifikován, nebude stížnost dále zpracovávána;

Pozměňovací návrh 47

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. b a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ba) informace o tom, že pokud se strany nedohodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, je stížnost na žádost spotřebitele předána jednomu asistentovi v místě bydliště strany, jež stížnost podala, který se pokusí identifikovat subjekt alternativního řešení sporů, s nímž mohou souhlasit obě strany;

Pozměňovací návrh 48

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 2 – písm. d

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

d) název a kontaktní údaje kontaktního místa *pro online řešení sporů* v místě bydliště (pro spotřebitele) a v místě podnikání (obchodníka) a rovněž stručný popis funkcí uvedených v čl. 6 odst. 2 písm. a), b) a d);

d) název a kontaktní údaje kontaktního místa, *včetně asistentů*, v místě bydliště (pro spotřebitele) a v místě podnikání (obchodníka) a rovněž stručný popis funkcí uvedených v čl. 6 odst. 2 písm. a), b) a d);

Pozměňovací návrh 49

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 3 – písm. a

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

a) jeho poplatků, *pokud je uplatňuje*;

a) jeho poplatků;

Odůvodnění

Každý spotřebitel, který chce zahájit určitý postup, si musí být jasně vědom nákladů a výdajů s ním spojených.

Pozměňovací návrh 50

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 3 – písm. d

Znění navržené Komisí

d) případně potřeby fyzické přítomnosti stran nebo jejich zástupců;

Pozměňovací návrh

d) případně potřeby fyzické přítomnosti stran nebo jejich zástupců *s uvedením, zda je možné spor řešit bez fyzické přítomnosti stran či jejich zástupců v případech, kdy je místo bydliště nebo místo obvyklého bydliště stran v různých členských státech;*

Pozměňovací návrh 51

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 3a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

3a. Platforma předá stížnost příslušnému subjektu alternativního řešení sporů ve lhůtě 30 dnů.

Pozměňovací návrh 52

Návrh nařízení

Čl. 8 – odst. 4

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

4. Pokud strany platformě neodpoví nebo se neshodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, stížnost nebude dále zpracovávána. Spotřebitel musí být informován o možnosti kontaktovat asistenta pro online řešení sporů za účelem získání informací o jiných prostředcích nápravy.

vypouští se

(Viz pozměňovací návrh k čl. 8 odst. 1e (novému)).

Pozměňovací návrh 53

Návrh nařízení Čl. 8 – odst. 5

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

5. Pokud si spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], nebo pokud strany ve svých odpovědích zvolí tentýž subjekt alternativního řešení sporů, platforma automaticky předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů.

vypouští se

(Viz pozměňovací návrh k čl. 8 odst. 1b (novému)).

Pozměňovací návrh 54

Návrh nařízení Čl. 8 – odst. 6

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

6. Pokud se strany dohodnou na několika subjektech alternativního řešení sporů, bude spotřebitel požádán o to, aby vybral jeden z dohodnutých subjektů alternativního řešení sporů. Platforma tomuto subjektu alternativního řešení sporů stížnost automaticky předá.

vypouští se

(Viz pozměňovací návrh k čl. 8 odst. 1c (novému)).

Pozměňovací návrh 55

Návrh nařízení Čl. 9 – písm. b

Znění navržené Komisí

b) pokud se po oznámení sporu strany dohodnou na zahájení řízení před tímto subjektem, dokončí postup řešení sporu do **30 dnů od zahájení tohoto řízení**. V případě složitých sporů může subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu prodloužit;

Pozměňovací návrh

b) pokud se po oznámení sporu strany dohodnou na zahájení řízení před tímto subjektem, dokončí postup řešení sporu do **90 dnů ode dne oznámení stížnosti stranám v souladu s čl. 8 písm. ca) směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)]**. V případě složitých **nebo velmi technických** sporů může subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu prodloužit. **Každé prodloužení lhůty spolu s přibližnou očekávanou dobou nutnou pro uzavření sporu musí být oznámeno jednotlivým stranám.**

Pozměňovací návrh 56

Návrh nařízení Čl. 11 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Přístup k informacím, včetně osobních údajů, týkajícím se sporu a uloženým v databázi uvedené v článku 10 se umožní pro účely uvedené v článku 9 pouze subjektu alternativního řešení sporů, kterému byl spor postoupen v souladu s článkem 8. Přístup k těmto informacím se pro účely uvedené v čl. 6 odst. 3 umožní také asistentům **pro online řešení sporů**.

