



EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 29.11.2011
KOM(2011) 791 v konečnom znení

**OZNÁMENIE KOMISIE EURÓPSKEMU PARLAMENTU, RADE A
HOSPODÁRSKEMU A SOCIÁLNEMU VÝBORU**

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov na jednotnom trhu

1. POTREBA PRÍSTUPU K SYSTÉMOM UPLATŇOVANIA NÁROKOV NA NÁPRAVU

V stratégii „Europe 2020“ sa konštatuje, že silnejší, hlbší a širší jednotný trh je kľúčový pre rast a tvorbu pracovných miest. S cieľom naplniť túto výzvu sa musí jednotný trh prispôbiť novej skutočnosti, pre ktorú je typické predovšetkým utiekanie sa k intenzívnejšiemu využívaniu internetu ako kanálu maloobchodného predaja a vznikanie nových typov služieb. Dôveru spotrebiteľov v jednotný trh ovplyvňuje nedostatok dôvery v to, že ich problémy týkajúce sa nákupov tovarov a služieb je možné účinne riešiť. V tomto oznámení je vysvetlené, akým spôsobom prispievajú návrhy Komisie týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov a online systému riešenia sporov k podpore prístupu k rýchlemu, lacnému a účinnému riešeniu sporov prostredníctvom postupov alternatívneho riešenia sporov ako prostriedkov na to, aby sa mohli spotrebiteľia slobodne rozhodovať a konať a pôsobiť ako hlavní aktéri jednotného trhu. Návrhy predstavujú súčasť dvanástich kľúčových opatrení Aktu o jednotnom trhu¹.

Ako sa uvádza v Montiho správe o „Novej stratégii pre jednotný trh“² a ako je vyjadrené v Akte o jednotnom trhu, jednotný trh stelesňuje ideál, priestor neohraničený vnútroštátnymi hranicami, v ktorom sa občania a podniky môžu slobodne pohybovať a využívať svoje práva. To zahŕňa samozrejme možnosť vstupovať do cezhraničných transakcií. Pre spotrebiteľov a podniky však jednotný trh stále predstavuje mnohé výzvy.

V EÚ sme dosiahli vysoký stupeň ochrany spotrebiteľa, pre spotrebiteľov je však stále namáhavé uplatňovať si svoje práva. Z nedávnych štúdií vyplýva, že počet sporov predložených na alternatívne riešenie sporov vrátane riešenia online sa zvýšil v EÚ zo 410 000 v roku 2006 na 530 000 v roku 2008³. Len 5 % európskych spotrebiteľov však uviedlo, že postúpili v roku 2010 svoju vec systému alternatívneho riešenia sporov⁴, a iba 9 % podnikov uviedlo, že vôbec niekedy tento systém využili⁵. Počet sporov týkajúcich sa cezhraničných transakcií sa zvyšuje⁶. Napriek tomu zostáva väčšina sťažností v súčasnosti nevyriešená. Využívanie jednoduchých, účinných a nízkonákladových prostriedkov riešenia sporov prostredníctvom postupov alternatívneho riešenia sporov ešte stále nie je plne preskúmané.

Zo skúseností vyplýva, že spotrebiteľia nie sú schopní plne využívať príležitosti, ktoré im jednotný trh ponúka, pokiaľ ide o širšiu ponuku produktov alebo účinnejšiu hospodársku súťaž v cenách a kvalite. Pokiaľ ide o cezhraničné nakupovanie, spotrebiteľia majú obavy, že

¹ Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov: Akt o jednotnom trhu – Dvanásť hybných síl podnecovania rastu a posilňovania dôvery, „Spoločne za nový rast“, KOM(2011) 206 v konečnom znení, s. 9.

² Správa Maria Montiho predsedovi Európskej komisii: „Nová stratégia pre jednotný trh“ z 9. júna 2010.

³ Štúdiá o alternatívnom riešení sporov, s. 8; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf

⁴ Eurobarometer (EB) 342, s. 184.

⁵ EB 300, s. 76.

⁶ Počet cezhraničných sťažností doručených európskym spotrebiteľským centrámi predstavoval spolu 35 000 sťažností v roku 2009, čo predstavuje nárast o 55 % v porovnaní s rokom 2005. Podiel sťažností, ktoré sa týkali transakcií elektronického obchodovania, dosiahol viac než 55 % v rokoch 2009 a 2010 a tento podiel sa od roku 2006 zdvojnásobil. V roku 2009 nahlásilo 38 členov FIN-NET, že sa zaoberali 1542 spormi, zatiaľ čo v roku 2010 nahlásilo 32 členov 1800 sporov.

nájsť riešenie pre prípadný problém bude náročné⁷, preto sú v súčasnosti málo naklonení cezhraničnému nakupovaniu.

