



Dokument ze zasedání

A9-0060/2024

26.2.2024

*****I**

ZPRÁVA

o návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady, kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

Zpravodajka: Laura Ballarín Cereza

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

Pozměňovací návrhy Parlamentu předložené ve dvou sloupcích

Vypuštění textu je označeno ***tučnou kurzivou*** v levém sloupci. Nahrazení je označeno ***tučnou kurzivou*** v obou sloupcích. Nový text je označen ***tučnou kurzivou*** v pravém sloupci.

První a druhý řádek záhlaví každého pozměňovacího návrhu označují příslušnou část projednávaného návrhu aktu. Pokud se pozměňovací návrh týká existujícího aktu, který má být návrhem aktu pozměněn, je v záhlaví mimo to na třetím řádku uveden existující akt a na čtvrtém řádku ustanovení existujícího aktu, kterého se pozměňovací návrh týká.

Pozměňovací návrhy Parlamentu v podobě konsolidovaného textu

Nové části textu jsou označeny ***tučnou kurzivou***. Vypuštěné části textu jsou označeny symbolem **■** nebo přeškrtnuty. Nahrazení se vyznačují tak, že nový text se označí ***tučnou kurzivou*** a nahrazený text se vymaže nebo přeškrtně. Výjimečně se neoznačují změny výlučně technické povahy, které provedly příslušné útvary za účelem vypracování konečného znění.

OBSAH

	Strana
NÁVRH LEGISLATIVNÍHO USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU	5
VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ.....	35
PŘÍLOHA: SUBJEKTY NEBO OSOBY,.....	37
OD NICHŽ ZPRAVODAJKA OBDRŽELA PODNĚTY	37
STANOVISKO VÝBORU PRO DOPRAVU A CESTOVNÍ RUCH	38
POSTUP V PŘÍSLUŠNÉM VÝBORU	57
JMENOVITÉ KONEČNÉ HLASOVÁNÍ V PŘÍSLUŠNÉM VÝBORU	58

NÁVRH LEGISLATIVNÍHO USNESENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU

o návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady, kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Řádný legislativní postup: první čtení)

Evropský parlament,

- s ohledem na návrh Komise předložený Evropskému parlamentu a Radě (COM(2023)0649),
 - s ohledem na čl. 294 odst. 2 a článek 114 Smlouvy o fungování Evropské unie, v souladu se kterými Komise předložila svůj návrh Parlamentu (C9-0384/2023),
 - s ohledem na čl. 294 odst. 3 Smlouvy o fungování Evropské unie,
 - s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru,
 - s ohledem na článek 59 jednacího řádu,
 - s ohledem na stanovisko Výboru pro dopravu a cestovní ruch,
 - s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (A9-0060/2024),
1. přijímá níže uvedený postoj v prvním čtení;
 2. vyzývá Komisi, aby věc znovu postoupila Parlamentu, jestliže svůj návrh nahradí jiným textem, podstatně jej změní nebo má v úmyslu jej podstatně změnit;
 3. pověřuje svou předsedkyni, aby předala postoj Parlamentu Radě, Komisi, jakož i vnitrostátním parlamentům.

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)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(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

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(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

(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.

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

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.***

(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 bankovního účtu, jak je stanoveno v článcích 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

(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 uvedeného v článku 21 Listiny základních práv Evropské unie**; právo na otevření a změnu bankovního účtu, jak je stanoveno v článcích 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. L 293, 31.10.2008, s. 3).

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. L 293, 31.10.2008, s. 3).

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

(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.

Pozměňovací návrh 8

Návrh směrnice Bod odůvodnění 10 a (nový)

Znění navržené Komisí

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

(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

Znění navržené Komisí

(11) Členské státy by rovněž měly **umožnit** subjektům alternativního řešení sporů sdružovat podobné případy vůči konkrétnímu obchodníkovi, aby byly

Pozměňovací návrh

(11) Členské státy by rovněž měly subjektům alternativního řešení sporů s **dostatečnými znalostmi umožnit** sdružovat podobné případy vůči konkrétnímu

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.

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

(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 případech složitých sporů nebo na základě výjimečných okolností, jako je období vysoké aktivity nebo vnější krize.***

Pozměňovací návrh 11

Návrh směrnice
Bod odůvodnění 13 a (nový)

Znění navržené Komisí

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

Pozměňovací návrh

(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.

vypouští se

Pozměňovací návrh 13

Návrh směrnice
Bod odůvodnění 14 a (nový)

(14a) Postupy alternativního řešení sporů by měly být pro spotřebitele pokud možno bezplatné. V případě uplatnění nákladů by tyto náklady neměly překročit nominální poplatek. Aby se dále zvýšila dostupnost a přitažlivost postupů alternativního řešení sporů pro spotřebitele, měly by 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 14

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 14 b (nový)

(14b) V mnoha členských státech nejsou spotřebitelé stále dostatečně informováni o existenci subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů ani o jimi nabízených službách. Aby se zvýšilo povědomí spotřebitelů o subjektech alternativního řešení sporů a o obchodnících, kteří se účastní postupů alternativního řešení sporů, měli by 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. Obchodníci by měli v zájmu snadnější komunikace poskytovat zvláštní e-mailovou adresu, aby je spotřebitelé mohli kontaktovat i v souvislosti s postupy

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

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. Tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by ***měla být oznámena 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. ***Členské státy by měly*** tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů ***oznámit Komisí 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) Aby byla zajištěna procesní spravedlnost, měly by se 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 jak v domácích, tak 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

(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.

