

11.3.2024

A9-0060/ 001-057

POZMĚŇOVACÍ NÁVRHY 001-057

kteřé předložil Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

Zpráva

Laura Ballarín Cereza

A9-0060/2024

Změna směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů

Návrh směrnice (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Pozměňovací návrh 1

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 2 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(2a) Aby tato směrnice plně naplnila svůj potenciál a byla pro spotřebitele přínosná, měla by vyžadovat povinnou účast leteckých dopravců spadajících do působnosti nařízení (ES) č. 261/2004, nebude-li to stranám bránit ve výkonu jejich práva na přístup k soudnímu systému. A to je právě tento případ, neboť několik studií poukázalo na vysoký počet stížností spotřebitelů v odvětví dopravy a cestovního ruchu, zejména v oblasti práv cestujících v letecké dopravě.

Pozměňovací návrh 2

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 2 b (nový)

(2b) Subjekty alternativního řešení sporů by měly příslušným orgánům předat seznam obchodníků, kteří systematicky a bez udání důvodu odmítají dodržovat výsledky postupů alternativního řešení sporů. Kromě toho by členské státy měly zajistit, aby v případě, že obchodníci nedodrží výsledek postupu alternativního řešení sporů, měli povinnost poskytnout ostatním stranám účastnícím se postupu alternativního řešení sporů písemné vysvětlení.

Pozměňovací návrh 3

Návrh směrnice Bod odůvodnění 3

(3) Vzhledem k tomu, že nejméně dvě z pěti on-line transakcí uskutečněných spotřebiteli s bydlištěm v Unii proběhnou s obchodníky se sídlem ve třetích zemích, měla by být oblast působnosti směrnice 2013/11/EU rozšířena tak, aby umožnila obchodníkům ze třetích zemí, kteří jsou ochotni se účastnit postupu alternativního řešení sporů, aby tak učinili. Spotřebitelům s bydlištěm v Unii by neměly bránit žádné procesní překážky v řešení sporů s obchodníky bez ohledu na jejich sídlo, pokud obchodníci souhlasí s postupem alternativního řešení sporů prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů usazeného v členském státě.

(3) Vzhledem k tomu, že nejméně dvě z pěti on-line transakcí uskutečněných spotřebiteli s bydlištěm v Unii proběhnou s obchodníky se sídlem ve třetích zemích, měla by být oblast působnosti směrnice 2013/11/EU rozšířena tak, aby umožnila obchodníkům ze třetích zemí, kteří jsou ochotni se účastnit postupu alternativního řešení sporů, aby tak učinili. Spotřebitelům s bydlištěm v Unii by neměly bránit žádné procesní překážky v řešení sporů s obchodníky bez ohledu na jejich sídlo, pokud obchodníci souhlasí s postupem alternativního řešení sporů prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů usazeného v členském státě. ***Spotřebitel by měl mít možnost zahájit v souladu s příslušnými právními předpisy Unie řízení v členském státě, ve kterém má bydliště. Přístup k postupům alternativního řešení sporů by neměl být možný v členském státě, ve kterém nemá spotřebitel bydliště ani obchodník sídlo.***

Pozměňovací návrh 4

Návrh směrnice Bod odůvodnění 4

Znění navržené Komisí

(4) Složitost spotřebitelských sporů se od přijetí směrnice 2013/11/EU výrazně vyvinula. Digitalizace zboží a služeb, rostoucí význam elektronického obchodu a digitální reklamy při vzniku spotřebitelských smluv vedly k nárůstu počtu spotřebitelů, kteří jsou vystaveni zavádějícím informacím na internetu a manipulativním rozhraním, jež jim brání v informovaném rozhodování o nákupu. Je proto nezbytné vyjasnit, že smluvní spory vyplývající z prodeje zboží nebo služeb zahrnují digitální obsah a digitální služby, a rozšířit oblast působnosti směrnice 2011/13/EU nad rámec těchto sporů, aby se spotřebitelé mohli domáhat zjednání nápravy za praktiky, které je poškozují, i v před smluvní fázi, **bez ohledu na to, zda později budou vázáni smlouvou.**

Pozměňovací návrh 5

Návrh směrnice Bod odůvodnění 5

Znění navržené Komisí

(5) Kromě toho by se směrnice 2011/13/EU měla vztahovat také na práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů Unie, které upravují vztahy mezi spotřebiteli a obchodníky v případech, kdy se nejedná o vztah smluvní povahy, pokud jde o právo na přístup ke zboží a službám a na jejich placení, aniž by byli diskriminováni na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení, jak stanoví články 4 a 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302³; právo na otevření a změnu

Pozměňovací návrh

(4) Složitost spotřebitelských sporů se od přijetí směrnice 2013/11/EU výrazně vyvinula. Digitalizace zboží a služeb, rostoucí význam elektronického obchodu a digitální reklamy při vzniku spotřebitelských smluv vedly k nárůstu počtu spotřebitelů, kteří jsou vystaveni zavádějícím informacím na internetu a manipulativním rozhraním, jež jim brání v informovaném rozhodování o nákupu. Je proto nezbytné vyjasnit, že smluvní spory vyplývající z prodeje zboží nebo služeb zahrnují digitální obsah a digitální služby, a rozšířit oblast působnosti směrnice 2011/13/EU nad rámec těchto sporů, aby se spotřebitelé mohli domáhat zjednání nápravy za praktiky, které je poškozují, i v před smluvní fázi, **pokud budou později smlouvou vázáni, nebo ve fázi po uzavření smlouvy.**