Pozměňovací návrh

1. Přístup k informacím, včetně osobních údajů, týkajícím se sporu a uloženým v databázi uvedené v článku 10 se umožní pro účely uvedené v článku 9 pouze subjektu alternativního řešení sporů, kterému byl spor postoupen v souladu s článkem 8. Přístup k těmto informacím se pro účely uvedené v **čl. 6 odst. 2 a** čl. 6 odst. 3 umožní také asistentům, **kterým byl daný spor postoupen**.

Pozměňovací návrh 57

Návrh nařízení

Čl. 11 – odst. 4 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

4a. V platformě pro poskytování informací online musí být k dispozici souhrnné oznámení o ochraně osobních údajů, v němž jsou subjekty údajů informovány o zpracování svých osobních údajů a o svých právech souvisejících s uvedeným zpracováním. V oznámení o ochraně osobních údajů jsou jasně uvedeny jednotlivé operace zpracování údajů, za které odpovídají různí aktéři platformy.

Odůvodnění

V souladu s návrhem bodu odůvodnění 21.

Pozměňovací návrh 58

Návrh nařízení

Článek 13

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1. Obchodníci usazení v Unii provozující přeshraniční online prodej zboží nebo poskytování služeb musí informovat spotřebitele o platformě pro **online řízení sporů** a sdělit jim svou e-mailovou adresu. Tyto informace musí být uvedeny na internetových stránkách obchodníka **snadným, přímým, zřetelným a trvale** přístupným způsobem a pokud se nabídka činí prostřednictvím e-mailu nebo jiného textového sdělení předávaného pomocí elektronických prostředků, pak v takovém textovém sdělení. Musí obsahovat elektronický odkaz na domovskou internetovou stránku platformy pro **online**

1. Obchodníci usazení v Unii provozující přeshraniční online prodej zboží nebo poskytování služeb musí informovat spotřebitele o platformě pro **poskytování informací online** a sdělit jim svou e-mailovou adresu. Tyto informace musí být uvedeny na internetových stránkách obchodníka **jasným a snadno** přístupným způsobem a pokud se nabídka činí prostřednictvím e-mailu nebo jiného textového sdělení předávaného pomocí elektronických prostředků, pak v takovém textovém sdělení. Musí obsahovat elektronický odkaz na domovskou internetovou stránku platformy pro

řešení sporů. Obchodníci musí rovněž informovat spotřebitele o platformě pro **online řešení sporů**, pokud spotřebitel předložil stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo ombudsmanovi společnosti.

2. Ustanoveními odstavce 1 nejsou dotčena ustanovení článku 10 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)] **týkající se informování spotřebitelů obchodníky o postupech alternativního řešení sporů, které se na uvedené obchodníky vztahují, a o tom, zda se uvedení obchodníci zavázali používat k řešení sporů se spotřebiteli postupy alternativního řešení sporů.**

3. Ustanovení odstavce 1 se použijí, aniž jsou dotčena ustanovení článků 6 a 8 směrnice 2011/83/EU o informacích pro spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory.

poskytování informací online. Obchodníci musí rovněž informovat spotřebitele o platformě pro **poskytování informací online**, pokud spotřebitel předložil stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo ombudsmanovi společnosti.

2. Ustanoveními odstavce 1 nejsou dotčena ustanovení článku 10 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)].

3. Ustanovení odstavce 1 se použijí, aniž jsou dotčena ustanovení článků 6 a 8 směrnice 2011/83/EU o informacích pro spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, **článku 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/EU ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku¹ a článku 185 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/EU ze dne 25. listopadu 2008 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II)².**

3a. Povinnost informovat spotřebitele o existenci platformy pro poskytování informací online ve všech textových zprávách v souladu s odstavcem 1 neplatí, pokud je obchodník malý podnik nebo mikropodnik, jak jsou definovány v doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků a malých a středních podniků¹. V takovém případě obchodník poskytne informace o

platformě pro poskytování informací online teprve poté, co mu spotřebitel podá stížnost.

