



EVROPSKÁ KOMISE

V Bruselu dne 29.11.2011  
KOM(2011) 794 v konečném znění

2011/0374 (COD)

Návrh

**NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY**

**o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)**

## DŮVODOVÁ ZPRÁVA

### 1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

Tento návrh, společně s návrhem směrnice o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů („směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů“), je třeba vnímat v kontextu snahy o lepší fungování maloobchodního vnitřního trhu, zejména pokud jde o lepší právní ochranu spotřebitelů v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu.

V současnosti je nabídka systémů alternativního řešení sporů, pokud jde o řešení spotřebitelských sporů souvisejících s elektronickým obchodem, roztržštěná a neúplná. Navíc zatímco polovina stávajících systémů alternativního řešení sporů nabízí spotřebitelům možnost předložit své stížnosti online, velmi málo jich nabízí spotřebitelům možnost vést celý postup online (prostřednictvím online řešení sporů)<sup>1</sup>. Vedení celého řízení online by přineslo časovou úsporu a usnadnilo komunikaci mezi stranami.

S rozvojem elektronického obchodu se rozsah a velikost trhů, na nichž se pohybují podniky a spotřebitelé, výrazně zvýšily a rozšířily za hranice států. Spotřebitelé i obchodníci však vnímají zapojení se do transakcí přeshraničního elektronického obchodu jako riskantní, protože se obávají, že příslušné spory by v důsledku virtuální povahy transakce nemusely být snadno vyřešeny.

Neexistence účinné právní ochrany v případě stížností vyplývající z přeshraničních transakcí online má nepříznivé důsledky jak pro spotřebitele, tak i pro podniky. Spotřebitelé trápí tím, že nemohou nakupovat přeshraničně online; nechávají si tak ujít příležitost porovnat ceny produktů na širším trhu EU a koupit je tam, kde jsou levnější. Podniky, zejména malé a střední podniky, odrazuje potřeba získání správné kapacity pro řešení sporů se spotřebiteli, kteří mají bydliště v jiném členském státě. To brání rozvoji digitálního vnitřního trhu.

V rámci stěžejní iniciativy strategie Evropa 2020 „Digitální agenda pro Evropu“<sup>2</sup> byla oznámena strategie EU ke zlepšení systémů alternativního řešení sporů, v níž se uvádí, že Komise „navrhne celounijní online nástroj pro řešení sporů v elektronickém obchodu“ s cílem posílit důvěru spotřebitelů a podniků v digitální trh. Mezi hlavní priority Aktu o jednotném trhu<sup>3</sup> z roku 2011 patří zavedení „možností mimosoudního vyřizování, jež budou spotřebitelům schopny zajistit levné, rychlé a snadné vyřešení sporu při zachování vztahů podniků s jejich zákazníky. Toto opatření bude obsahovat část věnovanou online obchodu“.

S ohledem na zjištěné problémy si navrhované nařízení klade za cíl vytvořit celoevropský systém online řešení sporů, který usnadní řešení sporů týkajících se přeshraničního online prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi obchodníkem a spotřebitelem.

---

<sup>1</sup> Ve zprávě sítě evropských spotřebitelských center z roku 2010 se uvádí, že více než polovina stížností (56,3 %) obdržených sítí ESC, souvisela s transakcemi elektronického obchodu. Nicméně z 35 000 přeshraničních stížností obdržených sítí ESC v roce 2010 se 91 % nemohlo odvolat na systém alternativního řešení sporů v jiném členském státě, protože neexistoval žádný vhodný systém alternativního řešení sporů ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010\\_annual\\_report\\_ecc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf)).

<sup>2</sup> Stěžejní iniciativa strategie Evropa 2020: „Digitální agenda pro Evropu“, KOM(2010) 245, s. 13.

<sup>3</sup> Sdělení Komise „Akt o jednotném trhu“, KOM(2011) 206, s. 9.

## 2. VÝSLEDKY KONZULTACÍ ZÚČASTNĚNÝCH STRAN A POSOUZENÍ DOPADŮ

### 2.1. Shromáždování výsledků odborných konzultací a konzultace zúčastněných stran

Několik studií týkajících se alternativního řešení spotřebitelských sporů, které uskutečnila Komise, se zabývalo otázkami spojenými s nástroji řešení sporů online. Patří mezi ně „*Studie věnovaná používání alternativního řešení sporů v Evropské unii*“ z roku 2009 nabízející důkladnou analýzu stávajících systémů alternativního řešení sporů a jejich fungování ve všech členských státech, studie zabývající se odškodněním spotřebitelů v EU<sup>4</sup>, „*Posouzení nákladů na dodržování předpisů, včetně správních nákladů a zátěže podniků spojené s používáním alternativního řešení sporů*“ (2011) a studie o „*Přeshraničním alternativním řešení sporů v Evropské unii*“ (2011).

Veřejná konzultace o používání alternativního řešení sporů zahájená v lednu 2011 se zabývala také otázkami týkajícími se online řešení sporů a tím, jak nejlépe zajistit odškodnění spotřebitelů v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu<sup>5</sup>. Potřeba zlepšit nástroje online řešení sporů našla značnou míru podpory, zejména pro transakce elektronického obchodu, kde roste počet stížností, a to především v případech, kdy se jedná o nízkou hodnotu. Konkrétně byla zdůrazněna nutnost řešit jazykovou otázku a poskytnout dotčeným stranám odpovídající informace o procesu a jeho výsledku. Velká většina respondentů upozornila na nutnost vycházet z pozitivních zkušeností v jednotlivých odvětvích.

Účastníci diskuse na vrcholné schůzce o alternativním řešení sporů pro vnitřní trh a spotřebitele („Alternative Dispute Resolution for Internal Market and consumers“), kterou v březnu 2011 uspořádaly útvary Komise společně s Evropským parlamentem, vyjádřili všeobecnou podporu rozvoji nástrojů online řešení sporů pro spotřebitelské spory prostřednictvím opatření na úrovni EU s cílem vyjasnit podmínky a zajistit vysokou kvalitu systémů alternativního řešení sporů ve všech odvětvích elektronického obchodu. Účastníci semináře na téma „Alternativní řešení sporů: jak zajistit jeho lepší fungování?“, organizovaného v rámci Evropského spotřebitelského summitu v dubnu 2011<sup>6</sup>, se zabývali otázkami spojenými s online řešením sporů.

Byl konzultován i evropský inspektor ochrany údajů (EIOÚ).

### 2.2. Posouzení dopadů

Komise provedla podrobné posouzení dopadů, analýzu nejrůznějších možností politik jak pro „*Pokrytí alternativního řešení sporů, informace a kvalitu*“, tak pro „*Online řešení sporů u přeshraničních transakcí elektronického obchodu*“.

Posouzení dopadů dospělo k závěru, že přístup k nestranným, transparentním a účinným prostředkům pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů souvisejících s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu může zajistit pouze kombinace dvou nástrojů, a sice

---

<sup>4</sup> „Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions“, 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>5</sup> Veřejná konzultace o využívání alternativního řešení sporů jako prostředku pro řešení sporů souvisejících s obchodními transakcemi a praktikami v EU. Odpovědi a zpětná vazba dostupné na adrese: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm)

<sup>6</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp)

alternativního řešení sporů a online řešení sporů. Nařízením se konkrétně vytvoří celounijní systém online řešení sporů, kterým bude možné účinně řešit spory vztahující se k transakcím přeshraničního elektronického obchodu na základě celoplošné nabídky kvalitních systémů alternativního řešení sporů, která má být vytvořena v souladu se směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

### **3. PŘÁVNÍ STRÁNKA NÁVRHU**

#### **3.1. Fungování celoevropského systému online řešení sporů**

##### *3.1.1. Zřízení evropského systému online řešení sporů*

Cílem tohoto návrhu je zřízení evropské platformy pro online řešení sporů. Tato platforma pro online řešení sporů má podobu interaktivní internetové stránky, která představuje jednotné kontaktní místo pro spotřebitele a obchodníky, kteří se snaží o mimosoudní vyřešení sporu, jenž vznikl v souvislosti s transakcí přeshraničního elektronického obchodu. Platforma je dostupná ve všech úředních jazycích EU a její využívání je bezplatné. Systémy alternativního řešení sporů zavedené v členských státech, které byly oznámeny Komisi v souladu se „směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů“, budou elektronicky zaregistrovány platformou pro online řešení sporů.

Spotřebitelé a obchodníci budou moci předkládat stížnosti prostřednictvím elektronického formuláře, který bude k dispozici na internetových stránkách platformy ve všech úředních jazycích EU. Platforma ověří, zda se může stížnost zpracovat, a bude se snažit, aby strany souhlasily s jejím postoupením systému alternativního řešení sporů, který je příslušný pro řešení daného sporu. Příslušný systém alternativního řešení sporů bude usilovat o vyřešení sporu v souladu se svými procedurálními pravidly do 30 dní ode dne obdržení stížnosti. Bude nutné, aby systém alternativního řešení sporů oznámil platformě některé údaje související s vývojem sporu (datum oznámení stížnosti stranám; datum vyřešení sporu; výsledek sporu).

Na základě návrhu bude zřízena síť asistentů pro online řešení sporů, jež bude sestávat z jednoho kontaktního místa pro online řešení sporů v každém členském státě. Síť asistentů pro online řešení sporů bude poskytovat podporu při řešení sporů předložených prostřednictvím platformy pro online řešení sporů.