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. ***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)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(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

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(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

(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.

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

Platné znění

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.

Pozměňovací návrh

-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.

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.

(32013L0011)

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

Pozměňovací návrh

b) práva spotřebitelů použitelná **v** mimosmluvních situacích a stanovená

a stanovená v právních předpisech Unie, která souvisejí s některým z následujících aspektů:

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 předmluvní 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

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.

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)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

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

Pozměňovací návrh

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

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 *nevznese 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

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 8

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

Platné znění

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

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

3a. Článek 6 se mění takto:

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

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 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).“

(32013L0011)

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

vypouští se

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;

Pozměňovací návrh

4a. Článek 8 se mění takto:

a) písmeno c) se nahrazuje tímto:

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;“

(32013L0011)

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

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

Pozměňovací návrh

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.“

(32013L0011)

Pozměňovací návrh 45

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 1 a (nový)

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

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.

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

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.**

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

Pozměňovací návrh

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

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.

„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.“

(32013L0011)

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.“

(32013L0011)

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, včetně jednotného kontaktního místa, které určil.

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. Fyzické osoby pracující pro příslušné orgány by měly být nestranné a nezávislé na subjektech alternativního řešení sporů, na které dohlížejí. 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.“

(32013L0011)

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

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

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

(32013L0011)

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

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.“

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 57

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 8 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Článek 21

Platné znění

Článek 21

Sankce

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.

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.

(32013L0011)

VYSVĚTLUJÍCÍ PROHLÁŠENÍ

Cílem směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů z roku 2013 bylo zajistit, aby spotřebitelé v EU měli přístup ke kvalitním mimosoudním postupům pro řešení svých smluvních sporů s obchodníky usazenými v EU. Zpráva Komise z roku 2019 o uplatňování směrnice o alternativním řešení sporů a nařízení o řešení sporů on-line však dospěla k závěru, že rámec pro alternativní řešení sporů a řešení sporů on-line nedosahuje svého plného potenciálu. Kromě toho podle spotřebitelského srovnávacího přehledu Komise za rok 2023 se čtvrtina spotřebitelů setkala s problémem, jenž by stál za podání stížnosti, třetina z nich nicméně nepřistoupila k žádným krokům kvůli dlouhým lhůtám postupů, nízkým částkám, o které se jednalo, nebo nízké důvěře v uspokojivé řešení jejich problému. V EU tak vzniká pouze 300 000 způsobilých sporů ročně.

Účelem návrhu Komise na revizi směrnice o alternativním řešení sporů je tedy přizpůsobit se sporům vyplývajícím z nových trendů na spotřebitelském trhu, na němž se mnohem více nakupuje on-line, a to i od obchodníků ze zemí mimo EU. Návrh rozšiřuje oblast působnosti směrnice o alternativním řešení sporů tak, aby zahrnovala všechny druhy spotřebitelských sporů, včetně práv spotřebitelů uplatňovaných v mimosmluvních a předsmmluvních situacích, a aby zahrnovala i obchodníky usazené mimo EU. Návrhem se zavádí nový digitální interaktivní nástroj, který bude poskytovat obecné informace o zjednání nápravy pro spotřebitele a odkazy na internetové stránky oznámených subjektů alternativního řešení sporů.

Zpravodajka souhlasí s tím, že směrnici o alternativním řešení sporů je třeba modernizovat, aby se zlepšila účinnost a kvalita postupů alternativního řešení sporů a aby spotřebitelé získali více možností, jak řešit své spory mimosoudní cestou, která je rychlejší, levnější a pohodlnější způsobem řešení sporů. Vítá revizi postupu alternativního řešení sporů, vyjadřuje však politování nad tím, že Komise pouze částečně řeší strukturální problémy postupů alternativního řešení sporů, mezi něž patří malá angažovanost podniků a spotřebitelů v alternativním řešení sporů, neinformovanost spotřebitelů a nedostatečná důvěra spotřebitelů a obchodníků v subjekty alternativního řešení sporů. Návrh zprávy má proto zvýšit ambicióznost návrhu Komise s dvojitým cílem: zlepšit informovanost spotřebitelů a zajistit větší účast obchodníků v postupech alternativního řešení sporů.

Pokud jde o **věcnou působnost**, kterou Komise navrhuje, zpravodajka se domnívá, že rozšíření působnosti na mimosmluvní a předsmmluvní závazky by mohlo spotřebitele a obchodníky mást a v případě subjektů alternativního řešení by vedlo k nedostatku zdrojů a odborných znalostí potřebných k řešení sporů. Doporučuje proto rozšířit věcnou působnost alternativního řešení spotřebitelských sporů přiměřeně a navrhuje začlenit konkrétní zákonná práva spotřebitelů, na která se stávající směrnice dosud nevztahuje, například zákaz diskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště, právo na změnu poskytovatele, práva cestujících a závazné předsmmluvní povinnosti obchodníků. Zpravodajka dále vítá rozšíření **zeměpisné působnosti** o možnost, aby se postupů alternativního řešení sporů (na dobrovolném základě) účastnili i obchodníci usazení mimo EU.

