



2023/0376(COD)

20.12.2023

*****I**

NÁVRH ZPRÁVY

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.....	28
PŘÍLOHA: SEZNAM SUBJEKTŮ NEBO OSOB, OD NICHŽ ZPRAVODAJKA OBDRŽELA PODNĚTY.....	30

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 (A9-0000/2023),
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 obchodníků v odvětvích, v nichž se

vyřizuje vysoký počet stížností spotřebitelů, jako jsou odvětví dopravy a cestovního ruchu, za předpokladu, že nebude stranám bránit ve výkonu jejich práva na přístup k soudnímu systému. V několika studiích se dokonce zdůraznilo, že odvětví dopravy a cestovního ruchu se potýkají s vysokým počtem stížností spotřebitelů, zejména v oblasti práv cestujících v letecké dopravě. Pokud vnitrostátní právní předpisy stanoví, že účast v těchto postupech je dobrovolná, měly by členské státy zajistit, aby obchodníci, kteří se rozhodnou pro neúčast, byli povinni zveřejnit vysvětlení své neúčasti.

Or. en

Pozměňovací návrh 2

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 2 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(2b) Subjekty alternativního řešení sporů by měly veřejnosti zpřístupnit 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, bez ohledu na to, zda je výsledek tohoto postupu závazný, měli povinnost poskytnout ostatním stranám účastnícím se postupu alternativního řešení sporů písemné vysvětlení.

Or. en

Pozměňovací návrh 3

Návrh směrnice Bod odůvodnění 5

Znění navržené Komisí

(5) Kromě toho by se směrnice 2011/13/EU měla vztahovat také na práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů Unie, které upravují vztahy mezi spotřebiteli a obchodníky v případech, kdy se nejedná o vztah smluvní povahy, pokud jde o právo na přístup ke zboží a službám a na jejich placení, aniž by byli diskriminováni na základě státní příslušnosti, místa bydliště nebo místa usazení, jak stanoví články 4 a 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/302³; **právo na otevření a změnu bankovního účtu, jak je stanoveno v člancích 9, 10, 11 a 16 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU⁴, a právo ne být 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

Pozměňovací návrh

(5) Kromě toho by se směrnice 2011/13/EU měla vztahovat také na práva spotřebitelů vyplývající z právních předpisů Unie, které upravují vztahy mezi spotřebiteli a obchodníky v případech, kdy se nejedná o vztah smluvní povahy, pokud jde o právo na přístup ke zboží a službám a na 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 transparentnost cen leteckých tarifů a sazeb podle článku 23 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008⁶. Proto by mělo být stanoveno, že spory vzniklé v souvislosti s těmito kategoriemi práv spotřebitelů mohou být řešeny v rámci postupů alternativního řešení sporů.

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

2009/22/ES (Úř. věst. L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

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

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

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 ze dne 24. září 2008 o společných pravidlech pro provozování leteckých služeb ve Společenství (Úř. věst. L 293, 31.10.2008, s. 3).

2009/22/ES (Úř. věst. L 60 I, 2.3.2018, 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).

Or. en

Pozměňovací návrh 4

Návrh směrnice Bod odůvodnění 10

Znění navržené Komisí

(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

(10) Členské státy by měly zajistit, **že** alternativní řešení sporů **umožní** spotřebiteli zahájit a dodržovat postupy alternativního řešení sporů i v režimu off-line, pokud o to požádá. **Měly by také zajistit**, 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 vždy přístup k přezkumu automatizovaných postupů fyzickou osobou.

Or. en

Pozměňovací návrh 5

Návrh směrnice Bod odůvodnění 10 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(10a) Aby se zvýšila důvěra spotřebitelů a obchodníků v alternativní řešení sporů, jakož i jejich účast v postupech alternativního řešení sporů, je zásadní zajistit kvalitní fungování a činnost subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů. Za tímto účelem by měly být rozvíjeny odborné znalosti zaměstnanců subjektů alternativního řešení sporů. Zaměstnanci, kteří se podílejí na postupech alternativního řešení sporů, by proto měli povinně absolvovat povinné každoroční školení, které zajistí, že jejich stávající znalosti budou aktuální.