Pozměňovací návrh

(5) Kromě toho by se směrnice 2011/13/EU měla vztahovat také na práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů Unie, které upravují vztahy mezi spotřebiteli a obchodníky v případech, kdy se nejedná o vztah smluvní povahy, pokud jde o právo na přístup ke zboží a službám a na zaplacení zboží a služeb, aniž by byli diskriminováni na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení, jak stanoví články 4 a 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302³, **nebo z jiného důvodu**

bankovního účtu, jak je stanoveno v člancích 9, 10, 11 a 16 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU⁴, a právo nebýt diskriminován, jak je stanoveno v článku 15 uvedené směrnice; právo na transparentní informace o maloobchodních podmínkách pro roamingová volání a SMS zprávy podle článků 13, 14 a 15 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612⁵, právo na transparentnost cen leteckých tarifů a sazeb podle článku 23 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008⁶. Proto by mělo být stanoveno, že spory vzniklé v souvislosti s těmito kategoriemi práv spotřebitelů mohou být řešeny v rámci postupů alternativního řešení sporů.

³ Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (Úř. věst. L 115, 13.4.2022, s. 1).

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (Úř. věst.

uvedeného v článku 21 Listiny základních práv Evropské unie; právo na otevření a změnu bankovního účtu, jak je stanoveno v člancích 9, 10, 11 a 16 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU⁴, a právo nebýt diskriminován, jak je stanoveno v článku 15 uvedené směrnice; právo na transparentní informace o maloobchodních podmínkách pro roamingová volání a SMS zprávy podle článků 13, 14 a 15 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612⁵, právo na transparentnost cen leteckých tarifů a sazeb podle článku 23 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008. Proto by mělo být stanoveno, že spory vzniklé v souvislosti s těmito kategoriemi práv spotřebitelů mohou být řešeny v rámci postupů alternativního řešení sporů.

³ Nařízení (EU) 2018/302 Evropského parlamentu a Rady ze dne 28. února 2018 o řešení neoprávněného zeměpisného blokování a dalších forem diskriminace založených na státní příslušnosti, místě bydliště či místě usazení zákazníků v rámci vnitřního trhu a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky (Úř. věst. L 257, 28.8.2014, s. 214).

⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/612 ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (Úř. věst. L 115, 13.4.2022, s. 1).

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (Úř. věst.

Pozměňovací návrh 6

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 5 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(5a) Členské státy by měly vzít na vědomí doporučení Komise ze dne 17. října 2023 o požadavcích na kvalitu postupů řešení sporů nabízených on-line tržišti a obchodními sdruženími Unie. Komise by měla být vyzvána, aby tuto směrnici doplnila o nařízení o požadavcích na kvalitu postupů řešení sporů nabízených on-line tržišti a obchodními sdruženími Unie.

Pozměňovací návrh 7

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 10

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(10) Členské státy by měly zajistit, aby alternativní řešení sporů umožňovalo spotřebiteli zahájit a dodržovat postupy alternativního řešení sporů i v režimu off-line, pokud o to požádá. Mělo by být také zajištěno, aby poskytnuté digitální nástroje mohli používat všichni spotřebitelé, včetně zranitelných spotřebitelů nebo spotřebitelů s různou úrovní digitální gramotnosti. Členské státy by měly zajistit, aby strany sporu **měly na požádání vždy** přístup k přezkumu automatizovaných postupů fyzickou osobou.

(10) Členské státy by měly zajistit, aby alternativní řešení sporů umožňovalo spotřebiteli zahájit a dodržovat postupy alternativního řešení sporů i v režimu off-line, pokud o to požádá. Mělo by být také zajištěno, aby poskytnuté digitální nástroje mohli používat všichni spotřebitelé, včetně zranitelných spotřebitelů nebo spotřebitelů s různou úrovní digitální gramotnosti. Členské státy by měly zajistit, aby strany sporu, **zejména spotřebitelé, měly** přístup k přezkumu automatizovaných postupů fyzickou osobou, **kteřá by měla být nezávislá a nestranná.**

Pozměňovací návrh 8

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 10 a (nový)

(10a) S cílem posílit důvěru spotřebitelů a obchodníků a zvýšit jejich účast v postupech alternativního řešení sporů je zásadní zajistit kvalitní fungování a činnost subjektů alternativního řešení sporů. V tomto smyslu by měly být pravidelně aktualizovány odborné znalosti zaměstnanců subjektů alternativního řešení sporů. Subjekty alternativního řešení sporů by proto měly fyzickým osobám odpovědným za postupy alternativního řešení sporů poskytovat pravidelnou odbornou přípravu, aby zajistily neustálou aktualizaci jejich znalostí.

Pozměňovací návrh 9

Návrh směrnice Bod odůvodnění 11

(11) Členské státy by rovněž měly **umožnit** subjektům alternativního řešení sporů sdružovat podobné případy vůči konkrétnímu obchodníkovi, aby byly výsledky alternativního řešení sporů pro spotřebitele, kteří se stali obětí stejné nezákonné praktiky, konzistentní a pro subjekty alternativního řešení sporů i obchodníky nákladově efektivnější. Spotřebitelé by o tom měli být náležitě informováni a měli by mít možnost sdružení svého sporu odmítnout.