¹ Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16.

² Úř. věst. L 335, 17.12.2008, s. 1.

³ Úř. věst. L 124, 20.5.2003, s. 36.

Pozměňovací návrh 59

Návrh nařízení Čl. 15 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 4 nařízení (EU) č. 182/2011.

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 60

Návrh nařízení Čl. 16 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. Přenesení pravomoci uvedené v čl. 7 odst. 4 platí na dobu neurčitou od [Úřad pro úřední tisky: vložit totéž datum jako v čl. 18 odst. 1 = den vstupu tohoto nařízení v platnost].

Pozměňovací návrh

2. Přenesení pravomoci uvedené v čl. 7 odst. 4 *a* 5 platí na dobu neurčitou od [Úřad pro úřední tisky: vložit totéž datum jako v čl. 18 odst. 1 = den vstupu tohoto nařízení v platnost].

Pozměňovací návrh 61

Návrh nařízení Čl. 16 – odst. 3

Znění navržené Komisí

3. Evropský parlament nebo Rada mohou přenesení pravomoci uvedené v čl. 7 odst. 4 kdykoliv zrušit. Rozhodnutím o zrušení se ukončuje přenesení pravomoci v něm blíže určené. Rozhodnutí nabývá účinku prvním dnem po zveřejnění v Úředním věstníku Evropské unie nebo k pozdějšímu dni, který je v něm upřesněn. Nedotýká se platnosti již platných aktů v přenesené pravomoci.

Pozměňovací návrh

3. Evropský parlament nebo Rada mohou přenesení pravomoci uvedené v čl. 7 odst. 4 **a 5** kdykoliv zrušit. Rozhodnutím o zrušení se ukončuje přenesení pravomoci v něm blíže určené. Rozhodnutí nabývá účinku prvním dnem po zveřejnění v Úředním věstníku Evropské unie nebo k pozdějšímu dni, který je v něm upřesněn. Nedotýká se platnosti již platných aktů v přenesené pravomoci.

Pozměňovací návrh 62

Návrh nařízení Čl. 16 – odst. 5

Znění navržené Komisí

5. Akt v přenesené pravomoci přijatý podle čl. 7 odst. 4 vstoupí v platnost, pouze pokud proti němu Evropský parlament nebo Rada nevysloví námitky ve lhůtě **dvou** měsíců ode dne, kdy jim byl tento akt oznámen, nebo pokud Evropský parlament i Rada před uplynutím této lhůty informují Komisi, že námitky nevysloví. Z podnětu Evropského parlamentu nebo Rady se tato lhůta prodlouží o **dva** měsíce.

Pozměňovací návrh

5. Akt v přenesené pravomoci přijatý podle čl. 7 odst. 4 **a 5** vstoupí v platnost, pouze pokud proti němu Evropský parlament nebo Rada nevysloví námitky ve lhůtě **tří** měsíců ode dne, kdy jim byl tento akt oznámen, nebo pokud Evropský parlament i Rada před uplynutím této lhůty informují Komisi, že námitky nevysloví. Z podnětu Evropského parlamentu nebo Rady se tato lhůta prodlouží o **tři** měsíce.

Pozměňovací návrh 63

Návrh nařízení Článek 17

Znění navržené Komisí

Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě každé **tři** roky a poprvé nejpozději **pět let** po vstupu tohoto nařízení v platnost zprávu o jeho uplatňování. Ke zprávě přiloží v případě potřeby návrhy na změny tohoto nařízení.