Z empirických údajov vyplýva, že predtým, ako sa spotrebiteľ obráti na súd, zváži čas, peniaze a úsilie, ktoré budú nevyhnutné na získanie nápravy, a následne ich porovná s hodnotou nároku⁸. Spotrebiteľia nie sú vzhľadom na zložitosť právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na ich spory, predovšetkým spory týkajúce sa cezhraničných transakcií, častokrát presvedčení o tom, že postúpiť vec súdu by bolo pre nich schodným riešením, a preto vo väčšine prípadov túto možnosť zavrhnú, ak sa počiatočný kontakt s obchodníkom ukáže ako neúspešný.

Podobne sa podniky, obzvlášť malé podniky, obávajú rizika, že by sa museli zapodievať právnymi a súdnymi systémami, ktoré sú pre nich neznáme⁹. Obchodníci preto často odmietajú otvárať sa novým trhom, ktoré by pre nich znamenali prístup k novým zákazníkom a šancu expandovať. Tento nedostatok dôvery má vplyv na konkurencieschopnosť podnikov.

Rast elektronického obchodovania zvýšil rozsah nevyužitých príležitostí: internet ponúka všetkým podnikom možnosť ponúkať svoj tovar zákazníkom na celom svete a spotrebiteľia môžu rovnako bezproblémovo nakupovať prostredníctvom počítača ako priamo v kamennom obchode. Elektronické obchodovanie a predovšetkým cezhraničné elektronické obchodovanie sa v Európe presadzujú len veľmi pomalým tempom.

Komisia plánuje spustiť niekoľko iniciatív s cieľom zlepšiť túto situáciu, pričom jedným zo spôsobov zlepšenia systému uplatňovania nárokov na nápravu na vnútornom trhu je zlepšenie dostupnosti a širšieho využívania subjektov mimosúdneho riešenia sporov. Alternatívne riešenie sporov je pre spotrebiteľov a podniky nízkonákladová a rýchla alternatíva riešenia sporov. Veľká väčšina konaní v rámci alternatívneho riešenia sporov je pre spotrebiteľov bezplatná, alebo predstavuje nie príliš vysoké náklady (menej ako 50 EUR). Väčšina sporov predložených subjektom alternatívneho riešenia sporov sa rozhodne do 90 dní¹⁰.

Väčšina spotrebiteľov, ktorí alternatívne riešenie sporov využili, ho označujú za priamy a transparentný postup, pri ktorom im bola poskytnutá podpora a poradenstvo¹¹. Preto sú spotrebiteľia viac naklonení pre alternatívne riešenie sporov ako pre riešenie sporov prostredníctvom súdnych procesov. Podniky takisto uprednostňujú alternatívne riešenie sporov a tie podniky, ktoré tento systém už využili, by ho opätovne využili v budúcnosti¹².

⁷ EB 252, s. 55: 71 % spotrebiteľov považuje riešenie problémov pri nakupovaní v zahraničí za ťažšie.

⁸ EB 342: 39 % európskych spotrebiteľov sa neobrátilo na súd po tom, ako zistili problém, pretože sumy, o ktoré išlo, boli príliš malé, alebo konanie by bolo príliš nákladné v porovnaní s týmito sumami.

⁹ Bleskový EB 224 „Postoj podnikov k cezhraničnému predaju a ochrane spotrebiteľa“, organizácia Gallup, 2008 http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf: 59 % podnikov uviedlo, že dôležitou/veľmi dôležitou prekážkou tomu, aby praktizovali cezhraničný predaj, sú potenciálne vyššie náklady súvisiace s riešením cezhraničných sťažností a konfliktov v porovnaní s domácimi.

¹⁰ Pozri: Štúdia alternatívneho riešenia sporov, s. 8.

¹¹ Pozri: Štúdia o „uplatňovaní nárokov na nápravu pre spotrebiteľov v EÚ: skúsenosti, postoje a voľby spotrebiteľov“ (consumer redress in the EU: consumer experiences, perceptions and choices), TNS qual, 2009, s. 48.

¹² EB 300, s.79: 54 % podnikov uprednostňuje alternatívne riešenie sporov a 82 % podnikov, ktoré tento systém už využili, by ho opätovne využili aj v budúcnosti. To dokazuje aj skutočnosť, že spomedzi podnikov, ktoré využili alternatívne riešenie sporov, až 76 % uviedlo, že boli spokojné so spôsobom urovnania sporu, Európsky podnikateľský skúšobný panel (European Business Test Panel), http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

Rôznorodosť a nerovnomerná geografická a sektorálna dostupnosť subjektov alternatívneho riešenia sporov však znemožňuje spotrebiteľom a podnikom, aby plne využívali ich potenciál. V niektorých členských štátoch zatiaľ neboli zriadené subjekty alternatívneho riešenia sporov. V iných členských štátoch existujúce subjekty alternatívneho riešenia sporov fungujú len na časti územia, alebo sú kompetentné len pre špecifické sektory na maloobchodnom trhu. Systém je o to zložitejší, čo má nepriaznivý vplyv na jeho účinnosť a odrádza spotrebiteľov a podniky od toho, aby ho využívali. Spotrebiteľia a podniky častokrát nevedia o možnosti postúpenia svojich sporov na existujúci subjekt alternatívneho riešenia sporov alebo nevedia, či by ich spor patril do oblasti pôsobnosti príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Komisia už viac ako 10 rokov vyvíja úsilie pri propagácii alternatívneho riešenia sporov. Dve odporúčania, ktoré prijala Komisia v rokoch 1998¹³ a 2001¹⁴, mali pozitívny vplyv predovšetkým v tom, že stanovili niekoľko základných kvalitatívnych kritérií, ktoré by mali subjekty alternatívneho riešenia sporov spĺňať. Ako však bolo uvedené, tieto kritériá nepostačujú na to, aby poskytli spotrebiteľom dôveru v jednotný trh.