(11) Členské státy by rovněž měly subjektům alternativního řešení sporů s **dostatečnými znalostmi umožnit** sdružovat podobné případy vůči konkrétnímu obchodníkovi, **pokud fyzické osoby odpovědné za postupy alternativního řešení sporů mají dostatečné znalosti a odborné poznatky pro řešení daného případu. To by pomohlo tomu**, aby byly výsledky alternativního řešení sporů pro spotřebitele, kteří se stali obětí stejné nezákonné praktiky, konzistentní a pro subjekty alternativního řešení sporů i obchodníky nákladově efektivnější. Spotřebitelé by o tom měli být náležitě informováni a měli by mít možnost sdružení svého sporu odmítnout.

Pozměňovací návrh 10

Návrh směrnice Bod odůvodnění 13

Znění navržené Komisí

(13) Podle směrnice 2013/11/EU mohou členské státy zavést vnitrostátní právní předpisy, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů v odvětvích, která považují za vhodná, vedle odvětvových právních předpisů Unie, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů. S cílem podpořit účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů a zajistit řádné a rychlé postupy alternativního řešení sporů by se od obchodníků mělo vyžadovat, a to zejména v případech, kdy jejich účast není povinná, aby ve stanovené lhůtě odpověděli na dotazy subjektů alternativního řešení sporů, zda se hodlají navrhaného postupu účastnit.

Pozměňovací návrh 11

Návrh směrnice Bod odůvodnění 13 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(13) Podle směrnice 2013/11/EU mohou členské státy zavést vnitrostátní právní předpisy, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů v odvětvích, která považují za vhodná, vedle odvětvových právních předpisů Unie, které stanoví povinnou účast obchodníků v alternativním řešení sporů. S cílem podpořit účast obchodníků na postupech alternativního řešení sporů a zajistit řádné a rychlé postupy alternativního řešení sporů by se od obchodníků mělo vyžadovat, a to zejména v případech, kdy jejich účast není povinná, aby ve stanovené lhůtě, **kteřá by neměla přesáhnout 15 pracovních dnů**, odpověděli na dotazy subjektů alternativního řešení sporů, zda se hodlají navrhaného postupu účastnit. **Prodloužení této lhůty může být povoleno v případě složitých sporů nebo na základě výjimečných okolností, jako je období vysoké aktivity nebo vnější krize.**

Pozměňovací návrh

(13a) S cílem zajistit, aby spotřebitelé mohli očekávat plnou nezávislost a nestrannost, jak je stanoveno v této směrnici, při jednání se všemi druhy subjektů alternativního řešení sporů, včetně subjektů alternativního řešení sporů, v nichž jsou fyzické osoby pověřené řešením sporů zaměstnány nebo odměňovány výhradně samostatným obchodníkem, běžně označovanými také jako „interní“ subjekty alternativního řešení sporů, by tyto subjekty alternativního řešení sporů měly mít

přístup pouze k údajům, které se týkají výhradně daného případu a které výslovně poskytl obchodník nebo spotřebitel.

Pozměňovací návrh 12

Návrh směrnice Bod odůvodnění 14

Znění navržené Komisí

(14) V zájmu snížení požadavků na informace a podávání zpráv a za účelem úspory nákladů pro subjekty alternativního řešení sporů, příslušné vnitrostátní orgány a obchodníky by se měly zjednodušit požadavky na podávání zpráv a informování a snížit množství informací poskytovaných subjekty alternativního řešení sporů příslušným orgánům.

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 13

Návrh směrnice Bod odůvodnění 14 a (nový)

Znění navržené Komisí

(14a) Postupy alternativního řešení sporů by měly být pro spotřebitele pokud možno bezplatné. V případě uplatnění nákladů by tyto náklady neměly překročit nominální poplatek. Mimoto, s cílem dalšího zvýšení dostupnosti a přitažlivosti postupů alternativního řešení sporů pro spotřebitele by měly být tyto poplatky propláceny. Je důležité vyjasnit, že tuto náhradu mají provádět členské státy v plném souladu se zásadami subsidiarity a proporcionality, a nikoli jiné subjekty, jako například druhá strana postupu alternativního řešení sporů.

Pozměňovací návrh

Pozměňovací návrh 14

Návrh směrnice
Bod odůvodnění 14 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14b) V mnoha členských státech nejsou spotřebitelé stále dostatečně informováni o existenci subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů ani o jimi nabízených službách. S cílem zvýšit povědomí spotřebitelů o subjektech alternativního řešení sporů a o obchodnících, kteří se účastní postupů alternativního řešení sporů, by měli obchodníci poskytovat informace o alternativním řešení sporů jasným, viditelným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem. Pokud má obchodník internetové stránky, měl by na nich tyto informace uvádět. Obchodníci by měli tyto informace rovněž uvádět ve svých všeobecných obchodních podmínkách a na jimi vystavených fakturách. Za účelem snadnější komunikace by měli obchodníci poskytovat zvláštní e-mailovou adresu, aby je spotřebitelé mohli kontaktovat i v souvislosti s postupy alternativního řešení sporů.

Pozměňovací návrh 15

Návrh směrnice
Bod odůvodnění 14 c (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14c) Pro zajištění celkového souladu a soudržnosti systému vymáhání práv spotřebitelů má zásadní význam rychlá spolupráce mezi různými subjekty zapojenými do vymáhání práv spotřebitelů. V případech, kdy byly subjekty alternativního řešení sporů upozorněny na nekalou obchodní praxi, měly by tyto subjekty informovat své příslušné vnitrostátní orgány nebo organizace spotřebitelů, pokud mají

věrohodné důvody se domnívat, že došlo k nekalým obchodním praktikám a nekalým podmínkám.