Pokud jde o **účast obchodníků v postupech alternativního řešení sporů**, doporučuje řešit tuto otázku ze dvou hledisek: zaprvé z hlediska účasti obchodníků v postupech alternativního řešení sporů a zadruhé z hlediska dodržování výsledků těchto postupů ze strany obchodníků. Zpravodajka proto navrhuje, aby z důvodu vysokého počtu stížností spotřebitelů v oblasti

cestovního ruchu a dopravy byla účast obchodníků v těchto oblastech povinná. V případě odvětví, u nichž vnitrostátní právní předpisy stanoví dobrovolnou účast v postupech alternativního řešení sporů, zpravodajka navrhuje, aby byla obchodníkům uložena povinnost vysvětlit, proč se rozhodli neúčastnit se postupu. Zpravodajka vítá novou povinnost obchodníků odpovědět na žádost subjektu alternativního řešení sporů, zda se hodlají účastnit postupu alternativního řešení sporů proti nim, či nikoli. Domnívá se nicméně, že deset pracovních dnů by obchodníkům poskytlo dostatečnou lhůtu na odpověď (namísto dvaceti pracovních dnů, jak navrhuje Komise).

V zájmu větší účasti obchodníků na postupech alternativního řešení sporů zpravodajka navrhuje, aby členské státy zveřejňovaly jména obchodníků, kteří nečestně a soustavně nerespektují výsledky postupů alternativního řešení sporů, a aby takoví obchodníci měli v případě, že nedodrží dané rozhodnutí, povinnost předložit ostatním účastníkům postupu alternativního řešení sporů písemné vysvětlení.

Zpravodajka je dále pevně přesvědčena, že revize směrnice o alternativním řešení sporů by měla být příležitostí ke **zlepšení informovanosti spotřebitelů a obchodníků a posílení jejich důvěry v postupy alternativního řešení sporů**. Navrhuje proto zajistit lepší informovanost spotřebitelů zavedením povinnosti poskytovat informace o alternativním řešení sporů na internetových stránkách obchodníka, přičemž by měly být odděleny od ostatních informací, ve všeobecných obchodních podmínkách a na fakturách vystavovaných obchodníkem. Kromě uvedených informací budou obchodníci muset zřídit zvláštní e-mailovou adresu, aby je spotřebitelé mohli kontaktovat výhradně pro účely postupů alternativního řešení sporů. V zájmu lepších odborných znalostí a informací zpravodajka navrhuje povinnou každoroční odbornou přípravu pracovníků působících v oblasti alternativního řešení sporů, aby se zajistilo, že jejich znalosti budou průběžně aktualizovány, a dosáhlo se tak většího zájmu o mimosoudní řešení sporů. Navrhovaná odborná příprava se bude týkat oblasti spotřebitelského práva a dalších příslušných odvětvových právních předpisů.

Pokud jde o **povinnosti subjektů alternativního řešení sporů podávat zprávy**, Komise navrhuje zrušit některé požadavky na podávání zpráv, které jsou v současné době kladeny na subjekty alternativního řešení spotřebitelských sporů, zejména informace o odborné přípravě, které subjekty alternativního řešení sporů poskytují svým zaměstnancům, nebo posouzení účinnosti postupu alternativního řešení sporů, který subjekt nabízí, a možnostech, jak zlepšit jeho výkonnost. Zpravodajka nesouhlasí se zrušením povinnosti podávat zprávy, neboť příslušným orgánům umožňuje vykonávat účinný dohled nad subjekty alternativního řešení sporů.

**PŘÍLOHA: SUBJEKTY NEBO OSOBY,
OD NICHŽ ZPRAVODAJKA OBDRŽELA PODNĚTY**

V souladu s článkem 8 přílohy I jednacího řádu zpravodajka prohlašuje, že při přípravě návrhu zprávy, a to až do jejího přijetí ve výboru, obdržela podněty od těchto subjektů nebo osob:

Subjekt nebo osoba
BEUC - The European Consumer Organization
European Consumer Center Germany
Centro Europeu do Consumidor Portugal
FACUA - consumidores en accion
European Consumer Center Sweden
Agencia Catalana de Consum
Business Europe
European Advertising Standards Alliance
Ecommerce Europe
Amazon Europe
European Consumer Center France
Representación Permanente de España Ante la Unión Europea

Výše uvedený seznam je sestaven na výhradní odpovědnost zpravodajky.

STANOVISKO VÝBORU PRO DOPRAVU A CESTOVNÍ RUCH

pro Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

k návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady, kterou se mění směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a směrnice (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828
(COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Zpravodajka: Cláudia Monteiro de Aguiar

STRUČNÉ ODŮVODNĚNÍ

Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů¹, která byla přijata v roce 2013, usilovala o spravedlivé, rychlé a nenákladné mimosoudní řešení domácích a přeshraničních sporů mezi spotřebiteli a obchodníky v EU. Směrnice spočívá v přístupu minimální harmonizace, a vyhovuje tak různým systémům a vnitrostátním rámcům mimosoudních řešení sporů napříč členskými státy. Ačkoli směrnice nemá nahradit soudní řízení, je považována za účinný mechanismus nápravy v případě sporů spojených s nízkou hodnotou, protože řízení před soudem je dražší a často také delší. Směrnice však zatím v EU plní svůj účel pouze částečně, protože její použití a účinnost často závisí na kontextu v jednotlivých členských státech. Velká část spotřebitelů v EU není se systémem alternativního řešení sporů obeznámena, nebo mu nedůvěřuje, a proto stížnost nepodává. Kromě toho 43 % maloobchodníků v EU neví, že tento systém mohou využít k řešení svých sporů se spotřebiteli.

