



2023/0376(COD)

28.2.2024

STANOVISKO

Výboru pre dopravu a cestovný ruch

pre Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa

k návrhu smernice Európskeho parlamentu a Rady, ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Spravodajkyňa výboru požiadaneho o stanovisko: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA_Legam

STRUČNÉ ODÔVODNENIE

Smernica o alternatívnom riešení sporov (ARS)¹, ktorá bola prijatá v roku 2013, sa zameriavala na spravodlivé, rýchle a cenovo dostupné mimosúdne riešenie domácich a cezhraničných sporov medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi v EÚ. Smernica vychádza z prístupu minimálnej harmonizácie a zohľadňuje rôzne kultúry ARS a vnútroštátne rámce v jednotlivých členských štátoch. Hoci cieľom ARS nie je nahradiť súdne spory, považuje sa za účinný mechanizmus nápravy na riešenie sporov s nízkou hodnotou, keďže uchýlenie sa k súdu je nákladnejšie a často oveľa zdĺhavejšie. Doposiaľ však ARS v EÚ zaznamenalo len čiastočný úspech, keďže jeho štruktúra a efektívnosť často závisia od vnútroštátneho kontextu každého členského štátu. V súčasnosti preto existuje značný podiel spotrebiteľov v EÚ, ktorí netušia o existencii systémov ARS alebo sú voči nim nedôverčiví, a teda upúšťajú od podávania sťažností. Okrem toho 43 % maloobchodníkov v EÚ netuší o existencii alternatívneho riešenia sporov ako prostriedku na riešenie svojich sporov so spotrebiteľmi.

Vzhľadom na uvedené skutočnosti spravodajkyňa víta návrh Komisie na zmenu smernice o ARS s cieľom prispôbiť rámec digitálnym trhom, zlepšiť využívanie ARS v cezhraničných sporoch a zjednodušiť postupy ARS. Hoci spravodajkyňa návrh vo všeobecnosti schvaľuje, chcela by zdôrazniť niekoľko aspektov uvedených nižšie.

Spravodajkyňa podporuje zachovanie **prístupu minimálnej harmonizácie** v návrhu, v neposlednom rade vzhľadom na stále roztrieštené prostredie ARS v členských štátoch EÚ, ako aj na čas a úsilie potrebné na zabezpečenie plynulého fungovania ARS v celej EÚ. Hoci spravodajkyňa uznáva, že v niektorých odvetviach dochádza k sporom oveľa častejšie ako v iných – medzi nimi je doprava a cestovný ruch –, chcela by pripomenúť, že smernica z roku 2013 už členským štátom poskytuje určitý stupeň flexibility pri rozhodovaní o tom, či by účasť obchodníkov na alternatívnom riešení sporov mala byť povinná alebo dobrovoľná v odvetviach, ktoré považujú za vhodné. Ak sa však obchodníci odmietnu zúčastniť na postupe alternatívneho riešenia sporov, musia poskytnúť písomné vysvetlenie.

Jedným z hlavných cieľov návrhu Komisie je zlepšiť využívanie alternatívneho riešenia sporov v cezhraničných sporoch prostredníctvom individualizovanejšej pomoci spotrebiteľom a obchodníkom. Príklady z reálneho života však ukazujú, že **dostupnosť ARS** v cezhraničných sporoch je naďalej problematická, a to aj pokiaľ ide o jazyk a rozhodné právo. Dosiahnutie tohto cieľa si bude vyžadovať zameranie sa na poskytovanie dostatočných znalostí, odborných znalostí a zdrojov subjektom ARS. Okrem toho mnohé subjekty ARS v súčasnosti fungujú na základe všeobecnej právomoci, pričom len v niekoľkých členských štátoch existujú subjekty ARS, ktoré sa špecializujú na spory týkajúce sa práv v oblasti cestovania a práv cestujúcich². Spravodajkyňa by preto chcela podporiť špecializáciu subjektov ARS, najmä v oblasti dopravy a cestovného ruchu, v ktorých sa tradične vyskytuje vysoký počet sťažností spotrebiteľov, vrátane odbornej prípravy osôb zodpovedných za ARS v príslušných odvetvových právnych predpisoch s cieľom predvídať najlepšie riešenia cezhraničných sťažností spotrebiteľov.

¹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov), Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63.