Pozměňovací návrh 16

Návrh směrnice Bod odůvodnění 15

Znění navržené Komisí

(15) Aby byla spotřebitelům a obchodníkům poskytnuta účinná pomoc v přeshraničních sporech, je nutné zajistit, aby členské státy zřídily kontaktní místa pro alternativní řešení sporů s jasně vymezenými úkoly. Evropská spotřebitelská centra (ESC) mají pro plnění těchto úkolů dobré předpoklady, neboť se specializují na pomoc spotřebitelům při řešení problémů s přeshraničními nákupy, ale členské státy by měly mít možnost vybrat si i jiné subjekty s příslušnými odbornými znalostmi. Tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by ***měla být oznámena Komisí.***

Pozměňovací návrh

(15) Aby byla spotřebitelům a obchodníkům poskytnuta účinná pomoc v přeshraničních sporech, je nutné zajistit, aby členské státy zřídily kontaktní místa pro alternativní řešení sporů s jasně vymezenými úkoly. Evropská spotřebitelská centra (ESC) mají pro plnění těchto úkolů dobré předpoklady, neboť se specializují na pomoc spotřebitelům při řešení problémů s přeshraničními nákupy, ale členské státy by měly mít možnost vybrat si i jiné subjekty s příslušnými odbornými znalostmi. ***Členské státy by měly tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů oznámit Komisi a měly by si zajistit odpovídající rozpočtové a lidské zdroje. Spotřebitelé by měli mít právo vést přeshraniční postup alternativního řešení sporů v úředním jazyce členského státu, v němž mají bydliště.***

Pozměňovací návrh 17

Návrh směrnice Bod odůvodnění 15 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(15a) S cílem zajistit procesní spravedlnost by se měli spotřebitelé zapojení do přeshraničních sporů obracet na kontaktní místo pro alternativní řešení sporů určené podle místa bydliště spotřebitele, čímž je bráněno selektivnímu výběru kontaktních míst pro alternativní

*řešení sporů z důvodu osobních preferencí
nebo výhodnosti výsledků.*

Pozměňovací návrh 18

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 15 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(15b) V přeshraničních sporech by subjekty alternativního řešení sporů měly používat právo Unie jako referenční bod pro řešení sporů. Nicméně v domácích i v přeshraničních sporech by subjekty alternativního řešení sporů měly vždy zohlednit opravné prostředky, které má Unie k dispozici, a platné vnitrostátní právo.

Pozměňovací návrh 19

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 16

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(16) Přestože postupy alternativního řešení sporů mají být jednoduché, spotřebitelům může v jejich průběhu pomáhat třetí strana, kterou si zvolí. Členské státy by měly zajistit, aby tato pomoc byla poskytována v dobré víře, aby byl umožněn spravedlivý postup, a zcela transparentně, zejména pokud jde o případné poplatky požadované za tuto pomoc.

(16) Přestože postupy alternativního řešení sporů mají být jednoduché, spotřebitelům může v jejich průběhu pomáhat třetí strana, kterou si zvolí. Členské státy by měly zajistit, aby tato pomoc byla poskytována v dobré víře, aby byl umožněn spravedlivý postup, a zcela transparentně, zejména pokud jde o případné poplatky požadované za tuto pomoc. ***Kromě toho se členské státy vybízejí, aby rozšířily výhody systémů alternativního řešení spotřebitelských sporů i na mikropodniky a osoby samostatně výdělečně činné s cílem zajistit, aby tyto podniky měly pro případy řešení smluvních sporů přístup k levným a kvalitním systémům alternativního řešení sporů.***

Pozměňovací návrh 20

Návrh směrnice Bod odůvodnění 16 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(16a) Ne všechny subjekty alternativního řešení sporů mají odborné znalosti pro řešení mimosmluvních záležitostí, zejména nekalých obchodních praktik a podmínek. Postupy subjektů alternativního řešení sporů v této oblasti by se proto měly omezit na nekalé obchodní praktiky a podmínky s osobní působností, a tudíž by se měly vztahovat pouze na případy, kdy škoda nebo ztráta, ať už hmotná či nehmotná, vznikla přímo spotřebiteli. Kromě toho by měly být k takovým postupům zmocněny pouze subjekty alternativního řešení sporů, které mohou prokázat potřebné odborné znalosti v příslušné oblasti a které pokrývají celé příslušné hospodářské odvětví, jako je například veřejný ochránce práv pro dané odvětví. Subjekty alternativního řešení sporů se někdy rozhodnou odchýlit od přísných právních ustanovení, aby svá rozhodnutí založily na zásadách spravedlnosti. To znamená, že subjekty alternativního řešení sporů by mohly volit řešení, která jsou podle jejich názoru v dané situaci morálně nebo eticky správná, a odchýlit se tak od striktního dodržování právních předpisů. Uplatňování zásad spravedlnosti by však nemělo být přijatelné v případě nekalých obchodních praktik, které nepodléhají kompromisům nebo zprostředkovaným výsledkům, neboť se dotýkají veřejného pořádku a základních prvků ochrany spotřebitele.

Pozměňovací návrh 21

Návrh směrnice Bod odůvodnění 16 b (nový)

(16b) Prostředky, které spotřebitelské organizace a podnikatelská sdružení používají ke zveřejnění seznamu subjektů alternativního řešení sporů vypracovaného Komisí, mohou zahrnovat příslušná vysílání o ochraně a právech spotřebitelů.