Vzhledem k těmto skutečnostem zpravodajka vítá návrh Komise na změnu směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů tak, aby byla přizpůsobena požadavkům digitálního trhu, aby byla více využívána v přeshraničních sporech a aby byly zjednodušeny její postupy. Zpravodajka celkově návrh schvaluje, ale přála by si vyzdvihnout několik aspektů.

Souhlasí s tím, aby byl v návrhu zachován **přístup minimální harmonizace**, v neposlední řadě rovněž s ohledem na stále roztržité prostředí v členských státech EU a na čas a úsilí potřebné k zajištění konzistentního uplatňování směrnice v celé EU. Uznává, že v určitých odvětvích se vyskytuje mnohem větší počet sporů než v jiných (např. v dopravě a cestovním ruchu), a připomíná, že již směrnice ve znění z roku 2013 poskytla členským státům určitou flexibilitu v rozhodování o tom, zda v odvětví, v nichž to považují za vhodné, se obchodníci účastní mechanismu mimosoudního řešení sporů dobrovolně, nebo povinně. Kdykoli tak obchodníci odmítnou účast na mimosoudním řešení sporu, bude po nich požadováno písemné vysvětlení.

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63).

Jedním z hlavních cílů návrhu je rozšířit využívání alternativního řešení sporů v přeshraničním kontextu tím, že bude spotřebitelům a obchodníkům poskytována individualizovanější pomoc. Příklady z praxe však ukazují, že **dostupnost tohoto mechanismu** je v přeshraničních sporech problematická, včetně volby jazyka a rozhodného práva. Má-li být tohoto cíle dosaženo, bude nutné subjektům alternativního řešení sporů poskytnout dostatečné know-how, odborné znalosti a zdroje. Mnoho dotčených subjektů dnes navíc působí na základě obecných kompetencí a jen v několika členských státech existují subjekty alternativního řešení sporů, které se specializují na spory v dopravě a na práva cestujících². Zpravodajka by proto chtěla podpořit **specializaci** subjektů alternativního řešení sporů, zejména v odvětvích dopravy a cestovního ruchu, v nichž spotřebitelé tradičně podávají vysoký počet stížností, a dále odborná školení o příslušných odvětvových právních předpisech pro osoby, které jsou odpovědné za alternativní řešení sporů, aby bylo možné očekávat co nejlepší řešení přeshraničních stížností spotřebitelů.

Jednou z hlavních zásad alternativního řešení sporů je ochota zúčastněných stran, tj. spotřebitelů i obchodníků, ke spolupráci při hledání smírného řešení sporu, přičemž premisou je pochopení výhod mechanismu alternativního řešení sporů. Je proto důležité vytvářet **pobídky pro obchodníky**, které je budou motivovat k připojení k mechanismu, a informovat je o jeho výhodách: důvěrnost, která zabrání případné negativní publicitě a poškození pověsti v důsledku soudního řízení; o výsledku rozhodují strany sporu, není jim vnucen třetí stranou; flexibilní výsledek, včetně řešení, která by soud nemohl nařídit, nebo výsledek, který strany sporu považují za spravedlivější než řešení uložené zákonem³. Současně je naprosto nutné zvýšit **informovanost spotřebitelů a posílit jejich důvěru** v alternativní řešení sporů, zejména přeshraničních sporů. Zpravodajka si v této souvislosti všímá četných neregulovaných společností pro řešení pojistných událostí, které nabízejí mediaci při vyřizování stížností cestujících v letecké dopravě on-line za účelem svého zisku⁴, a zdůrazňuje, že spotřebitelé mají tendenci tyto společnosti upřednostňovat před subjekty alternativního řešení sporů, o jejichž existenci buď nevědí, nebo nevěří v jejich nezávislost a nestrannost. Jen několik členských států má hladce fungující mechanismy alternativního řešení sporů, takže je mimořádně důležité klást důraz na kvalitu subjektů alternativního řešení sporů (nezávislost, nestrannost, odbornost, zdroje), poskytování informací a pomoci spotřebitelům a na jejich větší využívání.

Ačkoli zpravodajka vítá návrh Komise, aby byla vytvořena **kontaktní místa pro alternativní řešení sporů s jasně stanovenými úkoly**, současně zdůrazňuje, že evropská spotřebitelská centra, která jsou kompetentní k vykonávání těchto úkolů, by měla spolupracovat s vnitrostátními subjekty příslušnými pro alternativní řešení sporů. Vzhledem k přeshraniční povaze práv cestujících by Komise měla rovněž úzce spolupracovat s evropskými spotřebitelskými centry, dopravními společnostmi a cestovními agenturami, organizacemi spotřebitelů a s dalšími subjekty, které se zabývají právy spotřebitelů, na podpoře osvědčených postupů a zlepšování znalostí potřebných k odstranění překážek, jimž čelí spotřebitelé a obchodníci, kteří se rozhodnou využít alternativního řešení sporů v dopravě a cestovním

² [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#), síť evropských spotřebitelských center (ECSN), září 2019, s. 1.