² [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#) (Alternatívne riešenie sporov v odvetví práv cestujúcich v leteckej doprave), Sieť európskych spotrebiteľských centier, september 2019, s. 1.

Jednou zo základných zásad ARS je dobrá vôľa strán, t. j. spotrebiteľov a obchodníkov, spolupracovať pri hľadaní zmierlivého riešenia sporu, pričom predpokladom toho je informovanosť o výhodách mechanizmu ARS. Je preto dôležité vytvoriť **stimuly pre obchodníkov**, aby sa zapojili do systémov ARS, a informovať ich o výhodách, ktoré z toho vyplývajú: dôvernosť, predchádzanie riziku negatívnej publicity a poškodenia dobrého mena v dôsledku súdneho konania; strany sporu rozhodujú o výsledku namiesto toho, aby im bol nanútený; a flexibilita, pokiaľ ide o výsledok, vrátane dosiahnutia výsledkov, ktoré súd nemohol nariadiť, alebo výsledku, ktorý strany považujú za spravodlivejší ako výsledok stanovený zákonom³. Zároveň je nevyhnutné zvýšiť **informovanosť spotrebiteľov o ARS a posilniť ich dôveru** v ARS, najmä pri riešení cezhraničných sporov. V tejto súvislosti spravodajkyňa berie na vedomie početné neregulované spoločnosti zaoberajúce sa riešením nárokov, ktoré ponúkajú mediáciu pri riešení nárokov cestujúcich v leteckej doprave online s cieľom dosiahnuť súkromný zisk⁴, a zdôrazňuje, že spotrebiteľia, ktorí nevedia o existencii subjektov ARS alebo im nedôverujú, že sú nezávislé a/alebo nestranné, majú tendenciu uchýľovať sa k subjektom ARS. Keďže len niekoľko členských štátov má bezproblémovo fungujúce systémy ARS, kľúčové je zamerať sa na kvalitu (nezávislosť, nestrannosť, odborné znalosti, zdroje) subjektov ARS, na informácie a pomoc spotrebiteľom, ako aj na to, aby sa viac využíval postup riešenia sporov.

Hoci spravodajkyňa víta návrh Komisie zriadiť **kontaktné miesta pre ARS s jasne vymedzenými úlohami**, poukazuje na to, že európske spotrebiteľské centrá, ktoré majú dobré predpoklady na vykonávanie takýchto úloh, by mali spolupracovať s vnútroštátnymi subjektmi príslušnými pre ARS. Okrem toho vzhľadom na cezhraničný charakter práv pasažierov a cestujúcich by Komisia mala úzko spolupracovať s európskymi spotrebiteľskými centrami, podnikmi pôsobiacimi v oblasti cestovného ruchu a cestovnými kanceláriami, spotrebiteľskými organizáciami a inými subjektmi, ktoré sa zaoberajú právami spotrebiteľov, s cieľom podporovať najlepšie postupy a poznatky potrebné na odstránenie prekážok, ktorým čelia spotrebiteľia a obchodníci pri využívaní postupov ARS v oblasti dopravy a cestovného ruchu.

Záverom, spravodajkyňa vo všeobecnosti podporuje návrh Komisie, aby sa subjektom **ARS umožnilo spájať** podobné prípady proti konkrétnemu obchodníkovi do jedného postupu v spolupráci s príslušnými vnútroštátnymi orgánmi pre ARS alebo so sieťou európskych spotrebiteľských centier, keďže takáto možnosť by umožnila podať žalobu v zastúpení a zabezpečila by konzistentné výsledky ARS pre spotrebiteľov, ktorí boli vystavení rovnakým nekalým obchodným praktikám.

³ Väčšina subjektov ARS v severských a pobaltských krajinách môže prijímať rozhodnutia bez ohľadu na to, či sa obchodník zúčastňuje na systéme alebo nie, čo taktiež dáva obchodníkom silné podnety na účasť na ARS. Pozri „ADR in the Nordic and Baltic countries“ (ARS v severských a pobaltských krajinách), porovnávaciu štúdiu, ktorú vypracovali Európske spotrebiteľské centrá v Dánsku, Estónsku, Fínsku, na Islande, v Lotyšsku, Litve, Nórsku a Švédsku, 11. máj 2023.