Pozměňovací návrh 22

Návrh směrnice Bod odůvodnění 17

(17) Aby spotřebitelé mohli snadno najít vhodný subjekt alternativního řešení sporů, zejména v přeshraničním kontextu, měla by Komise vytvořit a spravovat digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat informace o hlavních charakteristikách subjektů alternativního řešení sporů a odkazy na internetové stránky subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny.

(17) Aby spotřebitelé mohli snadno najít vhodný subjekt alternativního řešení sporů, zejména v přeshraničním kontextu, měla by Komise vytvořit a spravovat digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat informace o hlavních charakteristikách subjektů alternativního řešení sporů, **praktické informace o tom, jak využívat postupy alternativního řešení sporů v přeshraničním kontextu**, a odkazy na internetové stránky subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny, **což umožní nasměrovat spotřebitele na příslušný orgán pro řešení sporů. Komise by měla podle potřeby zajistit koordinaci mezi tímto digitálním interaktivním nástrojem a jinými digitálními nástroji EU a vnitrostátními digitálními nástroji.**

Pozměňovací návrh 23

Návrh směrnice Čl. 1 – odst. 1 – bod -1 (nový) Směrnice 2013/11/EU Článek 1

-1. Článek 1 se nahrazuje tímto:

Článek 1

Předmět

Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů. Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast na těchto postupech povinná, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví.

Článek 1

Předmět

„Účelem této směrnice je přispět dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele k řádnému fungování vnitřního trhu tím, že zajistí, aby spotřebitelé mohli proti obchodníkům dobrovolně podávat stížnosti k subjektům nabízejícím nezávislé, nestranné, transparentní, efektivní, rychlé a spravedlivé postupy alternativního řešení sporů.

Účast leteckých dopravců spadajících do oblasti působnosti nařízení (ES) č. 261/2004 na postupech alternativního řešení sporů je povinná, aniž je dotčeno právo stran na přístup k soudnímu systému.

Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast na těchto postupech povinná ***v jiných hospodářských odvětvích, než jsou odvětví uvedená v druhém pododstavci***, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví.

Pozměňovací návrh 24

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. a

Znění navržené Komisí

a) smluvní závazky vyplývající z kupních smluv, včetně smluv o dodávkách digitálního obsahu, nebo ze smluv o poskytování služeb;

Pozměňovací návrh

a) smluvní závazky vyplývající z kupních smluv, včetně smluv o dodávkách digitálního obsahu, nebo ze smluv o poskytování služeb, ***včetně předmluvních a posmluvních závazků, a to zejména v souvislosti s:***

i) nekalými obchodními praktikami

- a podmínkami;*
- ii) povinnými předmluvními informacemi;*
- iii) právy cestujících;*
- iv) opravnými prostředky v případě nesouladu výrobků a digitálního obsahu;*
a
- v) přístupem k dodávkám.*

Pozměňovací návrh 25

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – návěti

Znění navržené Komisí

b) práva spotřebitelů použitelná *ve* mimosmluvních *a předmluvních* situacích a stanovená v právních předpisech Unie, která souvisejí s některým z následujících aspektů:

Pozměňovací návrh

b) práva spotřebitelů použitelná *v* mimosmluvních situacích a stanovená v právních předpisech Unie, která souvisejí s některým z následujících aspektů:

Pozměňovací návrh 26

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – bod i

Znění navržené Komisí

i) *nekalé obchodní praktiky a podmínky;*

Pozměňovací návrh

i) *nediskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa pobytu;*

Pozměňovací návrh 27

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – bod ii

Znění navržené Komisí

ii) *povinné předsmuvní informace;*

Pozměňovací návrh

ii) *přístup ke službám;*

Pozměňovací návrh 28

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – bod iii

Znění navržené Komisí

iii) *nediskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa pobytu;*

Pozměňovací návrh

iii) *právo na změnu poskytovatele a a*

Pozměňovací návrh 29

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – bod iv

Znění navržené Komisí

iv) *přístup ke službám a dodávkám;*

Pozměňovací návrh

iv) *nekalé obchodní praktiky, které nespádají pod písm. a) bod i), pokud:*

1) subjekt alternativního řešení sporů je subjektem s odvětvovou působností, který má potřebné znalosti o nekalých obchodních praktikách;

2) subjekt alternativního řešení sporů má odpovídající zdroje a financování;

3) nekalá praktika způsobila spotřebiteli hmotnou nebo nehmotnou škodu; a

4) subjekt při řešení nekalých obchodních praktik uplatňuje rozhodné právo.

Pozměňovací návrh 30

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU
Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – bod v

Znění navržené Komisí

**v) opravné prostředky v případě
nesouladu výrobků a digitálního obsahu;**

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 31

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – bod vi

Znění navržené Komisí

vi) právo na změnu poskytovatele a

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 32

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – písm. b – bod vii

Znění navržené Komisí

vii) práva cestujících.

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 33

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 2 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 4 – odst. 1 – písm. f a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

**2a. V článku 4 se vkládá nové písmeno,
které zní:**

**„fa)„nekalou obchodní praktikou“
jakákoli klamavá obchodní praktika ve
smyslu přílohy I směrnice 2005/29/ES“.**

Pozměňovací návrh 34

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. a

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 1

Znění navržené Komisí

1. Členské státy usnadní spotřebitelům přístup k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území nebo obchodníka, který není usazen na území žádného členského státu, ale nabízí zboží nebo služby – včetně digitálního obsahu a digitálních služeb – spotřebitelům s bydlištěm na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici.