##### *3.1.2. Informace o celoevropském systému online řešení sporů*

Tento návrh vyžaduje, aby obchodníci usazení v EU, kteří se zapojí do přeshraničního elektronického obchodu, informovali spotřebitele o platformě pro online řešení sporů. Tyto informace musí být snadno, přímo, zřetelně a trvale zpřístupněné na internetových stránkách obchodníků, a to i tehdy, když spotřebitel předloží obchodníkovi stížnost.

##### *3.1.3. Sledování*

Každoročně se vypracuje zpráva o činnosti platformy. Soulad systémů alternativního řešení sporů s povinnostmi stanovenými v tomto nařízení budou sledovat příslušné orgány, které mají být zřízeny v členských státech v souladu se směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Každé tři roky předkládá Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování tohoto nařízení.

### 3.1.4. Pravidla ochrany údajů

Údaje, které získá platforma pro online řešení sporů od stran a systémů alternativního řešení sporů, budou uloženy v databázi a budou podléhat příslušným právním předpisům o ochraně údajů.

## 3.2. Zásada subsidiarity

Základem návrhu je článek 114 Smlouvy o fungování Evropské unie.

Rozvoj celoevropského systému online řešení sporů pro přeshraniční spory, založeného na stávajících systémech alternativního řešení sporů v členských státech a respektujícího jejich právní tradice posílí důvěru v digitální vnitřní trh na úrovni maloobchodu a vytvoří nové možnosti pro podniky.

I přes současnou nízkou úroveň transakcí přeshraničního elektronického obchodu existuje rychle rostoucí digitální trh na úrovni maloobchodu v jednotlivých členských státech. Proto je zajištění jednoduchého, levného a účinného prostředku mimosoudního odškodnění potřebné k posílení důvěry spotřebitelů a obchodníků v přeshraniční online transakce.

K vytvoření celounijní platformy pro online řešení sporů, která je důležitým nástrojem podpory elektronického obchodu, jsou nezbytná opatření na úrovni EU. Rovněž je nesmírně důležité poskytovat evropským spotřebitelům stejnou úroveň ochrany a podporovat konkurenceschopné postupy mezi podniky, a tím zvyšovat výměnu produktů a služeb elektronickou cestou a přes hranice.

## 3.3. Proporcionalita

Návrh je v souladu se zásadou proporcionality z těchto důvodů:

Cílem návrhu je zavést co nejučinnější prostředek k dosažení sledovaného cíle při co nejnižších srovnatelných nákladech. Namísto vytvoření zcela nové struktury na úrovni EU se nový regulační přístup zakládá na stávajících vnitrostátních systémech alternativního řešení sporů, jež jsou v souladu s požadavky stanovenými v příslušných právních předpisech Unie.

Navrhované nařízení tedy zajistí plné pokrytí kvalitních služeb alternativního řešení sporů pro přeshraniční online spory, zatímco realizační náklady se omezí na to, čím návrh doplňuje stávající struktury alternativního řešení sporů na vnitrostátní úrovni.

Navrhovaná pravidla byla posuzována z hlediska přiměřenosti a široce konzultována s cílem zajistit odpovídající a přiměřenou regulaci.

## 4. DOPAD NA ROZPOČET

Toto opatření je součástí programu Spotřebitelé na období 2014–2020<sup>7</sup>. Vliv na rozpočet se bude řešit přerozdělením zdrojů na roky 2012 a 2013. Finanční prostředky vyčleněné pro provádění tohoto návrhu od roku 2012 do roku 2020 budou činit 4,586 milionu EUR v

---

<sup>7</sup> Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o programu na ochranu spotřebitele 2014–2020, SEK(2011) 1320 v konečném znění a SEK(2011) 1321 v konečném znění.

současných cenách. Potřeby v oblasti lidských zdrojů budou pokryty ze zdrojů generálního ředitelství, které jsou již vyčleněny na řízení akce a které byly vnitřně přeobsazeny v rámci generálního ředitelství, a případně doplněny z dodatečného přidělu, který lze řídicímu generálnímu ředitelství poskytnout v rámci ročního přidělování a s ohledem na rozpočtová omezení. Přílohou tohoto návrhu je finanční výkaz.

Návrh

**NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY****o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)**

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru<sup>8</sup>,

po konzultaci s evropským inspektorem ochrany údajů,

v souladu s řádným legislativním postupem,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) V čl. 169 odst. 1 a v čl. 169 odst. 2 písm. a) Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU) se stanoví, že Unie přispívá k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím opatření přijatých podle článku 114. Článek 38 Listiny základních práv Evropské unie stanoví, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitelů.
- (2) V souladu s čl. 26 odst. 2 SFEU vnitřní trh zahrnuje prostor bez vnitřních hranic, v němž je zajištěn volný pohyb zboží a služeb. Aby měli spotřebitelé důvěru ve vnitřní trh a aby využívali výhod jeho digitálního rozměru, je nezbytné, aby měli přístup k jednoduchým a levným způsobům řešení sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb online. To je důležité zejména v případě, že spotřebitelé nakupují v zahraničí.
- (3) Komise ve svém Aktu o jednotném trhu<sup>9</sup> identifikovala právní předpisy o alternativním řešení sporů, které zahrnují rozměr elektronického obchodu, jako jeden z dvanácti nástrojů k podnícení hospodářského růstu a posílení důvěry v jednotný trh.
- (4) Evropská rada vyzvala Parlament a Radu, aby do konce roku 2012 přijaly první soubor prioritních opatření, která mají přinést nový impuls jednotnému trhu<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Úř. věst. C , , s. .

<sup>9</sup> Sdělení Komise „Akt o jednotném trhu“, KOM(2011) 206, s. 9.

<sup>10</sup> Závěry Evropské rady ze dne 24. a 25. března 2011, EUCO 10/11, s. 4; viz také Závěry Evropské rady ze dne 23. října 2011, EUCO 52/11, s. 1–2.

- (5) Vnitřní trh je pro spotřebitele každodenní realitou, když cestují, nakupují a provádí platby. Spotřebitelé jsou na vnitřním trhu klíčovými hráči, a proto by jim měla být věnována náležitá péče. Digitální rozměr vnitřního trhu se stává důležitým pro spotřebitele i obchodníky. Spotřebitelé stále více nakupují po internetu a čím dál větší počet obchodníků prodává online. Spotřebitelé a obchodníci by měli mít důvěru v provádění transakcí v digitálním prostředí.
- (6) Přístup k levnému a snadnému řešení sporů může posílit důvěru spotřebitelů a obchodníků v digitální trh. Spotřebitelé a obchodníci přesto stále čelí mnoha překážkám při hledání mimosoudního řešení, zejména v případě sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi. Tyto spory tak v současnosti zůstávají často nevyřešené.
- (7) Online řešení sporů nabízí snadné a levné mimosoudní vyřešení sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi. V současnosti však chybějí mechanismy, díky kterým by spotřebitelé a obchodníci mohli vyřešit tyto spory elektronickými prostředky. To je na úkor spotřebitelů, působí jako překážka pro přeshraniční online transakce, vytváří nerovné podmínky pro obchodníky, a tak dochází k poškozování rozvoje elektronického obchodu.
- (8) Toto nařízení by se mělo vztahovat na mimosoudní řešení smluvních sporů mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s přeshraničním online prodejem zboží nebo poskytováním služeb obchodníky. Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vznikají v souvislosti s online prodejem zboží nebo poskytováním služeb, jestliže alespoň jeden z nich není usazen nebo nemá bydliště v členském státě Unie v době, kdy si spotřebitel objedná toto zboží nebo tyto služby, anebo jestliže spotřebitel i obchodník je usazen nebo má bydliště ve stejném členském státě.
- (9) Tímto nařízením by neměla být dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech<sup>11</sup>, nařízení Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech<sup>12</sup>, nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 ze dne 11. července 2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy (Řím II)<sup>13</sup> a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I)<sup>14</sup>.
- (10) Definice „spotřebitele“ by měla pokrývat fyzické osoby jednající mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání. Pokud je však smlouva uzavřena za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dané osoby (smlouvy mající dvojí účel) a účel této činnosti je natolik okrajový, že nepřevažuje v celkovém kontextu dotčené transakce, tato osoba by rovněž měla být považována za spotřebitele.

---

<sup>11</sup> Úř. věst. L 136, 24.5.2008, s. 3.

<sup>12</sup> Úř. věst. L 12, 16.1.2001, s. 32.

<sup>13</sup> Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 40.

<sup>14</sup> Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6.