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

POZMEŇUJÚCE NÁVRHY

Výbor pre dopravu a cestovný ruch vyzýva Výbor pre vnútorný trh a ochranu spotrebiteľa, aby ako gestorský výbor vzal do úvahy:

Pozmeňujúci návrh 1

Návrh smernice Odôvodnenie 2

Text predložený Komisiou

(2) Komisia v roku 2019 prijala správu o vykonávaní smernice 2013/11/EÚ a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013², z ktorej vyplynulo, že smernica 2013/11/EÚ viedla k zvýšenému pokrytiu spotrebiteľských trhov kvalitnými subjektmi ARS v celej Únii. V správe sa však zároveň uvádza, že využívanie postupov ARS spotrebiteľmi a podnikmi v niektorých sektoroch a členských štátoch zaostáva. Jedným z dôvodov bola nízka úroveň informovanosti obchodníkov a spotrebiteľov o takýchto postupoch v členských štátoch, v ktorých boli zavedené len nedávno. Ďalším dôvodom bola nedostatočná dôvera spotrebiteľov a obchodníkov v neregulované subjekty ARS. Z údajov, ktoré poskytli príslušné vnútroštátne orgány začiatkom roka 2022, ako aj z hodnotenia vykonávania smernice 2013/11/EÚ uskutočneného v roku 2023 vyplýva, že využívanie zostalo relatívne stabilné (až na malý nárast prípadov v súvislosti s pandemiou COVID-19). Väčšina zainteresovaných strán konzultovaných v rámci uvedeného hodnotenia potvrdila, že k častým faktorom, ktoré bránia využívaniu postupov ARS, patrí nedostatočná informovanosť spotrebiteľov o postupoch ARS a ich porozumenie, nízka angažovanosť obchodníkov, nedostatočné pokrytie ARS v niektorých členských štátoch či vysoké náklady a zložité vnútroštátne postupy ARS, ako aj rozdielne

Pozmeňujúci návrh

(2) Komisia v roku 2019 prijala správu o vykonávaní smernice 2013/11/EÚ a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013², z ktorej vyplynulo, že smernica 2013/11/EÚ viedla k zvýšenému pokrytiu spotrebiteľských trhov kvalitnými subjektmi ARS v celej Únii. V správe sa však zároveň uvádza, že využívanie postupov ARS spotrebiteľmi a podnikmi v niektorých sektoroch a členských štátoch zaostáva. Jedným z dôvodov bola nízka úroveň informovanosti obchodníkov a spotrebiteľov o takýchto postupoch v členských štátoch, v ktorých boli zavedené len nedávno. Ďalším dôvodom bola nedostatočná dôvera spotrebiteľov a obchodníkov v neregulované subjekty ARS. Z údajov, ktoré poskytli príslušné vnútroštátne orgány začiatkom roka 2022, ako aj z hodnotenia vykonávania smernice 2013/11/EÚ uskutočneného v roku 2023 vyplýva, že využívanie zostalo relatívne stabilné (až na malý nárast prípadov v súvislosti s pandemiou COVID-19). Väčšina zainteresovaných strán konzultovaných v rámci uvedeného hodnotenia potvrdila, že k častým faktorom, ktoré bránia využívaniu postupov ARS, patrí nedostatočná informovanosť **spotrebiteľov a obchodníkov** o postupoch ARS a ich porozumenie, ako aj ich nízka angažovanosť, nedostatočné pokrytie ARS v niektorých členských štátoch či vysoké náklady a zložité vnútroštátne postupy

právomoci subjektov ARS. Pri cezhraničnom ARS existujú ďalšie prekážky ako jazyk, nedostatočná znalosť rozhodného práva či osobitné ťažkosti s prístupom v prípade zraniteľných spotrebiteľov.

² Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1).

ARS, ako aj rozdielne právomoci subjektov ARS. Pri cezhraničnom ARS existujú ďalšie prekážky ako jazyk, nedostatočná znalosť rozhodného práva či osobitné ťažkosti s prístupom v prípade zraniteľných spotrebiteľov. *To prispelo k vývoju prostredia ARS v rôznych systémoch v EÚ, kde – vzhľadom na rôzne procesné pravidlá a kritériá v jednotlivých členských štátoch – obchodníci zastupujúci odvetvia s častým výskytom sťažností, ako je doprava a cestovný ruch, čelia výzvam súvisiacim s využívaním mechanizmov riešenia sporov v cezhraničnom kontexte, ktoré je potrebné riešiť s cieľom vytvoriť prístupnejší, súdržnejší a účinnejší rámec cezhraničného ARS, ktorý by podporoval dôveru a spoluprácu medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi.*

² Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 1).