Or. en

Pozměňovací návrh 6

Návrh směrnice Bod odůvodnění 11

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

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

(11) Členské státy by rovněž měly umožnit subjektům alternativního řešení sporů, ***jež disponují dostatečnými informacemi a odbornými znalostmi,*** 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

sdužení svého sporu odmítnout.

Or. en

Pozměňovací návrh 7

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 ***nepřekračující deset pracovních dnů*** odpověděli na dotazy subjektů alternativního řešení sporů, zda se hodlají navrhaného postupu účastnit. ***Pokud tak neučiní, měly by jim být uloženy sankce podle této směrnice.***

Or. en

Pozměňovací návrh 8

Návrh směrnice Bod odůvodnění 14

Znění navržené Komisí

(14) *V zájmu snížení požadavků na informace a podávání zpráv a za účelem úspory nákladů pro subjekty alternativního řešení sporů, příslušné*

Pozměňovací návrh

vypouští se

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.

Or. en

Pozměňovací návrh 9

Návrh směrnice Bod odůvodnění 14 a (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14a) V mnoha evropských zemích 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 zřetelně odděleně od ostatních informací. Tyto informace by měly být uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách obchodníka a na fakturách, které vystavuje. Kromě toho by obchodníci měli v zájmu snadnější komunikace zřídit zvláštní e-mailovou adresu, aby je spotřebitelé mohli kontaktovat výhradně pro účely postupů alternativního řešení sporů.

Or. en

Pozměňovací návrh 10

Návrh směrnice

Bod odůvodnění 14 b (nový)

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

(14b) Pro zajištění celkového souladu a soudržnosti systému vymáhání práv spotřebitelů má zásadní význam rychlá spolupráce mezi různými subjekty zapojenými do vymáhání práv spotřebitelů. Článek 17 směrnice 2013/11/EU by měl být pozměněn tak, aby také stanovil povinnost subjektů alternativního řešení sporů hlásit příslušným vnitrostátním orgánům nebo spotřebitelským organizacím nekalé obchodní praktiky a podmínky, kdykoli tuto skutečnost zjistí.

Or. en

Pozměňovací návrh 11

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 Komisi.

(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 **a měly by zajistit, aby disponovaly odpovídajícími rozpočtovými a lidskými zdroji.** Tato určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů by měla být oznámena

Pozměňovací návrh 12**Návrh směrnice
Bod odůvodnění 17***Znění navržené Komisí*

(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.

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 a odkazy na internetové stránky subjektů alternativního řešení sporů, které jí byly oznámeny ***a jež spotřebitele nasměrují ke způsobilému subjektu, aby vyřešili svůj spor. Komise by měla zajistit koordinaci mezi tímto digitálním interaktivním nástrojem a dalšími unijními a vnitrostátními digitálními nástroji. Při vývoji tohoto nástroje by Komise měla vést konzultace s příslušnými zúčastněnými stranami, včetně evropských spotřebitelských center, spotřebitelských organizací nebo jiných subjektů zabývajících se ochranou spotřebitele.***

Pozměňovací návrh 13**Návrh směrnice
Bod odůvodnění 17 a (nový)***Znění navržené Komisí**Pozměňovací návrh*

(17a) Je nutné, aby členské státy stanovily sankce za porušení této směrnice a zajistily jejich vymáhání. Sankce by

Pozměňovací návrh 14

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod -1 (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Článek 1

Původní 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.

Tato směrnice vyžaduje, aby účast obchodníků v postupech alternativního řešení sporů byla v odvětví dopravy a cestovního ruchu povinná, a zároveň nebrání stranám ve výkonu jejich práva na přístup k soudnímu systému.

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

Pokud je účast v těchto postupech podle vnitrostátních právních předpisů

dobrovolná, měly by členské státy stanovit, že obchodníci, kteří se rozhodnou pro neúčast, mají povinnost vysvětlit důvody svého rozhodnutí a své vysvětlení zveřejnit.“

Or. en

Pozměňovací návrh 15

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – pododstavec 1 – písm. b – bod i

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

i) nekalé obchodní praktiky a podmínky;

vypouští se

Or. en

Pozměňovací návrh 16

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – pododstavec 1 – písm. b – bod iv

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

iv) přístup ke službám a dodávkám;

vypouští se

Or. en

Pozměňovací návrh 17

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – pododstavec 1 – písm. b – bod v