- (11) Definice „online prodeje zboží nebo poskytování služeb“ by měla pokrývat transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal. To by se mělo vztahovat i na případy, kdy se spotřebitel dostal na internetovou stránku anebo k jiné službě informační společnosti prostřednictvím mobilního elektronického zařízení, jímž je například mobilní telefon.
- (12) Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vzniknou v souvislosti s přeshraničním prodejem zboží nebo poskytováním služeb offline. Toto nařízení by se nemělo vztahovat na spory mezi obchodníky.
- (13) Toto nařízení by mělo být nahlíženo ve spojení se směrnicí Evropského parlamentu a Rady .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] ze dne [Úřad pro úřední tisky: vložit datum přijetí] o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)<sup>15</sup>, která vyžaduje, aby členské státy zajistily, aby všechny spory mezi spotřebiteli a obchodníky usazenými nebo s bydlištěm v Unii, které vzniknou v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb, mohly být předloženy subjektu alternativního řešení sporů.
- (14) Cílem tohoto nařízení je vytvoření platformy pro online řešení sporů na evropské úrovni. Platforma pro online řešení sporů by měla mít podobu interaktivní internetové stránky nabízející jednotné kontaktní místo pro spotřebitele a obchodníky, kteří usilují o mimosoudní vyřešení sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického obchodu. Měla by umožnit spotřebitelům a obchodníkům předkládat stížnosti vyplněním elektronického formuláře dostupného ve všech úředních jazycích Evropské unie a tyto stížnosti postoupit subjektu alternativního řešení sporů příslušnému pro řešení daného sporu. Platforma by měla subjektům alternativního řešení sporů nabídnout možnost vést postup řešení sporu prostřednictvím platformy.
- (15) Systém online řešení sporů na evropské úrovni by měl navazovat na stávající subjekty alternativního řešení sporů v členských státech a respektovat právní tradice členských států. Subjekty alternativního řešení sporů, které obdržely stížnost prostřednictvím platformy pro online řešení sporů, by proto měly používat svoje procedurální předpisy, včetně předpisů týkajících se nákladů. Toto nařízení má však v úmyslu zavést určitá společná pravidla použitelná na tyto postupy, které zajistí jejich účinnost. To by mělo zahrnovat pravidla zajišťující, že takové řešení sporů proběhne co nejrychleji.
- (16) Zajištění toho, aby všechny subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [= směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů] Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] byly elektronicky propojeny s evropskou platformou pro online řešení sporů, by mělo umožnit úplné pokrytí systémů mimosoudní nápravy online u přeshraničních sporů vznikajících v souvislosti s prodejem zboží nebo poskytováním služeb online.
- (17) Toto nařízení nebrání fungování žádného subjektu online řešení sporů, který působí v Unii. Nemělo by bránit subjektům alternativního řešení sporů v tom, aby se zabývaly

---

<sup>15</sup> Úř. věst L ..., ..., s. ... .

přeshraničními spory online, které jim byly předloženy jinými prostředky než prostřednictvím platformy pro online řešení sporů.

- (18) Síť asistentů pro online řešení sporů by měla poskytovat podporu řešení sporů týkajících se stížností předložených prostřednictvím platformy pro online řešení sporů. Uvedená síť by se měla skládat z kontaktních míst pro online řešení sporů v členských státech, ve kterých sídlí asistenti pro online řešení sporů.
- (19) Právo na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces jsou základní práva zaručená v článku 47 Listiny základních práv Evropské unie. Postupy řešení sporů online nemohou nahrazovat soudní řízení a neměly by zbavovat spotřebitele nebo obchodníky jejich práva na zjednání nápravy před soudem. Nic v tomto nařízení by proto nemělo bránit stranám sporu ve výkonu jejich práva na přístup k soudnictví.
- (20) Zpracování informací podle tohoto nařízení by mělo podléhat přísným zárukám důvěrnosti a mělo by být v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů stanovenými ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů<sup>16</sup> a v nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 ze dne 18. prosince 2000 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány a institucemi Společenství a o volném pohybu těchto údajů<sup>17</sup>. Tato pravidla by se měla použít na zpracování osobních údajů prováděné podle tohoto nařízení různými aktéry platformy, ať již jednájí samostatně, nebo společně s jinými aktéry platformy.
- (21) Subjekty údajů by měly být informovány o zpracování svých osobních údajů v platformě online řešení sporů a o svých právech souvisejících s uvedeným zpracováním, a sice prostřednictvím souhrnného oznámení o ochraně osobních údajů, které má být zveřejněno Komisí a jasným a jednoduchým jazykem objasňovat operace zpracování prováděné v rámci odpovědnosti různých aktérů platformy, v souladu s články 11 a 12 nařízení (ES) č. 45/2001 a s vnitrostátními právními předpisy přijatými v souladu s články 10 a 11 směrnice 95/46/ES.
- (22) Obchodníci by měli na svých internetových stránkách informovat spotřebitele o platformě online řešení sporů a uvést odkaz na její domovskou stránku. Měli by rovněž tyto informace poskytovat, pokud spotřebitel podal stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo ombudsmanovi společnosti. Touto povinností by neměl být dotčen čl. 10 odst. 1 až 3 směrnice ..../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] týkající se informování spotřebitelů ze strany obchodníků o postupech alternativního řešení sporů, které se vztahují na uvedené obchodníky, a o tom, zda se k řešení sporů se spotřebiteli zavázali používat postupy alternativního řešení sporů či nikoli. Kromě toho by touto povinností neměly být dotčeny čl. 6 odst. 1 písm. t) a článek 8 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů<sup>18</sup>. V čl. 6 odst. 1 písm. t) směrnice 2011/83/EU se stanoví, že v případě spotřebitelských smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory musí být spotřebitel před uzavřením smlouvy

---

<sup>16</sup> Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.

<sup>17</sup> Úř. věst. L 8, 12.1.2001, s. 1.

<sup>18</sup> Úř. věst. L ..., ..., s. ....

obchodníkem informován o možnosti využití mechanismu mimosoudního urovnání stížností a nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a o způsobu přístupu k němu.

- (23) Aby bylo možné doplnit nebo změnit některé prvky tohoto nařízení, které nejsou podstatné, měla by být přenesena na Komisi pravomoc přijímat akty v souladu s článkem 290 Smlouvy o fungování Evropské unie, pokud jde o druh informací, které žalující strana musí uvést v elektronickém formuláři pro podávání stížností, který je k dispozici v platformě online řešení sporů. Je zvláště důležité, aby Komise během svých přípravných prací vedla náležitě konzultace, včetně konzultací na odborné úrovni. Až bude Komise připravovat a vypracovávat akty v přenesené pravomoci, měla by zajistit souběžné, včasné a náležité předávání příslušných dokumentů Evropskému parlamentu a Radě.
- (24) Aby se zajistily jednotné podmínky pro provádění tohoto nařízení, měly by být Komisi svěřeny prováděcí pravomoci, pokud jde o fungování platformy online řešení sporů, způsoby podávání stížností a spolupráce se sítí asistentů pro online řešení sporů. Uvedené pravomoci by měly být vykonávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí. Pro přijímání prováděcích aktů týkajících se elektronického formuláře pro podávání stížností by měl být použit poradní postup, jelikož má čistě technickou povahu. Pro přijímání pravidel týkajících se způsobů spolupráce mezi asistenty sítí asistentů pro online řešení sporů by měl být použit přezkumný postup.
- (25) Vzhledem k tomu, že cíle tohoto nařízení, totiž zřídit evropskou platformu pro online řešení přeshraničních sporů fungující podle společných pravidel, nelze z důvodu jeho rozsahu a účinků uspokojivě dosáhnout na úrovni členských států, a proto jej lze lépe dosáhnout na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení tohoto cíle.
- (26) Toto nařízení dodržuje základní práva a ctí zásady uznávané zejména Listinou základních práv Evropské unie, konkrétně články 7, 8, 38 a 47 uvedené dohody,

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

## **KAPITOLA I**

### **Obecná ustanovení**

#### *Článek 1* *Předmět*

Účelem tohoto nařízení je přispět k fungování vnitřního trhu, a zejména jeho digitálního rozměru, a k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele prostřednictvím platformy pro usnadnění nestranného, transparentního, účinného a spravedlivého mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky online.

## *Článek 2*

### *Oblast působnosti*

Toto nařízení se použije na mimosoudní řešení smluvních sporů, které vznikly v souvislosti s transakcemi přeshraničního elektronického prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi obchodníky a spotřebiteli, a sice prostřednictvím zásahu subjektu alternativního řešení sporů v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) a s využitím evropské platformy pro online řešení sporů.

## *Článek 3*

### *Vztah k jiným právním předpisům Unie*

Tímto nařízením není dotčena směrnice 2008/52/ES, nařízení (ES) č. 44/2001, nařízení (ES) č. 864/2007 a nařízení (ES) č. 593/2008.

## *Článek 4*

### *Definice*

Pro účely tohoto nařízení:

- a) se „spotřebitelem“ rozumí jakákoli fyzická osoba, jež jedná za účelem, který nelze považovat za provozování jejího obchodu, živnosti nebo řemesla anebo výkonu jejího svobodného povolání;
- b) se „obchodníkem“ rozumí jakákoli fyzická nebo právnická osoba, bez ohledu na to, zda je v soukromém nebo veřejném vlastnictví, jež jedná, včetně jakékoli osoby jednající jejím jménem nebo z jejího pověření, za účelem souvisejícím s jejím obchodem, živností nebo řemeslem anebo výkonem jejího svobodného povolání;
- c) se „online prodejem zboží nebo poskytováním služeb“ rozumí transakce v rámci online prodeje zboží nebo poskytování služeb, kdy obchodník nebo jeho prostředník nabízí zboží či služby prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku a spotřebitel si takové zboží nebo služby na této stránce nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku objednal;
- d) se „elektronickým prostředkem“ rozumí prostředek používající elektronické zařízení pro zpracování (včetně digitální komprese) a ukládání dat zaslaných, přenesených a obdržených jako celek po drátě, radiem, optickými prostředky nebo jinými elektromagnetickými prostředky.