Pozmeňujúci návrh 2

Návrh smernice Odôvodnenie 2a

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

(2a) Odvetvia dopravy a cestovného ruchu sa zaoberajú vysokým počtom sťažností spotrebiteľov, najmä v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave. To spolu s veľkým počtom otázok týkajúcich sa rovnakej problematiky poukazuje na jednej strane na to, že spotrebiteľia sú si vedomí svojich práv v tejto oblasti. Na druhej strane to naznačuje, že postupy ARS by mali zostať poslednou možnosťou v prípade opodstatnených sťažností spotrebiteľov pred začatím súdneho

konania s cieľom v plnej miere chrániť práva spotrebiteľov.

Pozmeňujúci návrh 3

**Návrh smernice
Odôvodnenie 2b**

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

(2b) Cieľom tejto smernice by malo byť vytvorenie silných stimulov pre obchodníkov a spotrebiteľov, aby využívali postupy ARS. V záujme plného využitia potenciálu týchto postupov v prospech spotrebiteľov by sa mohla zaviesť povinnosť účasti podnikov v odvetviach dopravy a cestovného ruchu na týchto postupoch, ak to stanovujú vnútroštátne právne predpisy členských štátov, za predpokladu, že tieto právne predpisy nebránia stranám vo výkone ich práva na prístup k súdnemu systému. Členské štáty by mali mať najmä možnosť rozhodnúť o vnútroštátnych právnych predpisoch na vytvorenie systémov ARS v odvetviach dopravy a cestovného ruchu, pričom by mali zabezpečiť rovnaké zastúpenie spotrebiteľov a obchodníkov v radách subjektov ARS a silnú kontrolnú úlohu príslušných orgánov vo vzťahu k subjektom ARS. Ak sa vo vnútroštátnych právnych predpisoch členských štátov stanovuje, že účasť na takýchto postupoch je dobrovoľná, členské štáty by mali zabezpečiť, aby obchodníci, ktorí sa rozhodnú nezúčastniť sa, boli povinní zverejniť vysvetlenie takéhoto rozhodnutia.

Pozmeňujúci návrh 4

**Návrh smernice
Odôvodnenie 2c**

(2c) Len niekoľko členských štátov má systém ARS, ktorý funguje bez problémov. Získanie dôvery spotrebiteľov a obchodníkov v ARS a zvýšenie ich účasti na postupoch ARS, najmä v odvetviach dopravy a cestovného ruchu, si vyžaduje zabezpečenie kvalitného fungovania a práce subjektov ARS. S cieľom zvýšiť mieru využívania riešenia sporov je potrebné zamerať sa na ich nezávislosť, nestrannosť a zdroje, ako aj na rozvoj odborných znalostí zamestnancov subjektov ARS v oblasti príslušných odvetvových právnych predpisov, ako sú práva pasažierov a cestujúcich. Na tento účel členské štáty podporujú subjekty ARS, aby poskytovali odbornú prípravu fyzickým osobám zodpovedným za ARS v oblasti príslušných odvetvových právnych predpisov s cieľom podporiť subjekty ARS pri poskytovaní najlepšej pomoci spotrebiteľom pri riešení cezhraničných sťažností. Okrem toho sa od zamestnancov, ktorí sa zúčastňujú na postupoch ARS, vyžaduje, aby každoročne absolvovali povinnú odbornú prípravu, aby sa zabezpečilo, že ich existujúce znalosti sú aktuálne a zodpovedajú najnovšiemu pokroku v digitálnej oblasti.