³ Většina subjektů alternativního řešení sporů v severských a pobaltských státech může přijímat rozhodnutí bez ohledu na to, zda se obchodník mechanismu účastní, či nikoli, což je pro obchodníky jednou z pobídek k zapojení. Viz srovnávací studie „ADR in the Nordic and Baltic countries” připravená evropskými spotřebitelskými centry v Dánsku, Estonsku, Finsku, Lotyšsku, Litvě, Norsku a Švédsku a na Islandu, 11. května 2023.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), aj.

ruchu.

Zpravodajka dále rozhodně podporuje návrh Komise, aby **subjekty alternativního řešení sporů mohly** ve spolupráci s vnitrostátními subjekty příslušnými pro alternativní řešení sporů nebo se sítí evropských spotřebitelských center **sdužovat** podobné případy vůči témuž obchodníkovi, protože by tak bylo možné podávat zástupné žaloby a zajistily by se konzistentní výsledky alternativního řešení sporů týkajících se stejných nekalých obchodních praktik.

POZMĚŇOVACÍ NÁVRHY

Výbor pro dopravu a cestovní ruch vyzývá Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů jako příslušný výbor, aby vzal na vědomí:

Pozměňovací návrh 1

Návrh směrnice Bod odůvodnění 2

Znění navržené Komisí

(2) V roce 2019 přijala Komise zprávu o provádění směrnice 2013/11/EU a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013², která odhalila, že směrnice 2013/11/EU vedla k většímu pokrytí spotřebitelských trhů kvalitními subjekty alternativního řešení sporů v celé Unii. Zpráva však také zjistila, že v některých odvětvích a členských státech spotřebitelé a podniky ve využívání postupů alternativního řešení sporů zaostávají. Jedním z důvodů je nízká informovanost obchodníků a spotřebitelů o těchto postupech v členských státech, kde byly zavedeny teprve nedávno. Dalším důvodem je nedůvěra spotřebitelů a obchodníků v neregulované subjekty alternativního řešení sporů. Údaje poskytnuté příslušnými vnitrostátními orgány na počátku roku 2022 i hodnocení provádění směrnice 2013/11/EU provedené v roce 2023 naznačují, že využívání těchto postupů zůstalo relativně stabilní (kromě malého nárůstu případů v souvislosti s pandemií COVID-19). Většina zúčastněných stran konzultovaných v rámci tohoto hodnocení potvrdila, že častými faktory, které brání využívání postupů alternativního řešení sporů, jsou nedostatečné povědomí o postupech alternativního řešení sporů a nedostatečné pochopení těchto postupů ze strany spotřebitelů, nízká angažovanost **obchodníků**, mezery v pokrytí mechanismem alternativního řešení sporů

Pozměňovací návrh

(2) V roce 2019 přijala Komise zprávu o provádění směrnice 2013/11/EU a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013², která odhalila, že směrnice 2013/11/EU vedla k většímu pokrytí spotřebitelských trhů kvalitními subjekty alternativního řešení sporů v celé Unii. Zpráva však také zjistila, že v některých odvětvích a členských státech spotřebitelé a podniky ve využívání postupů alternativního řešení sporů zaostávají. Jedním z důvodů je nízká informovanost obchodníků a spotřebitelů o těchto postupech v členských státech, kde byly zavedeny teprve nedávno. Dalším důvodem je nedůvěra spotřebitelů a obchodníků v neregulované subjekty alternativního řešení sporů. Údaje poskytnuté příslušnými vnitrostátními orgány na počátku roku 2022 i hodnocení provádění směrnice 2013/11/EU provedené v roce 2023 naznačují, že využívání těchto postupů zůstalo relativně stabilní (kromě malého nárůstu případů v souvislosti s pandemií COVID-19). Většina zúčastněných stran konzultovaných v rámci tohoto hodnocení potvrdila, že častými faktory, které brání využívání postupů alternativního řešení sporů, jsou nedostatečné povědomí o postupech alternativního řešení sporů a nedostatečné pochopení těchto postupů ze strany spotřebitelů **a obchodníků a jejich** nízká angažovanost, mezery v pokrytí mechanismem alternativního řešení sporů

v některých členských státech, vysoké náklady a složité vnitrostátní postupy alternativního řešení sporů a rozdíly v kompetencích subjektů alternativního řešení sporů. V přeshraničním alternativním řešení sporů existují další překážky, jako je jazyk, nedostatečná znalost rozhodného práva a specifické obtíže v přístupu pro zranitelné spotřebitele.