Za služby poskytované elektronickými prostředky se nepovažují:

- služby poskytované offline,
- služby s materiálním obsahem, a to ani v případě, kdy jsou poskytované prostřednictvím elektronických prostředků, jako jsou stroje pro automatický výdej peněz nebo lístků (bankovky, jízdenky), přístup k silničním sítím, parkovištím, poplatky za používání, a to ani v případě, kdy jsou elektronické

prostředky nainstalovány u vstupu nebo výstupu za účelem kontroly přístupu a/nebo zajištění správné platby,

- služby, které nejsou poskytovány elektronickými systémy pro zpracování/ukládání dat, jako jsou telefonní hlasové služby, telefax nebo telex, služby poskytované prostřednictvím telefonu nebo faxu, lékařské konzultace po telefonu nebo telefaxu, právnícké konzultace po telefonu nebo telefaxu, přímý prodej po telefonu nebo telefaxu;
- e) se „přeshraničním online prodejem zboží nebo přeshraničním poskytováním služeb“ rozumí online prodej zboží nebo poskytování služeb, jestliže v době objednání tohoto zboží nebo služeb má spotřebitel bydliště v jiném členském státě než ve kterém je usazen obchodník;
- f) obchodník je „usazen“:
- v místě podnikání, je-li obchodníkem fyzická osoba,
  - je-li obchodníkem společnost nebo jiná právnická osoba nebo sdružení fyzických nebo právnických osob, v místě, v němž má své sídlo, ústřední správu nebo hlavní provozovnu nebo v místě, kde činí své nabídky nebo, pokud zboží nebo služby, jež byly objednány, mají být dodány pobočkou, zastoupením nebo jinou provozovnou, v místě, kde se tato pobočka, zastoupení nebo jiná provozovna nachází;
- g) se „postupem alternativního řešení sporů“ rozumí mimosoudní řešení sporu prostřednictvím zásahu subjektu řešení sporů, který navrhuje nebo stanoví řešení nebo dává dotyčné strany dohromady s cílem usnadnit smírné řešení.
- Postupy před subjekty řešení sporů, kdy jsou za řešení sporu odpovědné fyzické osoby zaměstnané výhradně obchodníkem, postupy před odděleními pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanými obchodníkem, přímé jednání mezi spotřebitelem a obchodníkem, ať už v zastoupení, či nikoli, a pokusy soudce urovnat spor v průběhu soudního řízení týkajícího se příslušného sporu se nepovažují za alternativní postupy řešení sporů;
- h) se „subjektem alternativního řešení sporů“ rozumí subjekt, na něž se vztahuje čl. 4 písm. e) směrnice Evropského parlamentu a Rady [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo] o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), který byl oznámen Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 uvedené směrnice;
- i) se „žalující stranou“ rozumí spotřebitel nebo obchodník, který předložil stížnost prostřednictvím evropské platformy pro online řešení sporů;
- j) se „odpůrcem“ rozumí spotřebitel nebo obchodník, proti němuž byla vznesena stížnost prostřednictvím evropské platformy pro online řešení sporů;
- k) se „osobními údaji“ rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjektu údajů“); identifikovatelnou osobou se rozumí osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména s

odkazem na identifikační číslo nebo na jeden či více zvláštních prvků její fyzické, fyziologické, psychické, ekonomické, kulturní nebo sociální identity.

## **KAPITOLA II**

### **Evropská platforma pro online řešení sporů**

#### *Článek 5*

#### *Zřízení evropské platformy pro online řešení sporů*

1. Komise zřizuje Evropskou platformu pro online řešení sporů.
2. Evropská platforma pro online řešení sporů je interaktivní internetová stránka, která umožňuje elektronický a bezplatný přístup ve všech úředních jazycích Unie. Evropská platforma pro online řešení sporů je jediným místem vstupu pro spotřebitele a obchodníky usilující o mimosoudní řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení.
3. Evropská platforma pro online řešení sporů musí mít tyto funkce:
  - a) obsahovat elektronický formulář pro podávání stížností pro vyplnění žalující stranou;
  - b) navrhopvat jednotlivým stranám na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů a poskytovat informace o případných poplatcích, o jazyce nebo jazycích, ve kterých bude postup veden a přibližnou délku postupů nebo informovat žalující stranu o tom, že na základě předložených informací nebylo možné identifikovat žádný subjekt alternativního řešení sporů;
  - c) předat stížnosti tomu subjektu alternativního řešení sporů, na kterém se jednotlivé strany shodly;
  - d) umožnit jednotlivým stranám a subjektu alternativního řešení sporů vést postup řešení sporu online;
  - e) poskytnout elektronický formulář, pomocí něž budou subjekty alternativního řešení sporů předávat informace uvedené v čl. 9 písm. c);
  - f) poskytovat systém zpětné vazby, který umožní stranám, aby vyjádřily své názory na fungování platformy pro online řešení sporů a subjektů alternativního řešení sporů, které se jejich sporem zabývaly;
  - g) zveřejňovat informace o subjektech alternativního řešení sporů oznámených Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení;

- h) poskytovat obecné informace o alternativním řešení sporů jakožto prostředku mimosoudního řešení sporů;
  - i) zpřístupňovat statistiky o výsledcích sporů, kterými se zabývaly subjekty alternativního řešení sporů, jimž byly stížnosti postoupeny prostřednictvím platformy pro online řešení sporů.
4. Subjekty alternativního řešení sporů, které byly Komisi oznámeny v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)] a které podle prvků, jež jsou nezbytné pro zjištění jejich způsobilosti, oznámených v souladu s čl. 16 odst. 1 písm. g) směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], jsou na základě informací obsažených v elektronickém formuláři pro podávání stížností uvedeném v odst. 3 písm. a) způsobilé k řešení sporů, na něž se vztahuje toto nařízení, se musí elektronicky zaregistrovat v platformě pro online řešení sporů.
5. Komise je odpovědná za platformu pro online řešení sporů, pokud jde o její vývoj, provoz, údržbu a související ochranu údajů.
6. Komise přijme opatření ohledně způsobů provádění funkcí stanovených v odstavci 3 prostřednictvím prováděcích aktů. Uvedené prováděcí akty se přijímají v souladu s přezkumným postupem uvedeným v čl. 15 odst. 3.

#### *Článek 6* *Síť asistentů pro online řešení sporů*

1. Každý členský stát určí jedno kontaktní místo pro online řešení sporů a sdělí Komisi jeho název a kontaktní údaje. Členské státy mohou odpovědnost za kontaktní místa pro online řešení sporů přenést na svá centra sítě evropských spotřebitelských center, na sdružení spotřebitelů nebo na jakýkoli jiný subjekt. V každém kontaktním místě pro online řešení sporů musí působit alespoň dva asistenti pro online řešení sporů.
2. Asistenti pro online řešení sporů poskytují podporu při řešení sporů týkajících se stížností předložených prostřednictvím platformy tím, že plní tyto funkce:
- a) v případě nutnosti usnadňují komunikaci mezi stranami a příslušným subjektem alternativního řešení sporů;
  - b) informují spotřebitele o jiných prostředcích nápravy, pokud spor nelze vyřešit prostřednictvím platformy, například pokud obchodník nesouhlasí s využitím alternativního řešení sporu;
  - c) na základě praktických zkušeností získaných při výkonu své funkce předkládají Komisi a členským státům výroční zprávu o činnosti;

- d) informují strany o výhodách a nevýhodách postupů uplatňovaných subjekty alternativního řešení sporů.
3. Komise zřídí síť asistentů pro online řešení sporů, která umožní spolupráci mezi asistenty pro online řešení sporů a bude pomáhat při výkonu jejich funkcí stanovených v odstavci 2.
  4. Komise uspořádá alespoň jednou za rok setkání členů sítě asistentů pro online řešení sporů, aby umožnila výměnu osvědčených postupů a diskusi o jakýchkoli problémech, se kterými se setkali v souvislosti s fungováním platformy pro online řešení sporů.
  5. Komise přijme pravidla týkající se způsobů spolupráce mezi asistenty pro online řešení sporů prostřednictvím prováděcích aktů. Tyto prováděcí akty se přijmou v souladu s přezkumným postupem uvedeným v čl. 15 odst. 3.

### *Článek 7 Podání stížnosti*

1. Za účelem předložení stížnosti platformě pro online řešení sporů vyplní žalující strana elektronický formulář pro podávání stížností, který je k dispozici na internetových stránkách platformy. Žalující strana může připojit k formuláři stížnosti jakékoli doklady na podporu své stížnosti v elektronické formě.
2. Informace, které má žalující strana předkládat, musí být dostatečné k tomu, aby bylo možné určit příslušný subjekt alternativního řešení sporů. Tyto informace jsou popsány v příloze.
3. Platforma pro online řešení sporů musí stranám poskytnout informace o subjektu nebo subjektech alternativního řešení sporů, které byly platformou pro online řešení sporů identifikovány jako kompetentní. Pokud je k dispozici více možností, asistenti pro online řešení sporů příslušných členských států poskytnou stranám podrobné informace o různých subjektech, které byly jako takové identifikovány, a poskytnou stranám poradenství o výhodách a nevýhodách postupů uplatňovaných každým z těchto subjektů, aby stranám bylo umožněno informovaně si zvolit jeden z nich.
4. Komise je oprávněna přijmout v souladu s článkem 16 akty v přenesené pravomoci za účelem úpravy informací uvedených v příloze, s přihlédnutím ke kritériím, podle nichž subjekty alternativního řešení sporů oznámené Komisi v souladu s čl. 17 odst. 2 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], které se zabývají spory, na něž se vztahuje toto nařízení, vymezují svou příslušnou oblast působnosti.
5. Komise stanoví podrobnosti týkající se elektronického formuláře pro podávání stížností formou prováděcích aktů. Tyto prováděcí akty se přijmou v souladu s poradním postupem uvedeným v čl. 15 odst. 2.

