Fungování evropské platformy pro řešení sporů on-line

Statistická zpráva za 2020

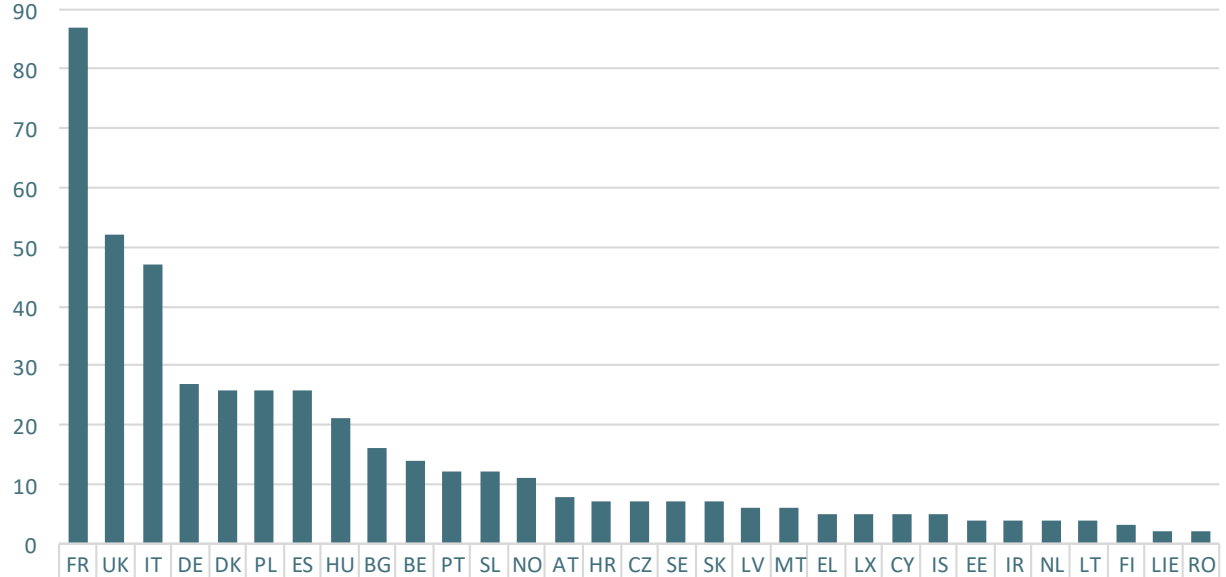
Prosinec 2021

V souladu s povinností stanovenou v článku 21 nařízení o řešení sporů on-line (524/2013/EU) se tato zpráva zabývá fungováním evropské platformy pro řešení sporů on-line v souvislosti se všemi novými případy a návštěvami, které se uskutečnily v roce 2020 (i v souvislosti s následným vývojem těchto případů).

Platforma pro řešení sporů on-line neboli „platforma ODR“ (Online Dispute Resolution) poskytuje spotřebitelům uživatelsky vstřícný způsob předkládání stížností obchodníkům v souvislosti s nákupem on-line. Obsahuje vícejazyčný rejstřík 468 kvalifikovaných subjektů alternativního řešení sporů, které jsou v současné době činné v celé Unii, Lichtenštejnsku a Norsku. Kromě toho nabízí spotřebitelům informace o dalších možnostech nápravy.