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1).

v některých členských státech, vysoké náklady a složité vnitrostátní postupy alternativního řešení sporů a rozdíly v kompetencích subjektů alternativního řešení sporů. V přeshraničním alternativním řešení sporů existují další překážky, jako je jazyk, nedostatečná znalost rozhodného práva a specifické obtíže v přístupu pro zranitelné spotřebitele. *To přispělo k tomu, že se prostředí alternativního řešení sporů vyvinulo v různé systémy v EU, kde – vzhledem k rozdílným procesním pravidlům a kritériím v jednotlivých členských státech – obchodníci zastupující odvětví s častým výskytem stížností, jako je doprava a cestovní ruch, čelí výzvam souvisejícím s využíváním mechanismů řešení sporů v přeshraničním kontextu, což je třeba řešit, aby byl vytvořen přístupnější, soudržnější a účinnější rámec pro přeshraniční alternativní řešení sporů, který posílí důvěru a spolupráci mezi spotřebiteli a obchodníky.*

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1).

Pozměňovací návrh 2

Návrh směrnice Bod odůvodnění 2a

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(2a) Odvětví dopravy a cestovního ruchu se potýkají s vysokým počtem stížností spotřebitelů, zejména v oblasti práv cestujících v letecké dopravě. Tyto stížnosti spolu s vysokým počtem šetření v týchž záležitostech svědčí na jednu stranu o tom, že spotřebitelé mají povědomí o svých právech v této oblasti. Na druhou

stranu z toho lze vyvodit, že postupy alternativního řešení sporů by měli spotřebitelé i nadále využívat jako poslední možnost, jak svou oprávněnou stížnost uplatnit, než se obrátí na soud s cílem dosáhnout toho, aby byla jejich práva co nejlépe chráněna.

Pozměňovací návrh 3

Návrh směrnice Bod odůvodnění 2b

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(2b) Cílem této směrnice by mělo být vytvoření silných pobídek k tomu, aby obchodníci a spotřebitelé využívali postupy alternativního řešení sporů. Aby mohly tyto postupy dosáhnout své plného potenciálu a byly pro spotřebitele přínosné, mohla by být účast na nich pro obchodníky v odvětví dopravy a cestovního ruchu povinná, je-li to stanoveno ve vnitrostátních právních předpisech členských států, za předpokladu, že tato právní úprava nebrání stranám ve výkonu jejich práva na přístup k soudnímu systému. Členské státy by zejména měly mít možnost rozhodnout o vnitrostátních právních předpisech, kterými vytvoří systémy alternativního řešení sporů v dopravě a cestovním ruchu, zajistí rovné zastoupení spotřebitelů a obchodníků ve správních radách subjektů alternativního řešení sporů a příslušným orgánům propůjčí silné pravomoci dohledu nad subjekty alternativního řešení sporů. Pokud vnitrostátní právní předpisy členských států stanoví, že účast v těchto postupech je dobrovolná, členské státy zajistí, aby obchodníci, kteří se rozhodnou pro neúčast, byli povinni zveřejnit vysvětlení své neúčasti.

Pozměňovací návrh 4

Návrh směrnice Bod odůvodnění 2c

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(2c) Jen několik členských států má hladce fungující systém alternativního řešení sporů. Pro získání důvěry spotřebitelů a obchodníků v alternativní řešení sporů a zvýšení jejich účasti v postupech alternativního řešení sporů, zejména v odvětvích dopravy a cestovního ruchu, je nezbytné zajistit kvalitní fungování a činnost subjektů alternativního řešení sporů. V zájmu zvýšení míry využívání řešení sporů je nezbytné zaměřit se na jejich nezávislost, nestrannost a zdroje a rovněž na rozvoj odborných znalostí zaměstnanců subjektů alternativního řešení sporů v příslušných odvětvových právních předpisech, jako jsou práva cestujících. Členské státy by proto měly subjekty alternativního řešení sporů pobízet, aby fyzické osoby pověřené alternativním řešením sporů vyškolily v příslušných odvětvových právních předpisech, aby subjekty alternativního řešení sporů podpořily při poskytování co nejlepší pomoci spotřebitelům při řešení přeshraničních stížností. Zaměstnanci, kteří se podílejí na postupech alternativního řešení sporů, by rovněž měli povinně absolvovat každoroční školení, které zajistí, že jejich stávající znalosti budou aktuální a odpovídající nejnovějšímu pokroku v digitální oblasti.

Pozměňovací návrh 5

Návrh směrnice Bod odůvodnění 11

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(11) Členské státy by rovněž měly umožnit **subjektům alternativního** řešení

(11) Členské státy by rovněž měly **subjektům alternativního řešení sporů**

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.

umožnit, *aby v úzké spolupráci s vnitrostátními subjekty příslušnými pro alternativní řešení sporů nebo se sítí evropských spotřebitelských center mohly* 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 *a obchodníci* by o tom měli být náležitě informováni a měli by mít možnost sdružení svého sporu odmítnout.

Pozměňovací návrh 6

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 7

Návrh směrnice Bod odůvodnění 15

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 *nepřekračující patnáct pracovních dnů* odpověděli na dotazy subjektů alternativního řešení sporů, zda se hodlají navrhaného postupu účastnit.

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 Komisi.

Pozměňovací návrh

(15) ***V několika členských zemích nejsou spotřebitelé a obchodníci stále dostatečně informováni o existenci subjektů alternativního řešení sporů ani o jimí nabízených službách.*** 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 ***v úzké spolupráci s vnitrostátními příslušnými subjekty pro alternativní řešení sporů*** 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 ***a měly by zajistit, aby disponovaly odpovídajícími rozpočtovými a lidskými zdroji.*** Tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by měla být oznámena Komisi.