Na to, aby sa potenciál jednotného trhu ako hybnej sily hospodárskeho rastu Európy mohol plne vyvinúť, sú potrebné také legislatívne opatrenia, prostredníctvom ktorých sa zabezpečí, aby každý spotrebiteľ v EÚ mohol postúpiť svoj spor príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov nezávisle od toho, v ktorom sektore tento spor vznikol alebo či sa týka domácej alebo cezhraničnej transakcie.

V oznámení „Digitálna agenda pre Európu“ je uvedená potreba opatrení s celoeurópskou pôsobnosťou na zlepšenie systémov alternatívneho riešenia sporov a uvádza sa, že Komisia má v úmysle „navrhnuť celoeurópsky online nástroj pre uplatňovanie nárokov na nápravu v podmienkach elektronického obchodovania“ s cieľom vybudovať potrebnú dôveru v nakupovanie cez internet.

S cieľom dosiahnuť tieto ciele bez toho, aby to neúmerným a nepotrebným spôsobom zaťažilo členské štáty, Komisia navrhuje legislatívne opatrenia, ktoré stavajú na subjektoch už existujúcich v jednotlivých členských štátoch.

Tento prístup je potrebný nielen preto, že subjekty riešenia sporov sú efektívnejšie vtedy, keď vychádzajú z lokálnych daností, ale takisto s cieľom ponechať členským štátom nevyhnutný priestor pre rozhodovanie o tom, ako si čo najlepšie splniť svoju povinnosť. V prvom rade v prípade, že subjekty alternatívneho riešenia sporov nie sú k dispozícii, členské štáty nemajú povinnosť zabezpečiť zriadenie osobitného subjektu alternatívneho riešenia sporov v každom sektore maloobchodu. Miesto toho sa môžu rozhodnúť zriadiť jediný alebo univerzálny subjekt pre všetky sektory s cieľom „zalepiť medzery“ pokrytia ich územia systémom alternatívneho riešenia sporov.

¹³ Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes (Odporúčanie Komisie 98/257/ES o zásadách platných pre orgány zodpovedné za mimosúdne urovnávanie spotrebiteľských sporov), Ú. v. ES 115, 17.4.1998, s. 31).

¹⁴ Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (Odporúčanie Komisie 2001/310/ES o zásadách pre mimosúdne orgány zapojené v konsenzuálnych riešeniach spotrebiteľských sporov), Ú. v. ES 109, 19.4.2001, s. 56.

Toto oznámenie o „Alternatívnom riešení sporov spotrebiteľov na jednotnom trhu“ sprevádzajú preto dva legislatívne návrhy týkajúce sa alternatívneho riešenia sporov a online systému riešenia sporov. Cieľom týchto návrhov je uľahčiť spotrebiteľom zabezpečiť si uplatnenie svojich nárokov na nápravu na jednotnom trhu nezávisle od toho, či nakupujú online alebo klasickým spôsobom, a týmto účinne prispieť k rastu a hospodárskej stabilite prostredníctvom zvýšenia spotrebiteľského dopytu.

V pracovnom programe Komisie na rok 2011 sa alternatívne riešenie sporov spotrebiteľov vytýčilo za jeden zo strategických návrhov Komisie na rok 2011¹⁵. V Akte o jednotnom trhu¹⁶ boli právne predpisy o alternatívnom riešení sporov a online systéme riešenia sporov identifikované ako jedno z kľúčových opatrení pre znovunaštartovanie rastu a posilnenie dôvery spotrebiteľov v jednotný trh.

Politická podpora tomuto prístupu bola vyjadrená na najvyššej úrovni. Ako Európsky parlament¹⁷, tak aj Rada¹⁸ schválili nadchádzajúcu legislatívnu činnosť v oblasti alternatívneho riešenia sporov a online systému riešenia sporov. Navyše na zasadnutiach Rady z jari a z októbra 2011 bola vyjadrená potreba prijatia príslušných návrhov do konca roku 2012 ako súčasť koordinovaného úsilia poskytnúť jednotnému trhu nový impulz¹⁹.