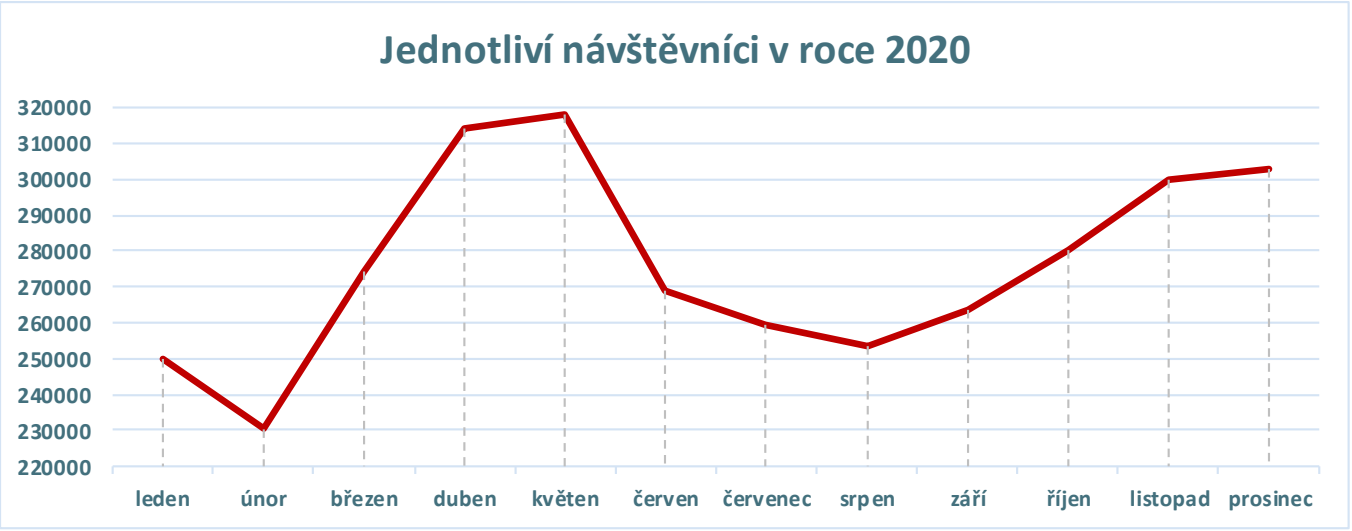
Rok 2020 byl posledním rokem, kdy byla platforma ODR přístupná pro řešení sporů subjekty alternativního řešení sporů usazenými ve Spojeném království a pro spory týkající se spotřebitelů nebo obchodníků ze Spojeného království.

Počet subjektů alternativního řešení sporů zveřejněných na platformě ODR (stav k 31. prosinci 2020)

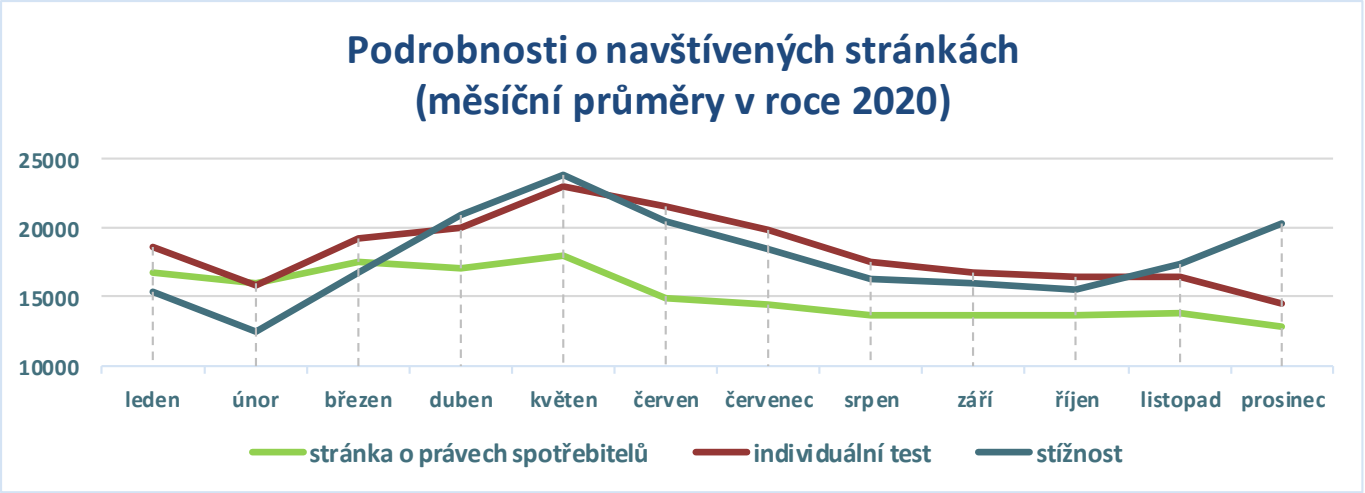


	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	PT	SL	NO	AT	HR	CZ	SE	SK	LV	MT	EL	LX	CY	IS	EE	IR	NL	LT	FI	LIE	RO
Počet subjektů	87	52	47	27	26	26	26	21	16	14	12	12	11	8	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2

Platformu v roce 2020 navštívilo 3,3 milionu jednotlivých návštěvníků, což je v průměru 275 000 jednotlivých návštěvníků měsíčně.