Pozměňovací návrh

1. Členské státy usnadní spotřebitelům přístup k postupům alternativního řešení sporů a zajistí, aby spory, na něž se vztahuje tato směrnice a jež se týkají obchodníka usazeného na jejich území nebo obchodníka, který není usazen na území žádného členského státu, ale nabízí zboží nebo služby – včetně digitálního obsahu a digitálních služeb – spotřebitelům s bydlištěm na jejich území, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů, který splňuje požadavky stanovené v této směrnici. ***Členské státy mohou usnadnit přístup samostatně výdělečně činných osob nebo mikropodniků k postupům alternativního řešení sporů.***

Pozměňovací návrh 35

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. -a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

-a) spravuje aktualizovanou internetovou stránku, která stranám poskytuje snadný přístup k informacím o postupu alternativního řešení sporů;

Pozměňovací návrh 36

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. a a (nové)

aa) zajišťuje, aby spotřebitelé mohli podávat stížnosti ve členském státě svého bydliště;

Pozměňovací návrh 37

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. c

Znění navržené Komisí

c) **přiznávaly stranám sporu právo požádat o přezkum výsledku postupu alternativního řešení sporů fyzickou osobou**, pokud byl postup proveden automatizovaně;

Pozměňovací návrh

c) pokud byl postup prováděn automatizovaně, **zajistit, aby strany sporu měly přístup k přezkumu ze strany fyzické osoby, která je nezávislá a nestranná;**

Pozměňovací návrh 38

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. d

Znění navržené Komisí

d) mohly sdružovat podobné případy vůči jednomu konkrétnímu obchodníkovi do jednoho řízení pod podmínkou, že dotčený spotřebitel je o tom informován **a nevznesl proti tomu námitky;**

Pozměňovací návrh

d) mohly sdružovat podobné případy vůči jednomu konkrétnímu obchodníkovi do jednoho řízení pod podmínkou, že dotčený spotřebitel je o tom informován **a výslovně souhlasí s tímto spojením a že v souladu s článkem 6 mají fyzické osoby odpovědné za postupy alternativního řešení sporů dostatečné znalosti k vyřízení případu;**

Pozměňovací návrh 39

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. d

Znění navržené Komisí

8. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území, které kontaktuje subjekt alternativního řešení sporů z jejich *země* nebo z jiného členského státu, informovali tento subjekt alternativního řešení sporů o tom, zda souhlasí s účastí v navrhovaném postupu, a odpověděli v přiměřené lhůtě, která nesmí překročit **20 pracovních dnů.**“

Pozměňovací návrh

8. Členské státy zajistí, aby obchodníci usazení na jejich území, které kontaktuje subjekt alternativního řešení sporů z jejich **vlastního členského státu** nebo z jiného členského státu, informovali tento subjekt alternativního řešení sporů o tom, zda souhlasí s účastí v navrhovaném postupu, a odpověděli v přiměřené lhůtě, která nesmí překročit **15 pracovních dnů.**“
Prodloužení této lhůty však může být povoleno v případě složitých sporů nebo v důsledku výjimečných okolností, jako je období vysoké aktivity nebo vnější krize, a to nejvýše o 20 pracovních dnů.

Pozměňovací návrh 40

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst.1 – bod 3 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Článek 6

Platné znění

a) mají nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního či soudního řešení spotřebitelských sporů, jakož i všeobecné znalosti práva;

Pozměňovací návrh

3a. Článek 6 se mění takto:

a) odst. 1 písm. a) se nahrazuje tímto:

„a) mají nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního či soudního řešení spotřebitelských sporů, jakož i všeobecné znalosti práva, **včetně soukromého mezinárodního práva, pokud se potýkají s přeshraničními případy**“;

b) v odstavci 3 se vkládá nové písmeno, které zní:

„aa) pokud spor řeší subjekt alternativního řešení sporů a fyzické osoby odpovědné za řešení sporů jsou zaměstnány nebo odměňovány výhradně jednotlivým obchodníkem, má subjekt alternativního řešení sporů přístup pouze k údajům přísně souvisejícím s daným

6. Pro účely odst. 1 písm. a) členské státy **podpoří** subjekty alternativního řešení sporů **k tomu, aby** poskytovaly fyzickým osobám pověřeným alternativním řešením sporů odbornou přípravu. **Je-li tato odborná příprava poskytována, sledují** příslušné orgány programy odborné přípravy přijaté subjekty alternativního řešení sporů na základě informací, které jim byly sděleny podle čl. 19 odst. 3 písm. g).

Pozměňovací návrh 41

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 4 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 7 – odst. 2 – písm. h

Znění navržené Komisí

b) písmeno h) se zrušuje.