Navrhované právne predpisy sa vzťahujú na spory týkajúce sa zmlúv medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, ktoré vznikli pri predaji tovarov alebo poskytovaní služieb. To zahŕňa sťažnosti podané spotrebiteľmi na obchodníkov, ale aj sťažnosti podané obchodníkmi na spotrebiteľov. Návrhy sa však netýkajú sporov medzi podnikmi. Vzťah medzi spotrebiteľmi a podnikmi je odlišný od vzťahu medzi podnikmi: asymetria vo vzťahu medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi je dôvodom pre vznik osobitných predpisov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa vrátane predpisov týkajúcich sa informovania spotrebiteľov. Počas verejných konzultácií vedených Komisiou vyjadrili všetky zainteresované subjekty (podniky, spotrebiteľia, vnútroštátne orgány) názor, že špecifickosť týchto vzťahov by sa mala tiež zohľadniť v právnych predpisoch EÚ týkajúcich sa alternatívneho riešenia sporov a mali by sa stanoviť osobitné opatrenia týkajúce sa alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Je tiež dôležité podporovať vývoj európskych sietí subjektov alternatívneho riešenia sporov s cieľom uľahčiť riešenie cezhraničných sporov. Vnútroštátne subjekty alternatívneho riešenia sporov by sa mali stať súčasťou existujúcich európskych sietí na riešenie sporov v jednotlivých sektoroch s cieľom umožniť ich efektívne fungovanie a poskytnúť vhodné pokrytie alternatívneho riešenia cezhraničných sporov, ktoré vzniknú v uvedených sektoroch (napr. „*FIN-NET – Sieť pre mimosúdne urovnávanie finančných sporov*“²⁰ pozostáva zo subjektov alternatívneho riešenia sporov zaoberajúcich sa cezhraničnými spormi medzi spotrebiteľmi a poskytovateľmi finančných služieb).

¹⁵ Program legislatívnej činnosti Komisie na rok 2011 (Commission Legislative Work Programme for 2011), KOM(2010) 623.

¹⁶ „Akt o jednotnom trhu“, KOM(2011) 206, s. 9.

¹⁷ Uznesenie EP zo 6. apríla 2011 o správe vecí verejných a partnerstve na jednotnom trhu [2010/2289(INI)].

¹⁸ Závery Rady pre konkurencieschopnosť z 30. mája 2011 o prioritách pre znovunaštartovanie jednotného trhu (dokument č. 10993/11).

¹⁹ Závery Európskej rady z 24.–25. marca 2011 (dokument č. EUCO 10/11) a z 23. októbra 2011 (dokument č. EUCO 52/11).

²⁰ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

Okrem toho vzniklo v posledných rokoch niekoľko iniciatív, ktorých cieľom je vývoj nadnárodných subjektov alternatívneho riešenia sporov v rámci EÚ, v prípade ktorých obchodníci z rozličných členských štátov patria pod ten istý subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý má sídlo len v jedinom členskom štáte²¹. Vývoj uvedených iniciatív by sa mal ďalej podporovať.

Navrhované právne predpisy sú kľúčovým krokom pri budovaní efektívnych a účinných mimosúdnych systémov uplatňovania nárokov na nápravu. Ako také by mali byť chápané ako dláždenie cesty pre ďalšie opatrenia, ktoré doplnia tento rámec, konkrétne ide o vývoj kolektívneho alternatívneho riešenia sporov a európskeho prístupu ku kolektívnemu uplatňovaniu nárokov na nápravu.

Komisia navrhuje dve navzájom prepojené iniciatívy, smernicu o alternatívnom riešení sporov a nariadenie o online systéme riešenia sporov. Príslušné dva návrhy sa navzájom dopĺňajú. Vykonávaním smernice sa sprístupnia subjekty kvalitného alternatívneho riešenia sporov v celej EÚ pre všetky spotrebiteľské sťažnosti súvisiace so spormi týkajúcimi sa zmlúv, ktoré vznikli pri predaji tovarov alebo poskytovaní služieb. Toto je kľúčová požiadavka pre fungovanie platformy online systému riešenia sporov, ktorá bude zriadená nariadením.

1.1. SMERNICA O ALTERNATÍVOM RIEŠENÍ SPOROV

Smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov s cieľom zabezpečiť existenciu subjektov kvalitného alternatívneho riešenia sporov, ktoré vznikli pri predaji tovarov a poskytovaní služieb zo strany obchodníkov.

Prostredníctvom smernice sa riešia tri hlavné problémy, ktoré boli identifikované po konzultáciách so zainteresovanými subjektmi a na základe štúdií uskutočnených na zákazku Komisie. Problémovými oblasťami sú:

- a) medzery v pokrytí jednotlivých sektorov a geografických oblastí subjektmi alternatívneho riešenia sporov;
- b) nedostatok povedomia a informácií, ktorý je príčinou nevyužívania subjektov alternatívneho riešenia sporov zo strany spotrebiteľov a podnikov; a
- c) nestála kvalita alternatívneho riešenia sporov: značný počet subjektov alternatívneho riešenia sporov nespĺňa základné princípy stanovené v príslušných dvoch odporúčaniach Komisie.

Po prvé, bude dôležité zabezpečiť, aby subjekty alternatívneho riešenia sporov boli k dispozícii pre všetky spotrebiteľské spory, ktoré vzniknú pri transakciách na jednotnom trhu. Cieľom smernice je zabezpečiť, aby existovali subjekty alternatívneho riešenia sporov v celej EÚ a aby pokrývali všetky spotrebiteľské spory týkajúce sa zmlúv, ktoré vzniknú pri predaji tovarov alebo poskytovaní služieb.