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

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

vypouští se

Or. en

Pozměňovací návrh 18

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 2 – odst. 1 – pododstavec 2

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

Členské státy mohou použít postupy alternativního řešení sporů stanovené v této směrnici i na jiné kategorie sporů, než které jsou uvedeny v prvním pododstavci písm. b).

vypouští se

Or. en

Pozměňovací návrh 19

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. a

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

a) zajistily, aby spotřebitelé mohli podávat stížnosti a požadované podklady on-line a sledovatelným způsobem a rovněž aby mohli tyto dokumenty **na požádání** předkládat a mít k nim přístup v jiném než digitálním formátu;

a) zajistily, aby spotřebitelé mohli podávat stížnosti a požadované podklady on-line a sledovatelným způsobem a rovněž aby mohli tyto dokumenty předkládat a mít k nim přístup v jiném než digitálním formátu;

Or. en

Pozměňovací návrh 20

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 – písm. b

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 5 – odst. 2 – písm. c

Znění navržené Komisí

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

Pozměňovací návrh

c) ***zajistily, aby výsledek*** postupu alternativního řešení sporů ***byl přezkoumán*** fyzickou osobou, pokud byl postup proveden automatizovaně;

Or. en

Pozměňovací návrh 21

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 s tím souhlasí a že subjekt alternativního řešení sporů disponuje dostatečnými informacemi a odbornými znalostmi pro řešení spojených případů***;

Or. en

Pozměňovací návrh 22

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 1 – 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 **10** pracovních dnů.

Or. en

Pozměňovací návrh 23

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 3 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 6 – odst. 6

Původní 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

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

„6. Pro účely odst. 1 písm. a) členské státy **zajistí, aby** subjekty alternativního řešení sporů poskytovaly fyzickým osobám pověřeným alternativním řešením sporů **každoročně** 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).“

Or. en

Pozměňovací návrh 24

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 4

Znění navržené Komisí

4. V článku 7 se odstavec 2 mění takto:

a) v úvodním textu se první věta nahrazuje tímto:

„Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů zveřejňovaly na svých internetových stránkách nebo na požádání na trvalém nosiči a veškerými dalšími způsoby, jež uznají za vhodné, poskytovaly dvouletou zprávu o činnosti.“;

b) písmeno h) se zrušuje.

Pozměňovací návrh

vypouští se

Or. en

Pozměňovací návrh 25

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 4 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 7 – odst. 2 – písm. g

Původní znění

g) míru dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, pokud je známa;

Pozměňovací návrh

4a. V článku 7 se odst. 2 písm. g) nahrazuje tímto:

„g) míru dodržování výsledků postupů alternativního řešení sporů, pokud je známa, a obchodníky, kteří systematicky a bez udání důvodu odmítají dodržovat výsledky postupů alternativního řešení sporů;“

Or. en

Pozměňovací návrh 26

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 4 b (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.“

Or. en

Pozměňovací návrh 27

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 4 c (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 13 – odst. 2

Původní znění

2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být poskytnuty **jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem** na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují, **a případně** ve všeobecných obchodních podmínkách kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb uzavřených mezi obchodníkem a spotřebitelem.

Pozměňovací návrh

4c. V článku 13 se odstavec 2 nahrazuje tímto:

2. Informace uvedené v odstavci 1 musí být poskytnuty:

a) na internetových stránkách obchodníka, pokud tyto internetové stránky existují, **a to jasným, viditelným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem, přičemž mají být zřetelně oddělené od ostatních informací dostupných na internetových stránkách**

obchodníka;

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 zřídí zvláštní e-mailovou adresu, aby je spotřebitelé mohli kontaktovat výhradně pro účely postupů alternativního řešení sporů.“

Or. en

Pozměňovací návrh 28

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 5

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 13 – odst. 3

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

5. V článku 13 se zrušuje odstavec 3.

vypouští se

Or. en

Pozměňovací návrh 29

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 14 – odst. 2

Znění navržené Komisí

Pozměňovací návrh

2. Každý členský stát určí kontaktní místo pro alternativní řešení sporů pověřené úkolem uvedeným v odstavci 1. Každý členský stát sdělí Komisi název a kontaktní údaje svého kontaktního místa pro alternativní řešení sporů. Členské státy přenesou odpovědnost za provoz kontaktních míst pro alternativní řešení

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.