6. Pouze údaje, které jsou přesné, podstatné a nepřesahující míru s ohledem na účely, pro které jsou shromažďovány, se zpracovávají prostřednictvím elektronického formuláře pro podávání stížností a jeho dodatků.

## Článek 8 Zpracování a postoupení stížnosti

1. Stížnost předložená platformě se zpracuje, pokud je formulář stížnosti úplně vyplněný.
2. Po přijetí úplně vyplněného formuláře stížnosti sdělí platforma pro online řešení sporů žalující straně v jazyce žádosti a zašle e-mailem odpůrci v jazyce smlouvy tyto informace:
  - a) informace o tom, že strany se musí shodnout na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, aby mu mohla být stížnost postoupena;
  - b) informace o tom, že v případě, pokud se strany nedohodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů nebo pokud nebyl žádný příslušný subjekt alternativního řešení sporů identifikován, nebude stížnost dále zpracovávána;
  - c) seznam všech příslušných subjektů alternativního řešení sporů, pokud byly jako takové identifikovány;
  - d) název a kontaktní údaje kontaktního místa pro online řešení sporů v místě bydliště (pro spotřebitele) a v místě podnikání (obchodníka) a rovněž stručný popis funkcí uvedených v čl. 6 odst. 2 písm. a), b) a d);
  - e) výzvu pro spotřebitele, aby si zvolil jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů z poskytnutého seznamu, s upozorněním na to, že nemá povinnost takovou volbu uskutečnit;
  - f) výzvu pro obchodníka, aby si zvolil jeden nebo několik subjektů alternativního řešení sporů z poskytnutého seznamu, pokud se žádný z těchto subjektů neshoduje se subjektem, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)];
  - g) informace o tom, že v případě, že spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], platforma automaticky předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů.
3. Sdělení uvedené v odstavci 2 musí zahrnovat popis těchto charakteristik každého subjektu:

- a) jeho poplatků, pokud je uplatňuje;
  - b) jazyka nebo jazyků, v nichž bude postup veden;
  - c) přibližné délky postupu;
  - d) případně potřeby fyzické přítomnosti stran nebo jejich zástupců;
  - e) závazné či nezávazné povahy výsledku postupu.
4. Pokud strany platformě neodpoví nebo se neshodnou na jednom příslušném subjektu alternativního řešení sporů, stížnost nebude dále zpracovávána. Spotřebitel musí být informován o možnosti kontaktovat asistenta pro online řešení sporů za účelem získání informací o jiných prostředcích nápravy.
5. Pokud si spotřebitel zvolí subjekt alternativního řešení sporů, k jehož využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice .../.../EU [*Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)*], nebo pokud strany ve svých odpovědích zvolí tentýž subjekt alternativního řešení sporů, platforma automaticky předá stížnost uvedenému subjektu alternativního řešení sporů.
6. Pokud se strany dohodnou na několika subjektech alternativního řešení sporů, bude spotřebitel požádán o to, aby vybral jeden z dohodnutých subjektů alternativního řešení sporů. Platforma tomuto subjektu alternativního řešení sporů stížnost automaticky předá.

### *Článek 9 Řešení sporu*

Subjekty alternativního řešení sporů, kterým byla stížnost v souladu s článkem 8 postoupena:

- a) neprodleně uvědomí strany sporu a informují je o svých pravidlech postupu a poplatcích za vyřešení dotčeného sporu;
- b) pokud se po oznámení sporu strany dohodnou na zahájení řízení před tímto subjektem, dokončí postup řešení sporu do 30 dnů od zahájení tohoto řízení. V případě složitých sporů může subjekt alternativního řešení sporů tuto lhůtu prodloužit;
- c) bez prodlení předají platformě pro online řešení sporů tyto informace:
  - i) datum přijetí a předmět sporu;
  - ii) datum oznámení sporu stranám;
  - iii) datum uzavření a výsledky postupu.

## *Článek 10* *Databáze*

Komise přijme opatření nezbytná k zavedení a provozování elektronické databáze, v níž uchovává údaje zpracovávané v souladu s čl. 5 odst. 3 a čl. 9 písm. c).

## *Článek 11* *Zpracování osobních údajů*

1. Přístup k informacím, včetně osobních údajů, týkajícím se sporu a uloženým v databázi uvedené v článku 10 se umožní pro účely uvedené v článku 9 pouze subjektu alternativního řešení sporů, kterému byl spor postoupen v souladu s článkem 8. Přístup k těmto informacím se pro účely uvedené v čl. 6 odst. 3 umožní také asistentům pro online řešení sporů.
2. Komise musí mít přístup k informacím zpracovávaným v souladu s článkem 9 pro účely sledování používání a fungování platformy pro online řešení sporů a vypracovávání zpráv uvedených v článku 17. Zpracovává osobní údaje uživatelů platformy, pokud je to nezbytné pro provoz a správu platformy a rovněž pro účely sledování využívání platformy subjekty alternativního řešení sporů a asistenty pro online řešení sporů.
3. Osobní údaje týkající se sporu se uchovávají v databázi uvedené v odstavci 1 pouze po dobu nezbytnou pro dosažení účelů, pro které byly shromažďovány, a aby se zaručilo, že subjekty údajů mají přístup ke svým osobním údajům za účelem výkonu svých práv, a musí být automaticky vymazány nejpozději po 6 měsících následujících po datu uzavření sporu, který byl postoupen platformě pro online řešení sporů v souladu s čl. 9 písm. c) bodem iii). Výše uvedené období uchovávání údajů se vztahuje také na osobní údaje uchovávané ve vnitrostátních souborech subjektem alternativního řešení sporů nebo asistentem pro online řešení sporů, který se zabýval dotčeným sporem, s výjimkou případu, kdy procedurální předpisy uplatňované subjektem alternativního řešení sporů nebo jakákoli konkrétní ustanovení vnitrostátního práva stanoví delší období uchovávání údajů.
4. Každý subjekt alternativního řešení sporů a každý asistent pro online řešení sporů je považován za správce v souladu s čl. 2 písm. d) směrnice 95/46/ES, pokud jde o činnosti v oblasti zpracovávání údajů podle tohoto nařízení, a je odpovědný za zajištění toho, aby tyto činnosti byly v souladu s pravidly na ochranu údajů stanovenými ve vnitrostátních předpisech přijatých podle směrnice 95/46/ES. Komise je vzhledem ke své působnosti podle tohoto nařízení a s tím spojeným zpracováním osobních údajů považována za správce ve smyslu čl. 2 písm. d) nařízení (ES) č. 45/2001.

## *Článek 12* *Důvěrnost a bezpečnost údajů*

1. Na asistenty pro online řešení sporů a subjekty alternativního řešení sporů se vztahují pravidla týkající se služebního tajemství nebo jiné rovnocenné povinnosti ohledně zachování důvěrnosti stanovená ve vnitrostátních předpisech.

2. Komise přijme příslušná opatření technického a organizačního rázu, aby zajistila bezpečnost informací zpracovávaných podle tohoto nařízení, včetně vhodné kontroly přístupu k údajům, plánu bezpečnosti a řízení problémů v oblasti bezpečnosti v souladu s článkem 22 nařízení (ES) č. 45/2001.

### *Článek 13*

#### *Informace pro spotřebitele*

1. Obchodníci usazení v Unii provozující přeshraniční online prodej zboží nebo poskytování služeb musí informovat spotřebitele o platformě pro online řízení sporů a sdělit jim svou e-mailovou adresu. Tyto informace musí být uvedeny na internetových stránkách obchodníka snadným, přímým, zřetelným a trvale přístupným způsobem a pokud se nabídka činí prostřednictvím e-mailu nebo jiného textového sdělení předávaného pomocí elektronických prostředků, pak v takovém textovém sdělení. Musí obsahovat elektronický odkaz na domovskou internetovou stránku platformy pro online řešení sporů. Obchodníci musí rovněž informovat spotřebitele o platformě pro online řešení sporů, pokud spotřebitel předložil stížnost obchodníkovi, oddělení pro vyřizování stížností spotřebitelů provozovanému obchodníkem nebo ombudsmanovi společnosti.
2. Ustanoveními odstavce 1 nejsou dotčena ustanovení článku 10 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)] týkající se informování spotřebitelů obchodníky o postupech alternativního řešení sporů, které se na uvedené obchodníky vztahují, a o tom, zda se uvedení obchodníci zavázali používat k řešení sporů se spotřebiteli postupy alternativního řešení sporů.
3. Ustanovení odstavce 1 se použijí, aniž jsou dotčena ustanovení článků 6 a 8 směrnice 2011/83/EU o informacích pro spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory.