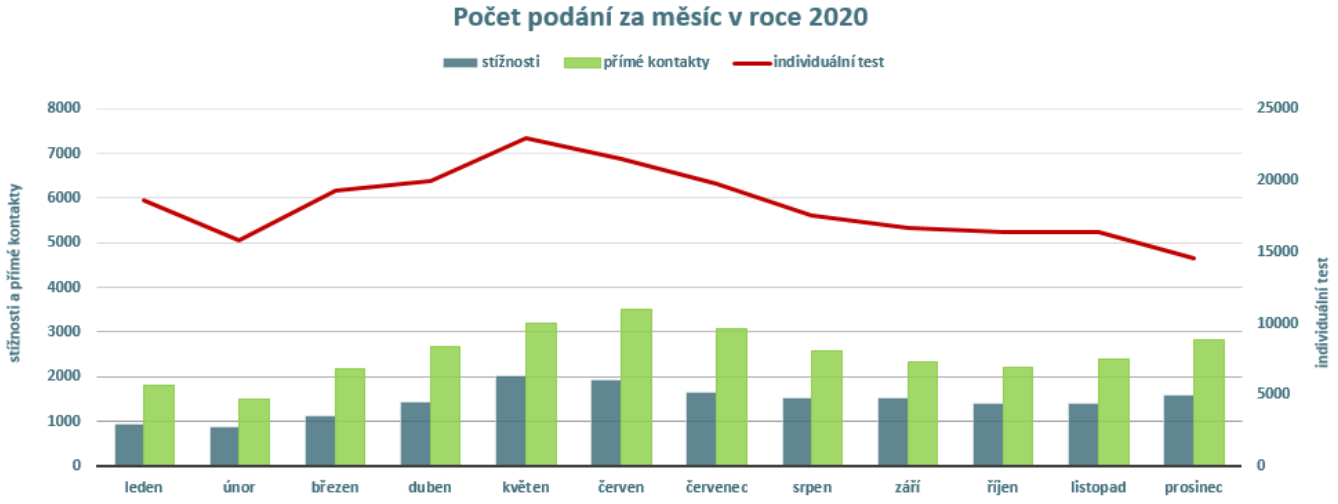


Ve srovnání s rokem 2019 to představuje významný nárůst (2,8 milionu návštěv ročně, což je průměrně 200 000 jednotlivých návštěvníků měsíčně). K největšímu nárůstu (+30 až 40 % ve srovnání se stejným měsícem předchozího roku) došlo v období duben až červen. Odpovídá to prvnímu měsíci pandemie COVID-19, kdy byla zavedena vnitrostátní opatření omezující volný pohyb osob, která vedla k rušení cest. Spotřebitelé zároveň mnohem více využívali elektronický obchod. Nárůst počtu návštěvníků zaznamenaný v prvních měsících pandemie ukazuje, že více návštěvníků hledalo pomoc při řešení konkrétních problémů. Funkce „individuálního testu“ zavedená v roce 2019 pomáhá spotřebitelům určit řešení pro odškodnění, které je pro jejich konkrétní problém nejvhodnější: podání stížnosti na platformě ODR, dvoustranná komunikace s obchodníkem či přímý kontakt s evropským spotřebitelským centrem nebo subjektem alternativního řešení sporů. V průběhu roku byl nejvyšší nárůst zaznamenán v návštěvnosti stránek týkajících se individuálního testu a formuláře stížnosti.