Pozmeňujúci návrh 5

Návrh smernice

Odôvodnenie 11

(11) Členské štáty by mali zároveň subjektom ARS umožniť spojiť podobné veci proti konkrétnemu obchodníkovi do jedného postupu, zabezpečiť konzistentnosť výsledkov ARS pre spotrebiteľov, ktorí boli vystavení rovnakým nezákonným praktikám, ako aj väčšiu nákladovú efektívnosť pre subjekty

(11) Členské štáty by mali zároveň subjektom ARS umožniť spojiť podobné veci, **v úzkej spolupráci s príslušnými vnútroštátnymi orgánmi ARS a/alebo so sieťou európskych spotrebiteľských centier**, proti konkrétnemu obchodníkovi do jedného postupu, zabezpečiť konzistentnosť výsledkov ARS pre

ARS a obchodníkov. Spotrebiteľia by mali byť zodpovedajúcim spôsobom informovaní a mali by mať možnosť odmietnuť spojenie svojho sporu.

spotrebiteľov, ktorí boli vystavení rovnakým nezákonným praktikám, ako aj väčšiu nákladovú efektívnosť pre subjekty ARS a obchodníkov. Spotrebiteľia **a obchodníci** by mali byť zodpovedajúcim spôsobom informovaní a mali by mať možnosť odmietnuť spojenie svojho sporu.

Pozmeňujúci návrh 6

Návrh smernice

Odôvodnenie 13

Text predložený Komisiou

(13) Podľa smernice 2013/11/EÚ môžu členské štáty zaviesť vnútroštátne právne predpisy, ktorými uložia obchodníkom povinnosť zúčastňovať sa na ARS v sektoroch, ktoré považujú za vhodné, a to popri sektorových právnych predpisoch Únie, v ktorých sa stanovuje povinná účasť obchodníkov na ARS. V snahe podporiť účasť obchodníkov na postupoch ARS a zabezpečiť náležité a rýchle postupy ARS by sa od obchodníkov malo vyžadovať, a to najmä v prípade, že ich účasť nie je povinná, aby v presne vymedzenej lehote poskytl subjektom ARS odpoveď, či majú v úmysle zúčastniť sa na navrhovanom postupe.

Pozmeňujúci návrh

(13) Podľa smernice 2013/11/EÚ môžu členské štáty zaviesť vnútroštátne právne predpisy, ktorými uložia obchodníkom povinnosť zúčastňovať sa na ARS v sektoroch, ktoré považujú za vhodné, a to popri sektorových právnych predpisoch Únie, v ktorých sa stanovuje povinná účasť obchodníkov na ARS. V snahe podporiť účasť obchodníkov na postupoch ARS a zabezpečiť náležité a rýchle postupy ARS by sa od obchodníkov malo vyžadovať, a to najmä v prípade, že ich účasť nie je povinná, aby v presne vymedzenej lehote **nepresahujúcej 15 pracovných dní** poskytl subjektom ARS odpoveď, či majú v úmysle zúčastniť sa na navrhovanom postupe.

Pozmeňujúci návrh 7

Návrh smernice

Odôvodnenie 15

Text predložený Komisiou

(15) V záujme poskytovania účinnej pomoci spotrebiteľom a obchodníkom v cezhraničných sporoch je potrebné zabezpečiť, aby členské štáty zriadili kontaktné miesta ARS a jasne vymedzili ich úlohy. Európske spotrebiteľské centrá (ďalej len „ESC“) majú dobré predpoklady

Pozmeňujúci návrh

(15) **Vo viacerých členských štátoch sú spotrebiteľia a obchodníci stále nedostatočne informovaní o existencii subjektov ARS a o službách, ktoré ponúkajú.** V záujme poskytovania účinnej pomoci spotrebiteľom a obchodníkom v cezhraničných sporoch je potrebné

na vykonávanie takýchto úloh, keďže sa špecializujú na pomoc spotrebiteľom pri problémoch s cezhraničnými nákupmi, členské štáty by však mali mať možnosť zvoliť aj iné orgány s príslušnými odbornými znalosťami. Uvedené určené kontaktné miesta ARS by sa mali oznámiť Komisii.

zabezpečiť, aby členské štáty zriadili kontaktné miesta ARS a jasne vymedzili ich úlohy. Európske spotrebiteľské centrá (ďalej len „ESC“) majú dobré predpoklady na vykonávanie takýchto úloh, ***v úzkej spolupráci s príslušnými vnútroštátnymi subjektmi ARS***, keďže sa špecializujú na pomoc spotrebiteľom pri problémoch s cezhraničnými nákupmi, členské štáty by však mali mať možnosť zvoliť aj iné orgány s príslušnými odbornými znalosťami ***a zabezpečiť, aby mali primerané rozpočtové a ľudské zdroje***. Uvedené určené kontaktné miesta ARS by sa mali oznámiť Komisii.