### *Článek 14*

#### *Sledování*

Soulad subjektů alternativního řešení sporů s povinnostmi stanovenými v tomto nařízení budou sledovat příslušné orgány, které byly zřízeny členskými státy v souladu s čl. 15 odst. 1 směrnice .../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)].

## KAPITOLA III

### Závěrečná ustanovení

#### Článek 15

##### Prováděcí akty

1. Komisi je nápomocen výbor. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení (EU) č. 182/2011.
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 4 nařízení (EU) č. 182/2011.
3. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011. Měli být stanovisko výboru získáno písemným postupem, je tento postup ukončen bez výsledku, pokud tak o tom ve lhůtě stanovené pro vydání stanoviska rozhodne předseda výboru nebo pokud o to požádá prostá většina členů výboru.

#### Článek 16

##### Výkon přenesené pravomoci

1. Pravomoc přijímat akty v přenesené pravomoci svěřená Komisi podléhá podmínkám stanoveným v tomto článku.
2. Přenesení pravomoci uvedené v čl. 7 odst. 4 platí na dobu neurčitou od [Úřad pro úřední tisky: vložit totéž datum jako v čl. 18 odst. 1 = den vstupu tohoto nařízení v platnost].
3. Evropský parlament nebo Rada mohou přenesení pravomoci uvedené v čl. 7 odst. 4 kdykoliv zrušit. Rozhodnutím o zrušení se ukončuje přenesení pravomoci v něm blíže určené. Rozhodnutí nabývá účinku prvním dnem po zveřejnění v *Úředním věstníku Evropské unie* nebo k pozdějšímu dni, který je v něm upřesněn. Nedotýká se platnosti již platných aktů v přenesené pravomoci.
4. Přijetí aktu v přenesené pravomoci Komise neprodleně oznámí současně Evropskému parlamentu a Radě.
5. Akt v přenesené pravomoci přijatý podle čl. 7 odst. 4 vstoupí v platnost, pouze pokud proti němu Evropský parlament nebo Rada nevysloví námitky ve lhůtě dvou měsíců ode dne, kdy jim byl tento akt oznámen, nebo pokud Evropský parlament i Rada před uplynutím této lhůty informují Komisi, že námitky nevysloví. Z podnětu Evropského parlamentu nebo Rady se tato lhůta prodlouží o dva měsíce.

#### Článek 17

##### Zprávy

Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě každé tři roky a poprvé nejpozději pět let po vstupu tohoto nařízení v platnost zprávu o jeho uplatňování. Ke zprávě přiloží v případě potřeby návrhy na změny tohoto nařízení.

*Článek 18*  
*Vstup v platnost*

1. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.
2. Toto nařízení se použije ode dne [*Úřad pro úřední tisky: vložit datum = šest měsíců od lhůty pro provedení směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), která bude ve zmíněné směrnici uvedena v souladu s čl. 22 odst. 1 uvedené směrnice*], s výjimkou čl. 5 odst. 1, 4, 5 a 6, čl. 6 odst. 1, 2 a 6, čl. 7 odst. 4 a 5 a článků 10, 15 a 16, které se použijí ode dne vstupu tohoto nařízení v platnost.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne

*Za Evropský parlament*  
*předseda/předsedkyně*

*Za Radu*  
*předseda/předsedkyně*

## **PŘÍLOHA**

### ***Informace, které mají být poskytnuty při vyplňování elektronického formuláře pro podávání stížností***

- 1) Jméno/název, adresa a případně e-mail a internetové stránky žalující strany.
- 2) Informace o tom, zda je žalující strana spotřebitelem, nebo obchodníkem.
- 3) Jméno/název, adresa a případně e-mail a internetové stránky odpůrce.
- 4) Informace o tom, zda je odpůrce spotřebitelem, nebo obchodníkem.
- 5) Druh prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, na které se stížnost vztahuje.
- 6) Důvody, o které se stížnost opírá.
- 7) Místo bydliště spotřebitele, v době, kdy bylo zboží nebo služby objednány.
- 8) Způsob sdělení, jakým bylo zboží nebo služby nabídnuty a způsob sdělení, jakým byly objednány.
- 9) Případně, pokud byla učiněna nabídka ze strany obchodníka nebo zboží nebo služby byly nebo měly být dodány z činnosti pobočky, zastoupení nebo jiné provozovny, místo, kde se uvedená pobočka, zastoupení nebo jiná provozovna nachází.
- 10) Jazyk smlouvy.
- 11) Subjekty alternativního řešení sporů, k jejichž využívání se obchodník zavázal v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice ..../.../EU [Úřad pro úřední tisky: vložit číslo směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů a o změně směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)], pokud jsou známy.

## LEGISLATIVNÍ FINANČNÍ VÝKAZ

### 1. RÁMEC NÁVRHU/PODNĚTU

#### 1.1. Název návrhu/podnětu

Nařízení o online řešení spotřebitelských sporů. Dopad na rozpočet se bude řešit přerozdělením zdrojů na roky 2012 a 2013. Akce je součástí programu Spotřebitelé 2020 na období 2014–2020.

#### 1.2. Příslušné oblasti politik podle členění ABM/ABB<sup>19</sup>

Spotřebitelé

#### 1.3. Povaha návrhu/podnětu

Návrh/podnět se týká **nové akce**

Návrh/podnět se týká **nové akce následující po pilotním projektu / přípravné akci**<sup>20</sup>

Návrh/podnět se týká **prodloužení stávající akce**

Návrh/podnět se týká **akce přeměrované na jinou akci**

#### 1.4. Cíle

##### 1.4.1. Víceleté strategické cíle Komise sledované návrhem/podnětem

Cílem návrhu je v rámci okruhu 1a „Konkurenceschopnost pro růst a zaměstnanost“ vytvořit celoevropský systém online řešení sporů pro přeshraniční online spory mezi spotřebiteli a obchodníky.

##### 1.4.2. Specifické cíle a příslušné aktivity ABM/ABB

Specifický cíl č.

Vytvoření celoevropského IT systému online řešení sporů pro přeshraniční online spory mezi spotřebiteli a obchodníky.

Příslušné aktivity ABM/ABB

Spotřebitelé

##### 1.4.3. Očekávané výsledky a dopady

*Upřesněte účinky, které by návrh/podnět měl mít na příjemce / cílové skupiny.*

<sup>19</sup> ABM: řízení podle činností (Activity-Based Management) – ABB: sestavování rozpočtu podle činností (Activity-Based Budgeting).

<sup>20</sup> Uvedené v čl. 49 odst. 6 písm. a) nebo b) finančního nařízení.

Spotřebitelé a podniky v celé Evropě získají jednoduchý, rychlý a levný prostředek k řešení sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi. Spotřebitelé budou mít možnost domoci se nápravy a získat odškodnění a podniky si zachovají svoji dobrou pověst a vyhnou se vysokým nákladům na vedení sporu.

#### 1.4.4. Ukazatele výsledků a dopadů

*Upřesněte ukazatele, podle kterých je možno uskutečňování návrhu/podnětu sledovat.*

- Všechny subjekty alternativního řešení sporů budou napojeny na platformu pro online řešení sporů po jejím zprovoznění na začátku roku 2015 a budou ji využívat.
- Zvýšení počtu spotřebitelů, kteří jsou ochotni nakupovat online z jiného členského státu, o 20 % v roce 2020.
- Zvýšení počtu podniků, které jsou ochotny prodávat online v jiných členských státech, o 10 % v roce 2020.

### 1.5. Odůvodnění návrhu/podnětu

#### 1.5.1. Potřeby, které mají být uspokojeny v krátkodobém nebo dlouhodobém horizontu

Články 114 a 169 Smlouvy o fungování Evropské unie.

Využíváním mimosoudního online řešení sporů získají spotřebitelé a podniky jednoduchý, rychlý a levný prostředek k řešení sporů vzniklých v souvislosti s přeshraničními online transakcemi.

#### 1.5.2. Přidaná hodnota ze zapojení EU

Nedostatek účinných prostředků k řešení sporů ovlivňuje důvěru spotřebitelů při nakupování přes hranice. Podniky i spotřebitelé jasně uvádějí, že je obava z případných problémů při zjednávání nápravy v jiném členském státě odrazují od prodeje a nákupu přes hranice, a tím od plného využívání potenciálních výhod vnitřního trhu. Tato skutečnost ukazuje, že je třeba věnovat zvláštní pozornost budování důvěry spotřebitelů ve vnitřní trh a zajištění rovných podmínek pro podniky ve všech členských státech.

I přes současnou nízkou úroveň transakcí přeshraničního elektronického obchodu je patrný trend rychlého růstu digitálního trhu na úrovni maloobchodu v jednotlivých členských státech. Proto je zajištění jednoduchého, levného a účinného prostředku mimosoudní nápravy ještě důležitější k tomu, aby spotřebitelé a obchodníci přeshraniční online transakce využívali. Žádné opatření na úrovni členských států nepovede k zavedení celoevropského online řešení sporů, které je, jak se uvádí v Digitální agendě, základním nástrojem podpory elektronického obchodu.

Sledovaných cílů lze lépe dosáhnout prostřednictvím opatření na úrovni EU z důvodu jejich účinků a rozsahu. Jasná výhoda rozvoje online řešení sporů na úrovni EU spočívá v účinném a přiměřeném přístupu ke spotřebitelským sporům souvisejícím s přeshraničními online transakcemi.