Pozměňovací návrh 42

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 4 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 8 – odst. 1 – body c a da (nové)

Platné znění

c) postup alternativního řešení sporů musí být pro spotřebitele bezplatný nebo dostupný za nízký poplatek;

případem a konkrétně poskytnutým obchodníkem nebo spotřebitelem;“;

c) odstavec 6 se nahrazuje tímto:

„6. Pro účely odst. 1 písm. a) členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů poskytovaly fyzickým osobám pověřeným alternativním řešením sporů **pravidelně** odbornou přípravu, **zejména v oblasti spotřebitelského práva a dalších relevantních odvětvových právních předpisů.** Příslušné orgány **sledují** programy odborné přípravy přijaté subjekty alternativního řešení sporů na základě informací, které jim byly sděleny podle čl. 19 odst. 3 písm. g).“

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh

4a. Článek 8 se mění takto:

a) písmeno c) se nahrazuje tímto:

„ c) postup alternativního řešení sporů musí být pro spotřebitele bezplatný nebo dostupný za symbolický poplatek av případě, že je spotřebitelům účtován symbolický poplatek, je tento poplatek po vyřešení sporu vrácen vnitrostátními orgány;“;

b) vkládá se nový bod, který zní:

„da) strany mají na žádost spotřebitele přístup k řízení s možností uspořádat fyzickou schůzku;“

Pozměňovací návrh 43

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 4 b (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Článek 11 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

4b. Vkládá se nový článek, který zní:

„Článek 11a

Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodníci nedodrží výsledek postupu alternativního řešení sporů, bez ohledu na to, zda je výsledek tohoto postupu závazný, byli povinni poskytnout ostatním stranám účastnícím se postupu alternativního řešení sporů písemné vysvětlení.“

Pozměňovací návrh 44

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 5

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 13 – odst. 3

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

5. V článku 13 se **zrušuje** odstavec 3.

5. V článku 13 se odstavec 2 **nahrazuje tímto:**

„2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být poskytnuty:

a) na internetových stránkách obchodníka, pokud existují, a to jasným, viditelným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem;

b) ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi

obchodníkem a spotřebitelem; a

c) na fakturách vystavených obchodníkem.

2a. Obchodníci zpřístupní e-mailovou adresu, na níž je spotřebitelé mohou kontaktovat, a to i výhradně pro účely postupů alternativního řešení sporů.“

Pozměňovací návrh 45

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 1 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1a. Členské státy zajistí, aby spotřebitelé mohli provádět přeshraniční postupy alternativního řešení sporů v úředním jazyce členského státu, v němž mají bydliště.

Pozměňovací návrh 46

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 2

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

2. Každý členský stát určí kontaktní místo pro alternativní řešení sporů pověřené úkolem uvedeným v odstavci 1. Každý členský stát sdělí Komisi název a kontaktní údaje svého kontaktního místa pro alternativní řešení sporů. Členské státy přenesou odpovědnost za provoz kontaktních míst pro alternativní řešení sporů na své centrum, které je součástí sítě evropských spotřebitelských center, nebo, **není-li to možné**, na spotřebitelské organizace nebo na jakýkoli jiný subjekt zabývající se ochranou spotřebitele.

2. Každý členský stát určí kontaktní místo pro alternativní řešení sporů pověřené úkolem uvedeným v odstavci 1. Každý členský stát sdělí Komisi název a kontaktní údaje svého kontaktního místa pro alternativní řešení sporů. Členské státy přenesou odpovědnost za provoz kontaktních míst pro alternativní řešení sporů na své centrum, které je součástí sítě evropských spotřebitelských center, nebo na spotřebitelské organizace nebo na jakýkoli jiný subjekt zabývající se ochranou spotřebitele **a zajistí, aby disponovaly odpovídajícími rozpočtovými a lidskými zdroji.**

Pozměňovací návrh 47

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 2 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

2a. Spotřebitelé a obchodníci zapojení do přeshraničních sporů využívají kontaktní místo pro alternativní řešení sporů přidělené podle místa bydliště spotřebitele a subjektu alternativního řešení sporů členského státu, v němž má bydliště.

Pozměňovací návrh 48

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 3 – písm. a a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

aa) v případě potřeby pomoc stranám sporu a subjektům alternativního řešení sporů s překladem informací, dokumentace nebo procesních pravidel;

Pozměňovací návrh 49

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 3 – písm. b a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

ba) poskytování relevantních informací stranám sporu a subjektům alternativního řešení sporů o právu členského státu v oblasti ochrany spotřebitele;

Pozměňovací návrh 50

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 15 – odst. 2

Platné znění

2. Členské státy **vyzvou** příslušné spotřebitelské organizace a sdružení obchodníků **k tomu, aby** na svých internetových stránkách a veškerými dalšími prostředky, jež uznají za vhodné, veřejně zpřístupnily seznam subjektů alternativního řešení sporů uvedený v čl. 20 odst. 4.

Pozměňovací návrh

6a. V článku 15 se odstavec 2 nahrazuje tímto:

„2. Členské státy **zajistí, aby** příslušné spotřebitelské organizace a sdružení obchodníků na svých internetových stránkách **a v publikacích** a veškerými dalšími prostředky, jež uznají za vhodné, veřejně zpřístupnily seznam subjektů alternativního řešení sporů uvedený v čl. 20 odst. 4.“

Pozměňovací návrh 51

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 b (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 17 – odst. 2

Platné znění

2. Tato spolupráce zahrnuje zejména vzájemnou výměnu informací o praxi v jednotlivých oblastech podnikání, na kterou si spotřebitelé opakovaně stěžují. Zahrnuje rovněž poskytování technických posudků a informací těmito vnitrostátními orgány subjektům alternativního řešení sporů, pokud jsou nezbytné pro řešení jednotlivých sporů a jsou-li již k dispozici.