Pozmeňujúci návrh 8

Návrh smernice

Odôvodnenie 17 a (nové)

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

(17a) Obchodníci by mali spotrebiteľom poskytovať informácie o kontaktnom mieste ARS na svojich webových stránkach s cieľom držať krok so súčasnými trendmi v oblasti online obchodu a fungovania online platforiem.

Pozmeňujúci návrh 9

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod -1 (nový)

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 1

Platný text

Pozmeňujúci návrh

Článok 1

Článok 1

Predmet úpravy

Predmet úpravy

Cieľom tejto smernice je dosiahnutím vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí, aby spotrebiteľia mohli na dobrovoľnom základe predkladať sťažnosti na

Cieľom tejto smernice je dosiahnutím vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí, aby spotrebiteľia mohli na dobrovoľnom základe predkladať sťažnosti na

obchodníkov subjektom, ktoré ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia sporov. Touto smernicou nie sú dotknuté vnútroštátne právne predpisy, na základe ktorých je účasť na takýchto postupoch povinná, pokiaľ takéto právne predpisy nebránia účastníkom v uplatňovaní ich práva na prístup k súdnemu systému.

obchodníkov subjektom, ktoré ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia sporov. Touto smernicou nie sú dotknuté vnútroštátne právne predpisy, na základe ktorých je účasť **obchodníkov v odvetviach dopravy a cestovného ruchu** na takýchto postupoch povinná, pokiaľ takéto právne predpisy nebránia účastníkom v uplatňovaní ich práva na prístup k súdnemu systému. **Ak sa vo vnútroštátnych právnych predpisoch stanovuje, že účasť na takýchto postupoch je dobrovoľná, členské štáty zabezpečia, aby obchodníci, ktorí sa rozhodnú nezúčastniť sa, boli povinní zverejniť vysvetlenie takéhoto rozhodnutia.**

Pozmeňujúci návrh 10

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 3 – písmeno a

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 5

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

1 a. Obchodník, ktorý nemá legálne sídlo na území žiadneho členského štátu a ponúka tovar alebo služby alebo ich uvádza na trh v EÚ vrátane digitálneho obsahu a digitálnych služieb, sa zúčastňuje na mechanizme ARS a dodržiava pravidlá alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

(Tento pozmeňujúci návrh sa týka celého textu. Jeho prijatie si bude vyžadovať príslušné zmeny v celom texte.)

Odôvodnenie

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.

Pozmeňujúci návrh 11

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 3 – písmeno b

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 5 – odsek 2 – písmeno a a (nové)

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

aa) zabezpečiť, aby spotrebiteľia mohli podávať sťažnosti v krajine svojho bydliska proti obchodníkom so sídlom mimo krajiny ich bydliska;

Pozmeňujúci návrh 12

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 3 – písmeno b

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 5 – odsek 2 – písmeno c

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

c) udelili účastníkom sporu právo požiadať o preskúmanie výsledku postupu ARS fyzickou osobou v prípade, že sa postup vykonával automatizovanými prostriedkami;

c) udelili účastníkom sporu právo požiadať o preskúmanie výsledku postupu ARS a zabezpečili, aby ho preskúmala fyzická osoba, v prípade, že sa postup vykonával automatizovanými prostriedkami;

Pozmeňujúci návrh 13

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 3 – písmeno b

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 5 – odsek 2 – písmeno d

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

d) mohli spojiť podobné veci proti konkrétnemu obchodníkovi do jedného postupu pod podmienkou, že dotknutý spotrebiteľ **je o tom informovaný a nenamieta** proti tomu;“;

d) mohli spojiť podobné veci proti konkrétnemu obchodníkovi do jedného postupu pod podmienkou, že dotknutý spotrebiteľ a obchodník sú o tom informovaní a nenamietajú proti tomu;

Pozmeňujúci návrh 14

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 3 – písmeno d

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 5 – odsek 8

Text predložený Komisiou

8. Členské štáty zabezpečia, aby obchodníci so sídlom na ich území, ktorých kontaktuje subjekt ARS z ich krajiny alebo z iného členského štátu, informovali uvedený subjekt ARS o tom, či súhlasia s účasťou na navrhovanom postupe, a aby odpovedali v primeranej lehote, ktorá nepresiahne **20** pracovných dní.