Spotřebitelé získají přístup k rychlému, levnému a jednoduchému způsobu řešení sporů s obchodníky, a to bez ohledu na odvětví trhu a dotčenou částku. Velká část spotřebitelů digitálnímu vnitřnímu trhu plně nedůvěřuje, a to i přes četné výhody, které tento trh nabízí,

jako například přístup k širší nabídce produktů a služeb; asi v polovině členských států lze více než polovinu produktů, které se na internetu vyhledávají, nalézt pouze online v jiné zemi. Účinnější online řešení sporů na vnitřním trhu rovněž zmírní škody vznikající spotřebitelům (jež v současnosti činí 0,02 % HDP EU) a umožní spotřebitelům dosahovat při online transakcích významných úspor, jichž mohou využít k nákupu dalšího zboží a služeb na vnitřním trhu. Obchodníci tak rovněž budou mít při řešení spotřebitelských sporů stejné možnosti v celé EU, čímž se zajistí rovné podmínky.

Jednostranné akce na úrovni členských států nemohou uspokojivou měrou poskytnout spotřebitelům a obchodníkům výše uvedené výhody. Nekoordinované snahy členských států mohou mít naopak pro spotřebitele a obchodníky za následek spíše nerovné zacházení v rámci vnitřního trhu a mohou vést k odlišným úrovním právní ochrany spotřebitelů v EU. Akce na úrovni EU v této oblasti má podporu převážné většiny zúčastněných stran.

Posílení důvěry tržních subjektů, a to podniků i občanů, hraje zásadní roli pro zlepšení evropské konkurenceschopnosti. V souladu s cíli strategie Evropa 2020 je dobře fungující jednotný trh čítající 500 milionů spotřebitelů, jejichž výdaje tvoří 56 % HDP EU, a více než 21 milionů podniků základem inteligentního a udržitelného růstu podporujícího začlenění.

#### 1.5.3. Závěry vyvozené z podobných zkušeností v minulosti

V současnosti na úrovni EU neexistuje žádný systém IT, který by se zabýval online řešením sporů mezi spotřebiteli a obchodníky v oblasti přeshraničních online transakcí. Funguje již však řada nástrojů IT, které propojují různé subjekty v různých členských státech. Nový nástroj IT bude z velké části na těchto nástrojích založen. Nejvýznamnější z nich jsou IT nástroje IMI, ECS a SOLVIT.

#### 1.5.4. Provázanost a možná synergie s dalšími relevantními nástroji

Nařízení o online řešení sporů vychází z návrhu směrnice o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů).

### 1.6. Doba trvání akce a finanční dopad

√ Časově omezený návrh/podnět

– √ Návrh/podnět s platností od roku 2012 do roku 2020

– √ Finanční dopad od roku 2012 do roku 2020

Časově neomezený návrh/podnět

– Provádění s obdobím rozběhu od roku 2012 do roku 2014,

– poté plné fungování.

### 1.7. Předpokládaný způsob řízení<sup>21</sup>

√ Přímé centralizované řízení Komisí

<sup>21</sup> Vysvětlení způsobů řízení spolu s odkazem na finanční nařízení jsou k dispozici na stránkách BudgWeb: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html)

- Nepřímé centralizované řízení**, při kterém jsou úkoly plnění rozpočtu svěřeny:
- výkonným agenturám
  - subjektům zřízeným Společenstvími<sup>22</sup>
  - vnitrostátním veřejnoprávním subjektům / subjektům pověřeným výkonem veřejné služby
  - osobám pověřeným prováděním zvláštních opatření podle hlavy V Smlouvy o Evropské unii a označeným v příslušném základním právním aktu ve smyslu článku 49 finančního nařízení
- Sdílené řízení** s členskými státy
- Decentralizované řízení** s třetími zeměmi
- Společné řízení** s mezinárodními organizacemi (*upřesněte*)

*Pokud vyberete více způsobů řízení, upřesněte je v části „Poznámky“.*

Poznámky

Žádné poznámky.

---

<sup>22</sup> Uvedené v článku 185 finančního nařízení.

## 2. SPRÁVNÍ OPATŘENÍ

### 2.1. Pravidla pro sledování a podávání zpráv

*Upřesněte četnost a podmínky.*

Každé tři roky a poprvé nejpozději pět let po vstupu tohoto nařízení v platnost zveřejní Komise zprávu o uplatňování nařízení. V případě potřeby se ke zprávě přiloží návrhy na jeho změny.

### 2.2. Systém řízení a kontroly

#### 2.2.1. Zjištěná rizika

Plnění rozpočtu zahrnuje studii proveditelnosti a vývoj platformy IT pro online řešení sporů. Toto jsou hlavní rizika:

„Směrnice o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)“ slouží jako základ pro nařízení o online řešení sporů, neboť platforma pro online řešení sporů bude zahrnovat vnitrostátní systémy alternativního řešení sporů, které budou oznámeny v souladu se směrnicí. Neúplné nebo opožděné provedení směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů tudíž ovlivní účinné fungování systému online řešení sporů EU.

Přestože Komise spravuje řadu nástrojů IT, bude platforma pro online řešení sporů jedním z nástrojů s největším počtem napojených subjektů a s aplikacemi, které umožní přizpůsobit nástroj potřebám těchto subjektů. Možné nebezpečí představují technické problémy, které vývoj platformy zpomalují.

#### 2.2.2. Předpokládané metody kontroly

Rozpočet bude plněn přímým centralizovaným řízením.

Komise bude v průběhu vývoje tohoto nástroje IT sledovat fázi analýzy, programování a testování. Oddělení odpovědné v GR SANCO za informační systémy má bohaté zkušenosti s řízením nástrojů IT (např. nástroj ESC, systém pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele, RAPEX), z nichž některé vykazují podobnosti s platformou pro online řešení sporů (nástroj ESC). Tyto dřívější zkušenosti umožní v případě možných problémů včasnou a účinnou reakci. Studie proveditelnosti naplánovaná na rok 2012 pomůže identifikovat možná rizika a technické problémy, což usnadní vývoj platformy pro online řešení sporů. Některé technické aspekty (např. nástroj pro automatický překlad) budou rovněž konzultovány s GR pro informatiku a GR pro překlady.

### 2.3. Opatření k zamezení podvodů a nesrovnalostí

*Upřesněte stávající či předpokládaná preventivní a ochranná opatření.*

Vedle uplatnění všech regulačních kontrolních mechanismů vypracuje GR SANCO strategii proti podvodům v souladu s novou strategií Komise proti podvodům (CAFS) přijatou dne 24. června 2011 s cílem zajistit mimo jiné, aby jeho interní kontrolní mechanismy namířené proti podvodům byly plně v souladu s CAFS a přístup ředitelství k řízení rizik podvodů umožňoval tato rizika odhalovat a přiměřeně na ně reagovat.

Komise dodržuje ustanovení finančního nařízení o provádění nabídkových řízení na hardware, software a související služby. Na všechny podepsané smlouvy se vztahují ustanovení týkající se auditů a kontrol, které provádí Účetní dvůr a OLAF.

### 3. ODHADOVANÝ FINANČNÍ DOPAD NÁVRHU/PODNĚTU

#### 3.1. Okruhy víceletého finančního rámce a dotčené výdajové rozpočtové linie

- Stávající výdajové rozpočtové linie

*V pořadí okruhů víceletého finančního rámce a rozpočtových linií.*

Okruh víceletého finančního rámce	Rozpočtová linie	Druh výdaje	Příspěvek			
	číslo [název.....]	RP/NRP ( <sup>23</sup> )	zemí ESVO <sup>24</sup>	kandidátských zemí <sup>25</sup>	třetích zemí	ve smyslu čl. 18 odst. 1 písm. aa) finančního nařízení
1A	17.020200	RP	ANO	NE	NE	NE

- Nové rozpočtové linie, jejichž vytvoření se požaduje: Nevztahuje se na tento návrh.

*V pořadí okruhů víceletého finančního rámce a rozpočtových linií.*

Okruh víceletého finančního rámce	Rozpočtová linie	Druh výdaje	Příspěvek			
	číslo [název.....]	RP/NRP	zemí ESVO	kandidátských zemí	třetích zemí	ve smyslu čl. 18 odst. 1 písm. aa) finančního nařízení
	[XX.YY.YY.YY.]		ANO/ NE	ANO/ NE	ANO/ NE	ANO/ NE

<sup>23</sup> RP = rozlišené prostředky / NRP = nerozlišené prostředky.

<sup>24</sup> ESVO: Evropské sdružení volného obchodu.

<sup>25</sup> Kandidátské země a případně potenciální kandidátské země západního Balkánu.

### 3.2. Odhadovaný dopad na výdaje

#### 3.2.1. Odhadovaný souhrnný dopad na výdaje

v milionech EUR (zaokrouhлено na 3 desetinná místa)

<b>Okruh víceletého finančního rámce</b>	Číslo 3	Konkurenceschopnost pro růst a zaměstnanost
--	---------	---

GŘ: Zdraví a spotřebitelé			Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	CELKEM
• Operační prostředky												
Číslo rozpočtové linie: 17.020200	Závazky	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Platby	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Číslo rozpočtové linie	Závazky	(1a)										
	Platby	(2a)										
Prostředky správní povahy financované z rámce na zvláštní programy <sup>26</sup>												
Číslo rozpočtové linie		(3)										
<b>CELKEM prostředky GŘ pro zdraví a spotřebitele</b>	Závazky	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Platby	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

<sup>26</sup> Technická a/nebo administrativní pomoc a výdaje na podporu provádění programů a/nebo akcí EU (bývalé linie „BA“), nepřímý výzkum, přímý výzkum.