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.**

Or. en

Pozměňovací návrh 30

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 17 – odst. 2

Původní 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

6a. 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. **Zahrnuje rovněž povinnost subjektů alternativního řešení sporů nasměřovat spotřebitele k orgánům ochrany spotřebitele a/nebo ke spotřebitelským organizacím, kdykoli nahlásí klamavé marketingové praktiky, a rovněž povinnost informovat příslušné orgány, kdykoli se dozví o nekalých obchodních praktikách a podmínkách.** 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.“

Or. en

Pozměňovací návrh 31

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 b (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 18 – odst. 1

Původní znění

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.

Pozměňovací návrh

6b. 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 disponovaly dostatečnými rozpočtovými a jinými zdroji, včetně dostatečného počtu kvalifikovaných pracovníků s potřebnými odbornými znalostmi, a aby v nich byly zavedeny postupy a další opatření pro řádný výkon jejich povinností.** 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.“

Or. en

Pozměňovací návrh 32

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 6 c (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 19 – odst. 3

Původní znění

3. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů sdělily

Pozměňovací návrh

6c. V článku 19 se odstavec 3 mění takto:

a) návěští se nahrazuje tímto:

„3. Členské státy zajistí, aby subjekty alternativního řešení sporů sdělily

příslušným orgánům **každé dva roky** informace o:

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

příslušným orgánům **každý rok** informace o:“

b) písmeno d) se nahrazuje tímto:

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

Or. en

Pozměňovací návrh 33

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 7

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 19 – odst. 3 – písm. f, g, h

Znění navržené Komisí

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

Pozměňovací návrh

vypouští se

Or. en

Pozměňovací návrh 34

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 7 a (nový)

Směrnice 2013/11/EU

Čl. 20 – odst. 5

Původní znění

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

Pozměňovací návrh

7a. 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.

konsolidovaný seznam na trvalém nosiči.

Každý příslušný orgán zveřejní seznam obchodníků, kteří systematicky a bezdůvodně odmítají dodržovat výsledky postupů alternativního řešení sporů.“

Or. en

Pozměňovací návrh 35

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 ***uživatelsky vstřícnou*** 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 ***a jenž spotřebitele nasměruje k příslušnému orgánu pro řešení jejich sporů.***

Komise je odpovědná za koordinaci tohoto digitálního interaktivního nástroje a případně vnitrostátních digitálních nástrojů.

Při vývoji nástroje vede Komise konzultace s příslušnými zúčastněnými stranami, včetně evropských spotřebitelských center, spotřebitelských organizací nebo jiných subjektů zabývajících se ochranou spotřebitele.

Or. en

Pozměňovací návrh 36

Návrh směrnice

Čl. 1 – odst. 1 – bod 8 a (nový)

Původní znění

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.

Pozměňovací návrh

8a. Článek 21 se nahrazuje tímto:

Článek 21
Sankce

„1. 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.

2. Členské státy zajistí, aby byl při ukládání sankcí případně zohledněn tento **demonstrativní a orientační seznam kritérií:**

a) povaha, závažnost, rozsah a doba trvání porušení;

b) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě újmy utrpěné spotřebiteli;

c) předchozí protiprávní jednání obchodníka;

d) získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka v důsledku protiprávního jednání, pokud jsou dostupné příslušné údaje;

e) sankce uložené obchodníkovi za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech v přeshraničních případech, kdy jsou informace o těchto sankcích dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394;

f) jakákoli jiná přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na okolnosti daného případu.

3. Členské státy do ... [24 měsíců ode dne vstupu této **pozměňující směrnice v platnost**] **Komisi oznámí sankce a**

*opatření uvedené v odstavci 1 a
neprodleně jí oznámí i všechny jejich
následné změny.“*

Or. en

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: SEZNAM SUBJEKTŮ NEBO OSOB, OD NICHŽ ZPRAVODAJKA OBDRŽELA PODNĚTY

Zpravodajka v souladu s článkem 8 přílohy I jednacího řádu prohlašuje, že při vypracovávání návrhu zprávy až do okamžiku jejího přijetí ve výboru obdržela podněty od těchto subjektů nebo osob:

Subjekt a/nebo
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.