Pozměňovací návrh

Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě každé **dva** roky a poprvé nejpozději **tři roky** po vstupu tohoto nařízení v platnost zprávu o jeho uplatňování, **zejména o míře přijetí platformy pro poskytování informací online a o použitelnosti formuláře pro podávání stížností, případně o nutnosti upravit informace uvedené v příloze, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou příslušnou oblast působnosti, a rovněž o možnostech dalšího rozvoje interaktivních způsobů komunikace.** Ke zprávě přiloží v případě potřeby návrhy na změny tohoto nařízení.

Pozměňovací návrh 64

Návrh nařízení Čl. 18 – odst. 2

Znění navržené Komisí

2. Toto nařízení se použije ode dne [Úřad pro úřední tisky: vložit datum = šest měsíců od lhůty pro provedení směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení

Pozměňovací návrh

2. Toto nařízení se použije ode dne [Úřad pro úřední tisky: vložit datum = šest měsíců od lhůty pro provedení směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení

(ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), která bude ve zmíněné směrnici uvedena v souladu s čl. 22 odst. 1 uvedené směrnice], s výjimkou čl. 5 odst. 1, 4, 5 a 6, čl. 6 odst. 1, 2 a **6**, čl. 7 odst. 4 a 5 a článků 10, 15 a 16, které se použijí ode dne vstupu tohoto nařízení v platnost.

(ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), která bude ve zmíněné směrnici uvedena v souladu s čl. 22 odst. 1 uvedené směrnice], s výjimkou čl. 5 odst. 1, 4, 5 a 6, čl. 6 odst. 1, **1a, 1b**, 2 a **5**, čl. 7 odst. 4 a 5 a článků 10, 15 a 16, které se použijí ode dne vstupu tohoto nařízení v platnost.

POSTUP

Název	Online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)		
Referenční údaje	COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD)		
Příslušný výbor Datum oznámení na zasedání	IMCO 13.12.2011		
Výbor, který vypracoval stanovisko Datum oznámení na zasedání	JURI 13.12.2011		
Navrhovatel(ka) Datum jmenování	Luigi Berlinguer 19.12.2011		
Projednáni ve výboru	1.3.2012	25.4.2012	30.5.2012
Datum přijetí	19.6.2012		
Výsledek konečného hlasování	+: -: 0:	21 0 0	
Členové přítomní při konečném hlasování	Raffaele Baldassarre, Luigi Berlinguer, Sebastian Valentin Bodu, Christian Engström, Marielle Gallo, Giuseppe Gargani, Lidia Joanna Geringer de Oedenberg, Klaus-Heiner Lehne, Antonio Masip Hidalgo, Alajos Mészáros, Evelyn Regner, Francesco Enrico Speroni, Rebecca Taylor, Alexandra Thein, Cecilia Wikström, Tadeusz Zwiefka		
Náhradník(ci) přítomný(i) při konečném hlasování	Piotr Borys, Cristian Silviu Buşoi, Eva Lichtenberger, Dagmar Roth-Behrendt, Axel Voss		
Náhradník(ci) (čl. 187 odst. 2) přítomný(i) při konečném hlasování	Patrice Tirolien		

POSTUP

Název	Online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)			
Referenční údaje	COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD)			
Datum předložení EP	29.11.2011			
Příslušný výbor Datum oznámení na zasedání	IMCO 13.12.2011			
Výbor(y) požádaný(é) o stanovisko Datum oznámení na zasedání	JURI 13.12.2011			
Zpravodaj(ové) Datum jmenování	Róza Gräfin von Thun und Hohenstein 30.11.2011			
Projednání ve výboru	20.12.2011	28.2.2012	29.2.2012	8.5.2012
	20.6.2012	9.7.2012		
Datum přijetí	10.7.2012			
Výsledek konečného hlasování	+: –: 0:	34 1 0		
Členové přítomní při konečném hlasování	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Buşoi, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia de Campos, Cornelis de Jong, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Małgorzata Handzlik, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Edvard Kožušník, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Sirpa Pietikäinen, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Emilie Turunen, Barbara Weiler			
Náhradník(ci) přítomný(í) při konečném hlasování	Raffaele Baldassarre, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Sabine Verheyen, Anja Weisgerber			
Datum předložení	17.7.2012			