²¹ Pozri napríklad „Európsky útvar urovnávania sporov v oblasti prenájmov áut (European Car Rental Conciliation Service (ECRCS))“, pilotný projekt, ktorý bol spustený v júli 2010 a ktorý sa zaoberá spormi súvisiacimi s cezhraničným prenájomom vozidiel v rámci Európy (<http://www.leaseurope.org/index.php?page=consumer-redress-service>).

Okrem toho, nedostatok podrobných informácií predstavuje pre spotrebiteľov, ale aj pre obchodníkov značnú prekážku vo využití alternatívneho riešenia sporov. Od obchodníkov sa bude vyžadovať, aby poskytovali spotrebiteľom informácie o tom, ktorý subjekt alternatívneho riešenia sporov je kompetentný na riešenie potenciálnych spotrebiteľských sporov týkajúcich sa zmlúv v oblasti, v ktorej pôsobia. Povinnosťou obchodníkov bude tiež informovať spotrebiteľov, či sa zaväzujú používať alternatívne riešenie sporov v súvislosti so sťažnosťami podanými na nich zo strany spotrebiteľov.

Cieľom smernice je tiež zabezpečiť, aby subjekty alternatívneho riešenia sporov dodržiavali niekoľko kvalitatívnych zásad, akými sú nestrannosť, transparentnosť, účinnosť a spravodlivosť. Príslušné orgány v členských štátoch budú monitorovať subjekty alternatívneho riešenia sporov a zabezpečovať ich správne fungovanie.

Po tom, ako dôjde k správnej implementácii smernice, bude mať každý spotrebiteľ nezávisle od toho, či má alebo nemá bydlisko v EÚ, prístup k subjektom kvalitného alternatívneho riešenia sporov v prípade, ak vzniknú problémy pri nákupe tovarov alebo služieb od obchodníka so sídlom v EÚ.

1.2. NARIADENIE O ONLINE SYSTÉME RIEŠENIA SPOROV

Nariadenie o online systéme riešenia spotrebiteľských sporov s cieľom umožniť spotrebiteľom a obchodníkom priamo disponovať prístupom k online platforme, ktorá bude pomáhať pri riešení sporov týkajúcich sa zmlúv, ktoré vznikli pri cezhraničných online transakciách, prostredníctvom intervencie subjektu alternatívneho riešenia sporov spĺňajúceho ustanovenia smernice.

Nariadením sa stanovuje „Európska platforma pre riešenie sporov prostredníctvom internetu“ („platforma pre riešenie sporov online“). K tejto platforme zriadenej Komisiou budú mať spotrebiteľia a obchodníci priamy prístup a ich sťažnosti budú sprostredkované subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý je kompetentný zaoberať sa ich sporom. Platforma bude teda budovať na dostupnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vo všetkých členských štátoch.

Platforma pre riešenie sporov online bude interaktívnou webovou stránkou ponúkajúcou spotrebiteľom a obchodníkom jediné miesto pre registráciu sporov týkajúcich sa zmlúv, ktoré vznikli pri cezhraničných transakciách elektronického obchodovania. Platforma bude dostupná vo všetkých úradných jazykoch EÚ a jej používanie bude bezplatné. Jej prevádzkovanie bude uľahčovať asistentská sieť pre online systém riešenia sporov.

Spotrebiteľia a obchodníci budú mať možnosť predkladať žiadosti prostredníctvom elektronického formulára pre sťažnosti, ktorý bude dostupný na webovej stránke platformy vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Prostredníctvom údajov uvedených v elektronickom formulári pre sťažnosti bude platforma schopná identifikovať subjekty alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú potenciálne kompetentné zaoberať sa príslušným sporom, a automaticky sprostredkujú sťažnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov, o kompetentnosti ktorého sa zhodli príslušné strany. Daný subjekt alternatívneho riešenia sporov bude pri riešení sporu postupovať v súlade s vlastnými procesnými postupmi. Je však potrebné, aby bolo ku všetkým sťažnostiam riešeným prostredníctvom platformy online systému riešenia sporov pristupované rýchlo. Preto sa nariadením stanovuje časový limit, ktorý je kratší, ako bežné trvanie riešenia sporu inak ako prostredníctvom internetu.

Platforma bude takisto poskytovať informácie o subjektoch alternatívneho riešenia sporov a všeobecné informácie o alternatívnom riešení sporov ako prostriedku mimosúdneho urovnávania sporov. Spotrebiteľia budú môcť nájsť informácie o platforme online systému riešenia sporov vrátane elektronického linku na platformu na webových stránkach obchodníkov. Keď spotrebiteľia budú vyhľadávať tovar alebo služby na príslušných webových stránkach, budú môcť zistiť ešte predtým, ako vykonajú transakciu, možné spôsoby uplatňovania nárokov na nápravu pre prípad potenciálne vzniknutých problémov súvisiacich s danou transakciou. To povzbudí spotrebiteľov k tomu, aby nakupovali cez internet a aj mimo vlastného štátu.