Pozmeňujúci návrh

8. Členské štáty zabezpečia, aby obchodníci so sídlom na ich území, ktorých kontaktuje subjekt ARS z ich krajiny alebo z iného členského štátu, informovali uvedený subjekt ARS o tom, či súhlasia s účasťou na navrhovanom postupe, a aby odpovedali v primeranej lehote, ktorá nepresiahne **15** pracovných dní.

Informácie, ktoré obchodníci poskytujú spotrebiteľom o svojej ochote zúčastniť sa na postupe ARS, musia byť jasné, zrozumiteľné a ľahko prístupné, pričom sa zabezpečí, aby spotrebiteľia boli oboznámení s postojom obchodníka pred uzavretím zmluvy. Ak sa obchodníci odmietnu zúčastniť na postupe alternatívneho riešenia sporov, poskytnú písomné vysvetlenie.

Pozmeňujúci návrh 15

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 3 a (nový)

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 6 – odsek 1 – písmeno a

Platný text

a) mali potrebné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho alebo súdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ako aj všeobecné znalosti v oblasti práva;

Pozmeňujúci návrh

V článku 6 ods. 1 sa písmeno a) nahrádza takto:

a) mali potrebné znalosti a zručnosti v oblasti alternatívneho alebo súdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ako aj všeobecné znalosti v oblasti práva ***a odborné znalosti týkajúce sa riešenia cezhraničných prípadov, najmä znalosti práva EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa;***

Pozmeňujúci návrh 16

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 3 b (nový)

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 6 – odsek 6

Platný text

6. Členské štáty na účely odseku 1 písm. a) podporujú subjekty ARS, aby fyzickým osobám povereným ARS poskytovali odbornú prípravu. Ak sa takáto odborná príprava poskytuje, príslušné orgány monitorujú programy odbornej prípravy subjektov ARS na základe informácií, ktoré im boli oznámené v súlade s článkom 19 ods. 3 písm. g).

Pozmeňujúci návrh

3b. V článku 6 sa odsek 6 nahrádza takto:

„6. Členské štáty na účely odseku 1 písm. a) podporujú subjekty ARS, aby fyzickým osobám povereným ARS poskytovali odbornú prípravu **v oblasti príslušných odvetvových právnych predpisov**. Ak sa takáto odborná príprava poskytuje, príslušné orgány monitorujú programy odbornej prípravy subjektov ARS na základe informácií, ktoré im boli oznámené v súlade s článkom 19 ods. 3 písm. g).“

Pozmeňujúci návrh 17

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 6

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 14 – odsek 2

Text predložený Komisiou

2. Každý členský štát určí kontaktné miesto ARS zodpovedné za úlohu uvedenú v odseku 1. Každý členský štát oznámi názov a kontaktné údaje svojho kontaktného miesta ARS Komisii. Členské štáty zveria zodpovednosť za prevádzku kontaktných miest ARS svojmu centru, ktoré patrí do siete európskych spotrebiteľských centier, alebo, ak to nie je možné, spotrebiteľským organizáciám alebo akémukoľvek inému orgánu zaoberajúcemu sa ochranou spotrebiteľa.

Pozmeňujúci návrh

2. Každý členský štát určí kontaktné miesto ARS zodpovedné za úlohu uvedenú v odseku 1. Každý členský štát oznámi názov a kontaktné údaje svojho kontaktného miesta ARS Komisii. Členské štáty zveria zodpovednosť za prevádzku kontaktných miest ARS svojmu centru, ktoré patrí do siete európskych spotrebiteľských centier, alebo, ak to nie je možné, spotrebiteľským organizáciám alebo akémukoľvek inému orgánu zaoberajúcemu sa ochranou spotrebiteľa **vrátane príslušných vnútroštátnych orgánov ASR**.

Pozmeňujúci návrh 18

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 6

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 14 – odsek 2 a (nový)

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

2a. Obchodníci poskytnú informácie o kontaktnom mieste ARS. Tieto informácie musia byť zreteľne prezentované oddelene od ostatného obsahu na webových stránkach obchodníkov, čím sa zabezpečí ich jasná viditeľnosť a prístupnosť pre spotrebiteľov.