• Operační prostředky CELKEM	Závazky	(4)								
	Platby	(5)								
• Prostředky správní povahy financované z rámce na zvláštní programy CELKEM		(6)								
<b>CELKEM prostředky z OKRUHU &lt;...&gt; víceletého finančního rámce</b>	Závazky	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Platby	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

**Má-li návrh/podnět dopad na více okruhů: Nevztahuje se na tento návrh.**

• Operační prostředky CELKEM	Závazky	(4)								
	Platby	(5)								
• Prostředky správní povahy financované z rámce na zvláštní programy CELKEM		(6)								
<b>CELKEM prostředky z OKRUHU 1 až 4 víceletého finančního rámce (referenční částka)</b>	Závazky	=4+ 6								
	Platby	=5+ 6								

<b>Okruh víceletého finančního rámce</b>	<b>5</b>	„Správní výdaje“
--	----------	------------------

v milionech EUR (zaokrouhлено na 3 desetinná místa)

		Rok 2012	Rok 2013							<b>CELKEM</b>
GŘ: <Zdraví a spotřebitelé>										
• Lidské zdroje		0,318	0,318							0,636
• Ostatní správní výdaje										
<b>GŘ &lt;Zdraví a spotřebitelé&gt; CELKEM</b>	Prostředky	0,318	0,318							0,636

<b>CELKEM prostředky z OKRUHU 5 víceletého finančního rámce</b>	(Závazky celkem = platby celkem)									0,636
---	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

v milionech EUR (zaokrouhлено na 3 desetinná místa)

		Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	<b>CELKEM</b>
<b>CELKEM prostředky z OKRUHU 1 až 5 víceletého finančního rámce</b>	Závazky	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Platby	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

### 3.2.2. Odhadovaný dopad na operační prostředky

- Návrh/podnět nevyžaduje využití operačních prostředků
- Návrh/podnět vyžaduje využití operačních prostředků, jak je vysvětleno dále:

Prostředky na závazky v milionech EUR (zaokrouhлено na 3 desetinná místa)

Uveďte cíle a výstupy			Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	CELKEM								
<b>VÝSTUPY</b>																				
	Druh výstupu	Průměrné náklady výstupu	Počet výstupů	Náklady	Počet výstupů	Náklady	Počet výstupů	Náklady	Počet výstupů	Náklady	Počet výstupů	Náklady	Počet výstupů	Náklady	Počet výstupů	Náklady	Počet výstupů	Náklady	Celkový počet výstupů	Náklady celkem
SPECIFICKÝ CÍL č. 1																				
- Výstup	Platforma IT		1			1,0		1,0											1	2,0
- Výstup			1						0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1
	Správa platformy IT																			

- Výstup			1	0,150															1	0,150
Studie proveditelnosti																				
Mezisoučet za specifický cíl č. 1																				
SPECIFICKÝ CÍL Č. 2:																				
- Výstup																				
Mezisoučet za specifický cíl č. 2																				
<b>NÁKLADY CELKEM</b>				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3	3,95

### 3.2.3. Odhadovaný dopad na prostředky správní povahy

#### 3.2.3.1. Shrnutí

- √ Návrh/podnět nevyžaduje využití správních prostředků
- √ Návrh/podnět vyžaduje využití správních prostředků, jak je vysvětleno dále:

v milionech EUR (zaokrouhleno na 3 desetinná místa)

	Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	Rok 2015	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018	Rok 2019	Rok 2020	CELKEM
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------

<b>OKRUH 5 víceletého finančního rámce</b>										
Lidské zdroje	0,318	0,318								0,636
Ostatní správní výdaje		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
<b>Mezisoučet za OKRUH 5 víceletého finančního rámce</b>		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

<b>Mimo OKRUH 5<sup>27</sup> víceletého finančního rámce</b>										
Lidské zdroje										
Ostatní výdaje správní povahy										
<b>Mezisoučet mimo OKRUH 5 víceletého finančního rámce</b>										

<b>CELKEM</b>	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

<sup>27</sup>

Technická a/nebo administrativní pomoc a výdaje na podporu provádění programů a/nebo akcí EU (bývalé linie „BA“), nepřímý výzkum, přímý výzkum.

### 3.2.3.2. Odhadované potřeby v oblasti lidských zdrojů

- Návrh/podnět nevyžaduje využití lidských zdrojů
- Návrh/podnět vyžaduje využití lidských zdrojů, jak je vysvětleno dále<sup>28</sup>:

*Odhad vyjádřete v celých číslech (nebo zaokrouhlete nejvýše na 1 desetinné místo)*

	Rok 2012	Rok 2013				Rok N
<b>• Pracovní místa podle plánu pracovních míst (místa úředníků a dočasných zaměstnanců)</b>						
17 01 01 01 (v ústředí a v zastoupeních Komise)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (při delegacích)						
XX 01 05 01 (v nepřímém výzkumu)						
10 01 05 01 (v přímém výzkumu)						
<b>• Externí zaměstnanci (v přepočtu na plné pracovní úvazky: FTE)<sup>29</sup></b>						
17 01 02 01 (SZ, ZAP, VNO z celkového rámce)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (SZ, ZAP, MOD, MZ a VNO při delegacích)						
<b>XX 01 04 yy<sup>30</sup></b>	– v ústředí <sup>31</sup>					
	– při delegacích					
XX 01 05 02 (SZ, ZAP, VNO v nepřímém výzkumu)						
10 01 05 02 (SZ, ZAP, VNO v přímém výzkumu)						
Jiné rozpočtové linie (upřesněte)						
<b>CELKEM</b>	<b>3 (0,318)</b>	<b>3 (0,318)</b>				

**XX** je oblast politiky nebo dotčená hlava rozpočtu.

Popis úkolů:

<sup>28</sup> Dopad na rozpočet se bude řešit přerozdělením zdrojů v letech 2012 a 2013. Po roce 2014 jsou potřeby v oblasti lidských zdrojů zahrnuty v programu Spotřebitelé 2020.

<sup>29</sup> SZ = smluvní zaměstnanec; ZAP= zaměstnanec agentury práce; MOD = mladý odborník při delegaci; MZ = místní zaměstnanec; VNO = vyslaný národní odborník.

<sup>30</sup> Dílčí strop na externí pracovníky z operačních prostředků (bývalé linie „BA“).

<sup>31</sup> V podstatě na strukturální fondy, Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova (EZFRV) a Evropský rybářský fond.

Úředníci a dočasní zaměstnanci	Vývoj, správa a aktualizace IT systému online řešení sporů.
Externí zaměstnanci	nepoužije se

Potřeby v oblasti lidských zdrojů budou pokryty ze zdrojů GŘ, které jsou již vyčleněny na řízení akce a byly vnitřně přeobsazeny v rámci GŘ, a případně doplněny z dodatečného přidělu, který lze řídicímu GŘ poskytnout v rámci ročního přidělování a s ohledem na rozpočtová omezení.

### 3.2.4. *Soulad se stávajícím víceletým finančním rámcem*

- Návrh/podnět je v souladu s víceletými finančními rámci na období 2007–2013 a 2014–2020.
- Návrh/podnět si vyžádá úpravu příslušného okruhu víceletého finančního rámce.

Upřesněte požadovanou úpravu, příslušné rozpočtové linie a odpovídající částky.

- Návrh/podnět vyžaduje použití nástroje pružnosti nebo změnu víceletého finančního rámce<sup>32</sup>.

Upřesněte potřebu, příslušné okruhy a rozpočtové linie a odpovídající částky.

### 3.2.5. *Příspěvky třetích stran*

- Návrh/podnět nepočítá se spolufinancováním od třetích stran.
- Návrh/podnět počítá se spolufinancováním podle následujícího odhadu:

prostředky v milionech EUR (zaokrouhлено na 3 desetinná místa)

	Rok N	Rok N+1	Rok N+2	Rok N+3	... vložit počet let podle trvání finančního dopadu (viz bod 1.6)			Celkem
Upřesněte spolufinancující subjekt								
Spolufinancované prostředky CELKEM								

<sup>32</sup>

Viz body 19 a 24 interinstitucionální dohody.

### 3.3. Odhadovaný dopad na příjmy

- Návrh/podnět nemá žádný finanční dopad na příjmy.
- Návrh/podnět má tento finanční dopad:
  - dopad na vlastní zdroje
  - dopad na různé příjmy

v milionech EUR (zaokrouhleno na 3 desetinná místa)

Příjmová linie:	rozpočtová	Prostředky použitelné v probíhajícím rozpočtovém roce	Dopad návrhu/podnětu <sup>33</sup>					
			Rok N	Rok N+1	Rok N+2	Rok N+3	... vložit počet let podle trvání finančního dopadu (viz bod 1.6)	
Článek .....			5.					

U účelově vázaných různých příjmů upřesněte dotčené výdajové rozpočtové linie.

Upřesněte způsob výpočtu dopadu na příjmy.

<sup>33</sup> Pokud jde o tradiční vlastní zdroje (cla, dávky z cukru), je třeba uvést čisté částky, tj. hrubé částky po odečtení 25% nákladů na výběr.