Pozměňovací návrh 8

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 17 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(17a) Obchodníci by měli spotřebitelům poskytovat informace o kontaktním místě pro alternativní řešení sporů na svých internetových stránkách, aby udrželi krok se současnými trendy v oblasti on-line obchodu a fungování on-line platform.

Pozměňovací návrh 9

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod -1 (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Článek 1

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. Touto směrnicí nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy, podle nichž je účast **obchodníků, mimo jiné obchodníků v odvětvích dopravy a cestovního ruchu**, na těchto postupech povinná, pokud tyto právní předpisy stranám sporu nebrání ve výkonu práva na přístup k soudnictví. ***Pokud vnitrostátní právní předpisy členských států stanoví, že účast v těchto postupech je dobrovolná, členské státy zajistí, aby obchodníci, kteří se rozhodnou pro neúčast, byli povinni zveřejnit vysvětlení své neúčasti.***

Pozměňovací návrh 10

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. a

Směrnice 2013/11/EU

Článek 5

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

1a. Obchodník, který není legálně usazen na území žádného členského státu a nabízí zboží nebo služby nebo marketing v EU, včetně digitálního obsahu a digitálních služeb, se účastní mechanismu alternativního řešení sporů a dodržuje pravidla alternativního řešení spotřebitelských sporů.

(Tento pozměňovací návrh se vztahuje na celý text. Jeho přijetí si vyžádá

odpovídající změny v celém textu.)

Odůvodnění

The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.

Pozměňovací návrh 11

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. a a (nové)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

aa) zajistily, aby spotřebitelé mohli podávat stížnosti v zemi, kde mají bydliště, proti obchodníkům usazeným mimo jejich zemi bydliště;

Pozměňovací návrh 12

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. c

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

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

c) přiznávaly stranám sporu právo požádat o přezkum výsledku postupu alternativního řešení sporů fyzickou osobou a zajistit, aby se tak stalo, pokud byl postup proveden automatizovaně;

Pozměňovací návrh 13

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 **nevznes** proti tomu námitky;

Pozměňovací návrh

d) *mohly sdružovat podobné případy vůči jednomu konkrétnímu obchodníkovi do jednoho řízení pod podmínkou, že dotčený spotřebitel a obchodník jsou o tom informováni a nevznesou* proti tomu námitky;

Pozměňovací návrh 14

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. d

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 8

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 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 **15** pracovních dnů.“
Informace, které obchodníci poskytují spotřebitelům o své ochotě účastnit se postupu alternativního řešení sporů, musí být jasné, srozumitelné a snadno přístupné, přičemž musí být zajištěno, aby spotřebitelé si byli vědomi postoje obchodníka ještě před uzavřením smlouvy. Kdykoli obchodníci odmítnou účast na mimosoudním řešení sporu, musí podat písemné vysvětlení.

Pozměňovací návrh 15

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 a (nový)

Platné znění

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

Pozměňovací návrh

V čl. 6 odst. 1 se písmeno a) nahrazuje tímto:

a) mají nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti alternativního či soudního řešení spotřebitelských sporů, jakož i všeobecné znalosti práva **a odborné znalosti, zejména pokud jde o právní předpisy EU na ochranu spotřebitele, zabývají-li se přeshraničními případy;**“

Pozměňovací návrh 16

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 b (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 6 – odst. 6

Platné znění

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

3b. V článku 6 se odstavec 6 nahrazuje tímto:

„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 **v příslušných odvětvových právních předpisech**. 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 17

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Znění navržené Komisí

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.

Pozměňovací návrh 18

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 2 a (nový)

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, **včetně příslušných vnitrostátních orgánů pro alternativní řešení sporů.**

2a. Obchodníci poskytnou informace o kontaktním místě pro alternativní řešení sporů. Tyto informace musí být prezentovány jasně, odděleně od jiného obsahu na internetových stránkách obchodníků, aby byla zajištěna jasná viditelnost a dostupnost pro spotřebitele.

Pozměňovací návrh 19

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 3 – písm. c

Znění navržené Komisí

c) poskytování vysvětlení stranám sporu, pokud jde o procesní pravidla uplatňovaná konkrétními subjekty alternativního řešení sporů;

Pozměňovací návrh

c) poskytování vysvětlení stranám sporu, pokud jde o procesní pravidla uplatňovaná konkrétními subjekty alternativního řešení sporů, **jako jsou konkrétní časové rámce v komunikaci;**

Pozměňovací návrh 20

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 8

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 20 – odst. 8

Znění navržené Komisí

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

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.

Vzhledem k přeshraniční povaze práv cestujících Komise úzce spolupracuje s evropskými spotřebitelskými centry, dopravními společnostmi a cestovními agenturami, organizacemi spotřebitelů a s dalšími subjekty, které se zabývají právy spotřebitelů, na podpoře osvědčených postupů a zlepšování znalostí, které jsou potřebné k odstranění překážek, jimž čelí spotřebitelé a obchodníci, kteří se v této oblasti rozhodnou pro alternativní řešení sporů.