Pozmeňujúci návrh 19

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 6

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 14 – odsek 3 – písmeno c

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

c) objasnenie účastníkom, aké procedurálne pravidlá uplatňujú konkrétne subjekty ARS;

c) objasnenie účastníkom, aké procedurálne pravidlá uplatňujú konkrétne subjekty ARS, **ako sú napríklad konkrétne lehoty na komunikáciu;**

Pozmeňujúci návrh 20

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 8

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 20 – odsek 8

Text predložený Komisiou

Pozmeňujúci návrh

8. Komisia vytvorí a udržiava digitálny interaktívny nástroj, ktorý poskytuje všeobecné informácie o prostriedkoch nápravy pre spotrebiteľov a odkazy na webové stránky subjektov ARS, ktoré jej boli oznámené v súlade s odsekom

8. Komisia vytvorí a udržiava digitálny interaktívny nástroj, ktorý poskytuje všeobecné informácie o prostriedkoch nápravy pre spotrebiteľov a odkazy na webové stránky subjektov ARS, ktoré jej boli oznámené v súlade s odsekom

2 tohto článku.

2 tohto článku.

Vzhľadom na cezhraničnú povahu práv pasažierov a cestujúcich Komisia úzko spolupracuje s európskymi spotrebiteľskými centrami, podnikmi z odvetvia dopravy a cestovného ruchu, so spotrebiteľskými organizáciami a inými subjektmi, ktoré sa zaoberajú právami spotrebiteľov, s cieľom podporovať najlepšie postupy a poznatky potrebné na odstránenie prekážok, ktorým čelia spotrebiteľia a obchodníci pri využívaní postupu ARS v tejto konkrétnej oblasti.

Pozmeňujúci návrh 21

Návrh smernice

Článok 1 – odsek 1 – bod 8 a (nový)

Smernica 2013/11/EÚ

Článok 20 – odsek 5

Text predložený Komisiou

5. Každý príslušný orgán zverejní konsolidovaný zoznam subjektov ARS uvedený v odseku 4 na svojej webovej stránke tak, že uvedie odkaz na príslušnú webovú stránku Komisie. Okrem toho každý príslušný orgán zverejní uvedený konsolidovaný zoznam na trvalom nosiči.

Pozmeňujúci návrh

8a. V článku 20 sa odsek 5 nahrádza takto:

„5. Každý príslušný orgán zverejní konsolidovaný zoznam subjektov ARS uvedený v odseku 4 na svojej webovej stránke tak, že uvedie odkaz na príslušnú webovú stránku Komisie. Okrem toho každý príslušný orgán zverejní uvedený konsolidovaný zoznam na trvalom nosiči. **Každý príslušný orgán musí zverejniť vysvetlenia vždy, keď sa obchodníci odmietnu zúčastniť na postupe ARS.**“

**PRÍLOHA: SUBJEKTY ALEBO OSOBY, KTORÉ SPRAVODAJKYNI POSKYTLI
INFORMÁCIE**

Počas prípravy stanoviska až do jeho prijatia vo výbore poskytl spravodajkyňa podnety tieto subjekty alebo osoby:

Subjekt a/alebo osoba
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Vypracovanie uvedeného zoznamu je vo výlučnej zodpovednosti spravodajkyne.

POSTUP VÝBORU POŽIADANÉHO O STANOVISKO

Názov	Zmena smernice 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj smerníc (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828
Referenčné čísla	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Gestorský výbor dátum oznámenia na schôdzi	IMCO 20.11.2023
Výbor požiadaný o stanovisko dátum oznámenia na schôdzi	TRAN 20.11.2023
Spravodajca výboru požiadaného o stanovisko dátum vymenovania	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Prerokovanie vo výbore	22.1.2024
Dátum prijatia	14.2.2024
Výsledok záverečného hlasovania	+: 23 -: 1 0: 15
Poslanci prítomní na záverečnom hlasovaní	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 prítomní na záverečnom hlasovaní	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Náhradníci (čl. 209 ods. 7) prítomní na záverečnom hlasovaní	Alicia Homs Ginell, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

ZÁVEREČNÉ HLASOVANIE PODĽA MIEN VO VÝBORE POŽIADANOM 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

Vysvetlenie použitých znakov:

+ : za

- : proti

0 : zdržali sa hlasovania