Nariadením sa tak budú riešiť počiatočné obavy v súvislosti s cezhraničným nakupovaním a predajom cez internet, čím sa bude môcť naplno vyvinúť potenciál elektronického obchodu. V digitálnom svete bude dôležité umožniť spotrebiteľom a obchodníkom podávať sťažnosti online a riešiť spory elektronicky. To vytvorí úspory z rozsahu, zjednoduší život a urýchli riešenie cezhraničných sporov.

2. VÝSLEDKY VYKONÁVANIA BALÍKA PRÁVNÝCH OPATRENÍ

Tieto príklady sú založené na skutočných sporoch medzi podnikmi a spotrebiteľmi:

Anna, európska občianka, si objednala nábytok do svojho nového bytu od predajcu so sídlom v jej členskom štáte. Dohodla sa s predajcom, že jej nábytok dovezie domov a že polovicu ceny zaplatí hneď a zvyšok pri dodaní tovaru. Keď jej nábytok priviezli, všimla si, že na stole boli viditeľné škrabance a na gauči škrvny. Anna teraz odmieta zaplatiť zvýšnú sumu a žiada od predajcu, aby stôl aj gauč vymenil. Predajca je naopak názoru, že nábytok bol privezený v bezchybnom stave, a nalieha na splnení povinností zo strany Anny. Riešenie tohto sporu súdnou cestou bude pre Annu, ako aj pre predajcu nákladné a zdlhavé. Obidve strany hľadajú lacný a rýchly spôsob vyriešenia ich sporu²².

Oliver a Eloise, dvaja európski občania, si objednali cez internet týždenný dovolenkový balík služieb pre dve osoby do iného členského štátu. V balíku, ktorý poskytovateľ služieb v danom členskom štáte ponúkal, boli zahrnuté letenky, hotelové ubytovanie v dvojposteľovej izbe a raňajky. Zaučtovaná bola záloha 20 % za rezerváciu hotela.

Pri príchode do hotela bolo Oliverovi a Eloise oznámené, že dvojposteľové izby už nie sú k dispozícii a že za raňajky si budú musieť priplatiť 10 EUR na osobu. Oliver a Eloise vyjadrili svoje rozčarovanie a žiadali vedenie hotela, aby im poskytlo služby podľa opisu na webovej stránke. Vedenie hotela nebolo schopné im vyhovieť, ani ponúknuť alternatívne riešenie. Oliver a Eloise žiadali vrátenie svojej zálohy, vedenie hotela však odmietlo. Museli si nájsť náhradné ubytovanie, čo ich stálo peniaze navyše.

Po návrate sa niekoľkokrát pokúsili kontaktovať hotel, ako aj poskytovateľa dovolenkového balíka, a žiadali vrátenie zálohy. Napriek tomu sa im nepodarilo získať svoje peniaze späť. Keďže nevedeli, na koho sa obrátiť s cieľom čo najjednoduchšie vyriešiť svoj problém, rozhodli sa kontaktovať európske spotrebiteľské centrum (ESC) v ich členskom štáte a podali sťažnosť spolu s vysvetlením celej situácie. ESC kontaktovalo následne ESC v členskom štáte poskytovateľa služby v záujme nájdania spôsobu vyriešenia sporu s predmetným hotelom.

²² Vymyslený príbeh založený na skutočných problémoch.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov v členskom štáte poskytovateľa služby, ktorý sa zaoberá týmto typom sporov, sa ujal prípadu po tom, čo poskytovateľ služby súhlasil využiť tento postup. Po 6 mesiacoch a niekoľkých listoch a telefonických rozhovoroch súhlasil obchodník vrátiť predmetnú zálohu.

Hoci Oliver a Eloise svoje peniaze nakoniec získali späť, konanie bolo príliš zdĺhavé. Zaujímalo by ich preto, akým spôsobom by bolo možné vyriešiť ich spor rýchlejšie a efektívnejšie²³.

Ak sa vrátíme k príbehom spotrebiteľov opísaným vyššie, môžeme sa teraz pozrieť, ako by sa veci vyvíjali po implementácii návrhov Komisie.

Anna a nábytkárstvo by sa mohli rozhodnúť využiť príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov na riešenie ich sporu, ktorý by bol uvedený na potvrdenke, ktorú by Anna dostala po zaplatení prvej splátky. Vďaka intervencii subjektu alternatívneho riešenia sporov by sa skutočnosti objasnili a našlo by sa prijateľné riešenie pre obe strany. Predajca by súhlasil vymeniť poškodený tovar a Anna by zaplatila zvyšnú sumu.