Pozměňovací návrh 21

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 8 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 20 – odst. 5

5. Každý příslušný orgán veřejně zpřístupní konsolidovaný seznam subjektů alternativního řešení sporů podle odstavce 4 na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Komise. Kromě toho každý příslušný orgán veřejně zpřístupní tento konsolidovaný seznam na trvalém nosiči.

8a. V článku 20 se odstavec 5 nahrazuje tímto:

„5. Každý příslušný orgán veřejně zpřístupní konsolidovaný seznam subjektů alternativního řešení sporů podle odstavce 4 na svých internetových stránkách ve formě odkazu na příslušné internetové stránky Komise. Kromě toho každý příslušný orgán veřejně zpřístupní tento konsolidovaný seznam na trvalém nosiči.
Vždy, když obchodníci odmítnou účast na alternativním řešení sporu, každý příslušný orgán zveřejní vysvětlení.“

**PŘÍLOHA: SUBJEKTY NEBO OSOBY,
OD NICHŽ ZPRAVODAJKA OBDRŽELA PODNĚTY**

Při vypracovávání stanoviska až do okamžiku jeho přijetí ve výboru obdržela zpravodajka podněty od těchto subjektů nebo osob:

Subjekt nebo osoba
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Výše uvedený seznam je sestaven na výhradní odpovědnost zpravodajky.

POSTUP VE VÝBORU POŽÁDANÉM O STANOVISKO

Název	Změna směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a směrnic (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828
Referenční údaje	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Příslušný výbor Datum oznámení na zasedání	IMCO 20.11.2023
Výbor, který vypracoval stanovisko Datum oznámení na zasedání	TRAN 20.11.2023
Zpravodaj(ka) Datum jmenování	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Projednáni ve výboru	22.1.2024
Datum přijetí	14.2.2024
Výsledek konečného hlasování	+ : 23 - : 1 0 : 15
Členové přítomní při konečném hlasování	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
Náhradníci přítomní při konečném hlasování	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Náhradníci (čl. 209 odst. 7) přítomní při konečném hlasování	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

JMENOVITÉ KONEČNÉ HLASOVÁNÍ VE VÝBORU POŽÁDANÉM O STANOVISKO

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Význam zkratek:

+ : pro

- : proti

0 : zdrželi se

POSTUP V PŘÍSLUŠNÉM VÝBORU

Název	Změna směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a směrnic (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 a (EU) 2020/1828	
Referenční údaje	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)	
Datum předložení Parlamentu	17.10.2023	
Příslušný výbor Datum oznámení na zasedání	IMCO 20.11.2023	
Výbory požádané o stanovisko Datum oznámení na zasedání	TRAN 20.11.2023	JURI 20.11.2023
Nezaujetí stanoviska Datum rozhodnutí	JURI 29.11.2023	
Zpravodajové Datum jmenování	Laura Ballarín Cereza 10.11.2023	
Projednání ve výboru	24.1.2024	13.2.2024
Datum přijetí	22.2.2024	
Výsledek konečného hlasování	+: –: 0:	40 0 0
Členové přítomní při konečném hlasování	Pablo Arias Echeverría, Laura Ballarín Cereza, Adam Bielan, Biljana Borzan, Anna Cavazzini, Dita Charanzová, Deirdre Clune, Virginie Joron, Antonius Manders, Beata Mazurek, Leszek Miller, Anne-Sophie Pelletier, René Repasi, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Róza Thun und Hohenstein, Marion Walsmann	
Náhradníci přítomní při konečném hlasování	Marc Angel, Geert Bourgeois, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Ivars Ijabs, Włodzimierz Karpiński, Karen Melchior, Tsvetelina Penkova, Catharina Rinzema, Kosma Złotowski	
Náhradníci (čl. 209 odst. 7) přítomní při konečném hlasování	Pascal Arimont, Patrick Breyer, Sara Cerdas, Asger Christensen, Pascal Durand, Georgios Kyrtos, Emmanuel Maurel, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Caroline Roose, Sabine Verheyen, Petar Vitanov, Axel Voss	
Datum předložení	26.2.2024	

JMENOVITÉ KONEČNÉ HLASOVÁNÍ V PŘÍSLUŠNÉM VÝBORU

40	+
ECR	Adam Bielan, Geert Bourgeois, Beata Mazurek, Kosma Złotowski
ID	Virginie Joron
PPE	Pablo Arias Echeverría, Pascal Arimont, Deirdre Clune, Włodzimierz Karpiński, Antonius Manders, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Sabine Verheyen, Axel Voss, Marion Walsmann
Renew	Dita Charanzová, Asger Christensen, Ivars Ijabs, Georgios Kyrtos, Karen Melchior, Catharina Rinzema, Róza Thun und Hohenstein
S&D	Marc Angel, Laura Ballarín Cereza, Biljana Borzan, Sara Cerdas, Pascal Durand, Leszek Miller, Tsvetelina Penkova, René Repasi, Petar Vitanov
The Left	Emmanuel Maurel, Anne-Sophie Pelletier
Verts/ALE	Patrick Breyer, Anna Cavazzini, Claude Gruffät, Francisco Guerreiro, Caroline Roose

0	-

0	0

Význam zkratk:

+ : pro

- : proti

0 : zdrželi se