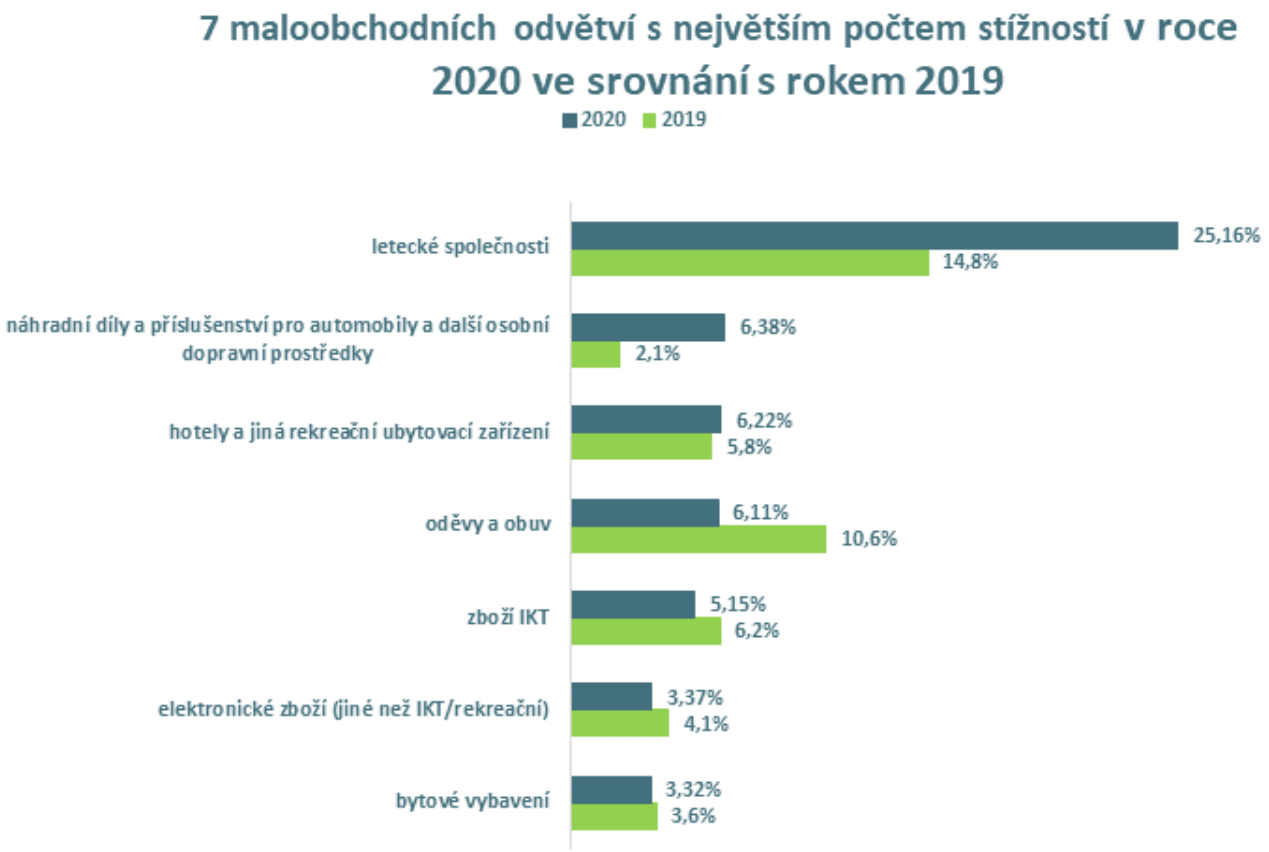


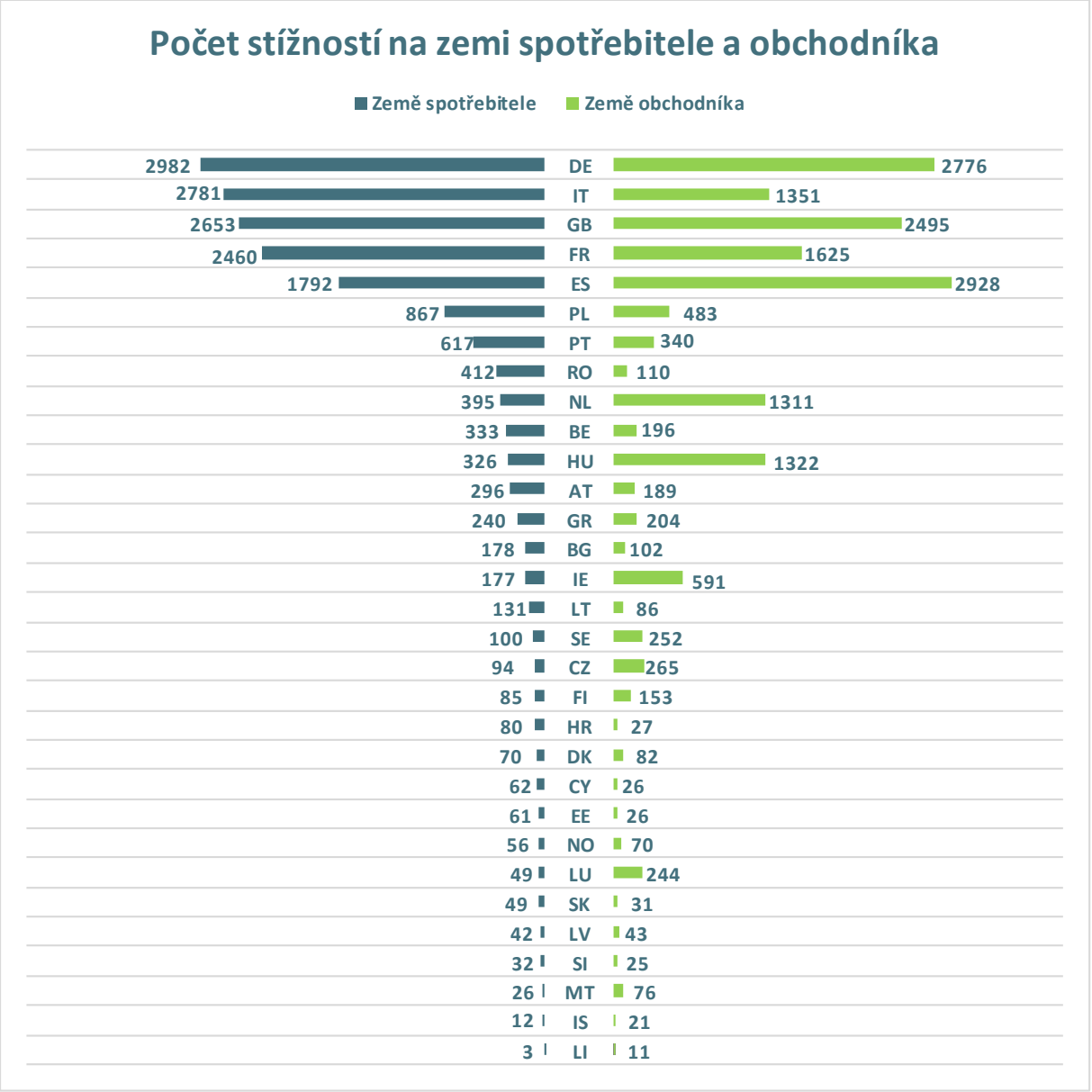
Na konci procesu však zfinalizovanou stížnost podala pouze malá část návštěvníků (17 461). Dalších 30 319 návštěvníků předložilo žádost o přímý kontakt, což je nový modul zavedený v polovině roku 2019: spotřebitelé mají možnost zaslat návrh stížnosti obchodníkovi před tím, než ji oficiálně podají, a pokusit se tak spor urovnat přímo.

Navzdory tomu se ve srovnání s rokem 2019 (srpen až prosinec, neboť modul přímého kontaktu byl zaveden v červenci 2019) počet podání zvýšil o 70 %, a to jak v případě tradičních stížností, tak v případě přímých kontaktů.



Každá čtvrtá stížnost na platformě ODR se týkala leteckých společností (pravděpodobně v souvislosti se zrušením letů) a výrazně se zvýšil počet sporů týkajících se náhradních dílů a příslušenství vozidel. Zdá se, že 77 % těchto sporů souvisí s konkrétním problémem, s nímž se setkalo mnoho spotřebitelů v souvislosti s určitým obchodníkem.





Celkem 50 % stížností na platformě ODR se týká přeshraničních záležitostí, což zřetelně ukazuje graf výše. Některé země totiž vykazují značný rozdíl mezi počtem stížností podle země spotřebitele nebo země obchodníka.

Celkově 89 % stížností formálně podaných na platformě bylo automaticky uzavřeno po uplynutí 30denní zákonné lhůty, během níž může obchodník nakonec vyjádřit souhlas s postupem alternativního řešení sporů. V 6 % případů tento postup obchodník odmítl a ve 4 % spotřebitel stížnost stáhl. V důsledku toho se k subjektu alternativního řešení sporů dostalo pouze 1 % stížností.

Nicméně v rámci průzkumu mezi všemi spotřebiteli, kteří podali stížnost (nebo využili přímého kontaktu), 20 % respondentů uvedlo, že jejich spor byl vyřešen buď na platformě, nebo mimo ni, a dalších 19 % odpovědělo, že problém s obchodníkem stále řeší.

***