Po skončení dovolenky a po návrate domov by Oliver a Eloise otvorili webovú stránku, cez ktorú si dovolenkový balík objednali. V oddiele webovej stránky s názvom „Sťažnosti spotrebiteľov“ by našli informáciu obchodníka o tom, ktorý subjekt alternatívneho riešenia sporov rieši spory takéhoto typu, ako aj jeho vyhlásenie, že sa zaväzuje využívať alternatívne riešenie sporov na riešenie sporov so spotrebiteľmi. Takisto by tam našli link na platformu online systému riešenia sporov prevádzkovanú pre celú EÚ. Jediným kliknutím na uvedený link by boli automaticky presmerovaní na danú platformu. Na nej by našli elektronický formulár sťažnosti, ktorý by vyplnili vo svojom materinskom jazyku. Platforma by identifikovala príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov a poskytla by o ňom podrobné informácie vrátane informácií o pravidlách konania a poplatkoch, ktoré by bolo potrebné uhradiť. Keďže všetky tieto informácie by boli poskytnuté v ich materinskom jazyku, jednoducho by zistili všetko, čo by potrebovali vedieť na to, aby sa mohli rozhodnúť, či majú inicializovať konanie v rámci alternatívneho riešenia sporov. Keďže konanie pred subjektom alternatívneho riešenia sporov by bolo v tomto prípade pre spotrebiteľov bezplatné, rozhodli by sa ísť do toho.

Celé konanie by sa viedlo cez internet prostredníctvom platformy online systému riešenia sporov a Oliver a Eloise by boli informovaní v každej fáze ich procesu.

Tridsať dní neskôr by im bola doručená správa prostredníctvom platformy online riešenia sporov pre celú EÚ o tom, že bolo prijaté rozhodnutie a že poskytovateľ služby súhlasil zálohu vrátiť. Ich spor by bol vyriešený rýchlo a bez akýchkoľvek ďalších nákladov z ich strany. O pár týždňov neskôr by bola celá výška zálohy poukázaná na ich bankový účet.

²³ Vymyslený príbeh založený na skutočných problémoch.

3. RIADENIE REALIZÁCIE BALÍKA PRÁVNÝCH OPATRENÍ

S cieľom zabezpečiť hladké vykonávanie smernice bude v každom členskom štáte dôkladne monitorované správne fungovanie subjektov alternatívneho riešenia sporov poskytujúcich kvalitné služby pre spotrebiteľov a obchodníkov. Príslušné vnútroštátne orgány budú okrem iného posudzovať, či jednotlivé subjekty alternatívneho riešenia sporov spĺňajú kvalitatívne požiadavky stanovené v smernici. Okrem toho budú pravidelne uverejňovať správy o vývoji a fungovaní subjektov alternatívneho riešenia sporov. Komisia bude navyše každé tri roky vyhotovovať správu o uplatňovaní smernice a oboznámi s ňou Európsky parlament a Radu.

Ako bolo už uvedené, fungovanie platformy online systému riešenia sporov súvisí so správnym vykonávaním smernice. Keď sa vo všetkých členských štátoch docielí plné pokrytie subjektmi alternatívneho riešenia sporov zaoberajúcimi sa spotrebiteľskými spormi týkajúcimi sa zmlúv, pokiaľ ide o predaj tovarov a poskytovanie služieb, platforma online systému riešenia sporov bude schopná naplno fungovať a slúžiť svojmu účelu.

Platforma online systému riešenia sporov bude preto sprevádzkovaná po konečnom termíne implementácie smernice o alternatívnom riešení sporov, ktorý bol stanovený členským štátom.

Prevádzka platformy si vyžaduje vývoj IT aplikácií, prostredníctvom ktorých bude o. i. možné podávať elektronické sťažnosti a riadiť spracúvanie prípadov na platforme. Príslušné IT aplikácie budú vyvinuté a pripravené na používanie v čase spustenia prevádzky platformy online systému riešenia sporov.

4. SPRIEVODNÉ OPATRENIA

Okrem týchto opatrení a súbežne s nimi vykoná Komisia niekoľko sprievodných opatrení, prostredníctvom ktorých sa zlepší prístup k subjektom kvalitného alternatívneho riešenia sporov zo strany spotrebiteľov a obchodníkov, ako aj ich využívanie.

4.1. INFORMÁCIE

Poskytovanie presných a cielených informácií o nových opatreniach spotrebiteľom, obchodníkom, vnútroštátnym subjektom alternatívneho riešenia sporov a orgánom členských štátov je kľúčové pre zvyšovanie úrovne informovanosti a zabezpečenie toho, aby spotrebiteľia a obchodníci naplno využívali subjekty kvalitného alternatívneho riešenia sporov.

Spotrebiteľia

Pokiaľ ide o spotrebiteľov, Komisia zorganizuje informačné kampane v spolupráci s vnútroštátnymi spotrebiteľskými organizáciami. Informácie budú sprostredkované aj prostredníctvom webových stránok a informačných prospektov. S cieľom prilákať pozornosť zainteresovaných subjektov a stimulovať záujem spotrebiteľov o získanie viac informácií o alternatívnom riešení sporov budú navyše použité audiovizuálne prostriedky. Komisia umiestni uvedené audiovizuálne prostriedky na svoju webovú stránku, ktorá bude obsahovať všetky príslušné informácie.