Pozměňovací návrh

6b. V článku 17 se odstavec 2 nahrazuje tímto:

„2. Tato spolupráce zahrnuje zejména vzájemnou výměnu informací o praxi v jednotlivých oblastech podnikání, na kterou si spotřebitelé opakovaně stěžují. **Tam, kde je to vhodné, zahrnuje rovněž povinnost subjektů alternativního řešení sporů směřovat spotřebitele k vnitrostátním orgánům uvedeným v odstavci 1, kdykoli oznámí nekalé obchodní praktiky. Kromě toho případně zahrnuje také povinnost subjektů alternativního řešení sporů oznámit těmto vnitrostátním orgánům nekalé obchodní praktiky a podmínky, kdykoli se o nich dozví.** Zahrnuje rovněž poskytování technických posudků a informací těmito

vnitrostátními orgány subjektům alternativního řešení sporů, pokud jsou nezbytné pro řešení jednotlivých sporů a jsou-li již k dispozici.“

Pozměňovací návrh 52

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 c (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 17 – odst. 5

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

6c. *V článku 17 se doplňuje nový odstavec 5, který zní:*

„5. Pokud spotřebitel upozorní subjekt alternativního řešení sporů na nekalou obchodní praktiku, zásada důvěrnosti se nepoužije. Existují-li věrohodné důvody k podezření, že k takovému jednání došlo, informuje o tom subjekt alternativního řešení sporů příslušný vnitrostátní orgán a případně jej průběžně informuje o výsledku sporu.“

Pozměňovací návrh 53

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 d (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 18 – odst. 1

Platné znění

Pozměňovací návrh

1. Každý členský stát určí příslušný orgán, který vykonává funkce stanovené v člancích 19 a 20. Každý členský stát může určit více než jeden příslušný orgán. Pokud tak členský stát učiní, stanoví, který z určených příslušných orgánů slouží jako jednotné kontaktní místo pro Komisi. Každý členský stát sdělí Komisi příslušný orgán nebo případně příslušné orgány,

6d. *V článku 18 se odstavec 1 nahrazuje tímto:*

„1. Každý členský stát určí příslušný orgán, který vykonává funkce stanovené v člancích 19 a 20. Členské státy zajistí, aby jejich příslušné orgány měly potřebné zdroje, včetně dostatečných rozpočtových a jiných zdrojů, jako např. dostatečný počet kvalifikovaných pracovníků, odborné znalosti, postupy a další opatření pro řádné plnění jejich povinností.“

včetně jednotného kontaktního místa, které určil.

Fyzické osoby pracující pro příslušné orgány by měly být nestranné a nezávislé na subjektech alternativního řešení sporů, na které dohlíží. Každý členský stát může určit více než jeden příslušný orgán. Pokud tak členský stát učiní, stanoví, který z určených příslušných orgánů slouží jako jednotné kontaktní místo pro Komisi. Každý členský stát sdělí Komisi příslušný orgán nebo případně příslušné orgány, včetně jednotného kontaktního místa, které určil.“

Pozměňovací návrh 54

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 e (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 19 – odst. 3 – písm. d

Platné znění

d) míře dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, je-li znám;

Pozměňovací návrh

6 e. V čl. 19 odst. 3 se písmeno d) nahrazuje tímto:

„d) míře dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, je-li znám, a o obchodnících, kteří systematicky a bezdůvodně odmítají dodržovat výsledky postupů alternativního řešení sporů;“

Pozměňovací návrh 55

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 7

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 19 – odst. 3 – písmena f, g a h

Znění navržené Komisí

7. V čl. 19 odst. 3 se zrušují písmena f), g) a h).

Pozměňovací návrh

vypouští se

Pozměňovací návrh 56

Návrh směrnice
Čl. 1 – odst. 1 – bod 8
Směrnice 2013/11/EU
Článek 20

Znění navržené Komisí

8. *V článku 20 se doplňuje nový odstavec, který zní:*

„8. Komise vytvoří a bude spravovat digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat obecné informace o zjednání nápravy pro spotřebitele a odkazy na internetové stránky subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny v souladu s odstavcem 2 tohoto článku.“

Pozměňovací návrh 57

Návrh směrnice
Čl. 1 – odst. 1 – bod 8 a (nový)
Směrnice 2013/11/EU
Článek 21

Platné znění

Pozměňovací návrh

8. *Článek 20 se mění takto:*

a) v odstavci 2 se za druhý pododstavec vkládá nový pododstavec, který zní:

„Příslušné orgány provádějí pravidelné kontroly fungování a činnosti certifikovaných subjektů alternativního řešení sporů, aby sledovaly dodržování požadavků této směrnice.“;

b) doplňuje se nový odstavec, který zní:

*„8 Komise vytvoří a bude spravovat digitální **uživatelsky vstřícný** interaktivní nástroj, který bude poskytovat obecné informace o zjednání nápravy pro spotřebitele, **praktické informace o tom, jak mohou spotřebitelé využít postupů alternativního řešení sporů v přeshraničním kontextu**, a odkazy na internetové stránky subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny v souladu s odstavcem 2 tohoto článku, **a který bude spotřebitele směřovat k orgánu příslušnému pro řešení jejich sporů.***

Pokud na vnitrostátní úrovni existují podobné digitální nástroje, měly by poskytnout odkaz na digitální nástroj Komise s cílem informovat spotřebitele s přeshraničním problémem.“

Pozměňovací návrh

8a. Článek 21 se nahrazuje tímto:

Článek 21

Sankce

Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých zejména *na základě* článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.

„Článek 21

Sankce

Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních právních předpisů přijatých *na základě této směrnice*, zejména *čl. 5 odst. 8 a* článku 13 a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.“