Obchodníci

Podnikateľské organizácie na vnútroštátnej úrovni a na úrovni EÚ budú vyzvané, aby koordinovali a organizovali praktické semináre a konferencie, v rámci ktorých poskytnú obchodníkom, predovšetkým MSP, informácie o ich povinnostiach podľa nových právnych predpisov. Navyše sa spojením obchodníkov, najmä MSP z celej EÚ, docielí výmena osvedčených postupov, podpora hospodárskej súťaže a zlepšenie riešenia sporov na úrovni podnikov.

Pokiaľ ide o MSP, dodatočný dôraz sa bude klásť na šírenie informácií a opatrenia odbornej prípravy v súvislosti s postupmi alternatívneho a online riešenia sporov, ako aj na práva spotrebiteľov a povinnosti hospodárskych subjektov. V tejto súvislosti budú siete ako napr. EEN (European Enterprise Network – Európska sieť podnikov) poskytovať špecifickú podporu pri odbornej príprave a informáciách týkajúcich sa cezhraničných sporov. Lepšia informovanosť obchodníkov a obzvlášť MSP nielenže prispieva k úspechu programov alternatívneho riešenia sporov a platformy online systému riešenia sporov, ale aj zabraňuje vzniku sporov alebo ho minimalizuje.

Vnútroštátne subjekty alternatívneho riešenia sporov

Subjekty alternatívneho riešenia sporov budú informované o zmenách zavedených implementáciou balíka právnych predpisov prostredníctvom priameho kontaktu s nimi alebo s oddeleniami ministerstiev zodpovednými za spotrebiteľské záležitosti v členských štátoch.

Členské štáty

V rámci navrhovanej smernice budú musieť členské štáty zabezpečiť, aby boli ustanovenia týkajúce sa pokrytia subjektmi alternatívneho riešenia sporov zriadenými na ich územiach a ustanovenia o ich kvalite, ako aj požiadavky na informácie riadne a promptne implementované v rámci predpísanej časovej lehoty. Komisia si je vedomá toho, že v záujme dosiahnutia tohto cieľa sa musí vyvinúť spolupráca s vnútroštátnymi orgánmi vo veľmi skorom štádiu.

4.2. ODBORNÁ PRÍPRAVA

Kľúčovým opatrením, prostredníctvom ktorého sa zabezpečí plná implementácia smernice a okamžitá prevádzka platformy online systému riešenia sporov, je odborná príprava vnútroštátnych subjektov alternatívneho riešenia sporov: subjektom alternatívneho riešenia sporov budú poskytnuté informácie o kritériách kvality, ktoré musia dodržiavať, ako aj o povinnosti zaregistrovať sa na platforme online systému riešenia sporov. Sieť európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net – European Consumer Centres Network)²⁴ bude navyše tiež využitá ako komunikačný kanál pre spotrebiteľov a bude im nápomocná pri získavaní informácií o fungovaní platformy online systému riešenia sporov.

5. POTREBA KONAŤ

Príslušné dva navrhované právne nástroje sú navrhnuté s cieľom budovať dôveru v jednotný trh a zjednodušiť život spotrebiteľom.

²⁴ http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Očakáva sa, že po prijatí a implementácii týchto návrhov budú mať spotrebiteľia prístup k subjektom kvalitného alternatívneho riešenia sporov týkajúcich sa zmlúv, či už online alebo offline, pri cezhraničných alebo domácich transakciách. Budú môcť ľahko zistiť, ktorý subjekt alternatívneho riešenia sporov je kompetentný zaoberať sa ich sporom. Posilní sa dôvera spotrebiteľov pri realizácii cezhraničných transakcií a rozširovaní sféry ich záujmu aj za hranice ich členských štátov.

Implementácia balíka právnych opatrení prinesie významné výhody takisto pre obchodníkov. Budú sa môcť vyhnúť časovo náročným a drahým súdnym konaniam a súčasne si udržať a vylepšiť svoju reputáciu na trhu. Dá sa očakávať, že obchodníci budú mať viac príležitostí ponúkať prostredníctvom internetu väčší sortiment produktov a služieb vtedy, keď budú vedieť, že existuje účinný online systém pre uplatňovanie nárokov na nápravu. Podniky a obzvlášť MSP budú tak mať viac impulzov na zlepšenie aj ich interných systémov spracovávania sťažností. Týmto sa takisto zabezpečí lepšia konkurencia na vnútornom trhu.

Národné zákonodarné orgány sú vyzvané, aby prijali príslušné dva návrhy právnych predpisov do konca roka 2012 s cieľom zabezpečiť, aby sa toto kľúčové opatrenie Aktu o jednotnom trhu, spolu s ostatnými jedenástimi kľúčovými opatreniami, odsúhlasilo na úrovni EÚ k 30. výročiu jednotného trhu. Tým, že bude spotrebiteľom a obchodníkom ponúknutá možnosť dobrovoľne využívať mimosúdne prostriedky na riešenie sporov, urobí EÚ ďalší krok smerom k posilneniu jednotného trhu, na ktorom sú spotrebiteľia hlavnými aktérmi.