
Spolupráce v oblasti ochrany spotřebitelů

Uživatelská příručka pro subjekty vydávající externí varování prostřednictvím systému IMI

*13. ledna 2020
verze 1*

*Evropská komise
GŘ GROW – B5*

1 Úvod

V tomto dokumentu je vysvětleno, jak využívat systém pro výměnu informací o vnitřním trhu (IMI) k zasílání a správě externích varování (v systému nazývaných výstrahy) podle nařízení (EU) 2017/2394 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele¹, včetně těchto kroků:

- Vytvoření externí výstrahy (kapitola 3.1)
- Odeslání externí výstrahy (kapitola 3.2)
- Následné kroky spojené s externí výstrahou (aktualizace, oprava) (kapitola 3.3)
- Stažení a uzavření externí výstrahy (kapitola 3.4 a 3.5)

IMI

Systém IMI² je zabezpečený, mnohojazyčný nástroj sloužící k výměně informací online. Byl vytvořen s cílem usnadnit výměnu informací mezi orgány veřejné správy z celé EU a evropskými orgány a subjekty, které se podílejí na praktickém provádění práva EU.

REGISTRACE VAŠEHO SUBJEKTU V SYSTÉMU IMI

Pokud váš subjekt ještě není v systému IMI zaregistrován, kontaktujte prosím ústřední styčný úřad toho členského státu, který vám svěřil pravomoc vydávat externí varování (výstrahy) podle článku 27 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele.

Subjektům na úrovni EU tuto pravomoc uděluje Komise.

2 Práce se systémem IMI

2.1 Přihlášení do systému IMI

Systém IMI lze používat v běžném internetovém prohlížeči. Chcete-li se do systému IMI přihlásit ihned, zkopírujte do svého internetového prohlížeče následující odkaz nebo na něj klikněte:

<https://webgate.ec.europa.eu/imi-net/>

Při prvním přihlášení do systému budete muset zadat své uživatelské jméno a dočasné heslo, které vám bylo přiděleno.

Uživatelé, kteří se přihlašují poprvé, budou okamžitě vyzváni, aby si dočasné heslo změnili na nové, libovolně zvolené. Poté budete vyzváni, abyste si vytvořili a potvrdili 12místný bezpečnostní kód, který budete používat při každém přihlášení do systému IMI.

Při následném přihlašování budete muset zadat své uživatelské jméno a heslo a poté tři náhodně vybrané číslice z bezpečnostního kódu (na obrazovce budou požadované pozice zvýrazněny).

Po přihlášení budete přeměrováni na úvodní stránku systému.

¹Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Text s významem pro EHP), *Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1*. čl. 27 odst. 1 a 2

²Internetové stránky systému IMI: https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_en.htm

2.2 Úvodní stránka

Po přihlášení do systému IMI se zobrazí přehled hlavních funkcí (dále jen „Přehled“). Nabídka v levé části obrazovky umožňuje:

- Vytvořit novou výstrahu
- Vyhledávat ve výstrahách vydaných vaším subjektem
- Stáhnout si údaje o vámi vydaných výstrahách
- Změnit heslo a bezpečnostní kód
- Měnit/prohlížet údaje o vašem subjektu

2.3 Překlady do jiných jazyků

Informace můžete vyplňovat v kterémkoli z úředních jazyků EU. Systém IMI zajišťuje strojový překlad volného textu do všech úředních evropských jazyků. Příjemci si buď mohou nechat přeložit text z konkrétního pole (kolonky), nebo použít tlačítko „**Přeložit vše**“ – přeloží se tak veškerý obsah kolonek z dané výstrahy, a to do jazyka, ve kterém se jim systém právě zobrazuje (tj. vámi nastaveného jazyka). Překlad příloh zatím k dispozici není.

3 Externí výstrahy

Externí výstrahy mohou zasílat pouze subjekty tímto úkolem pověřené členskými státy nebo Komisí.

Podle čl. 27 odst. 1 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele svěří členské státy, je-li to opodstatněné, **určeným subjektům, evropským spotřebitelským centrům, spotřebitelským organizacím a sdružením spotřebitelů (a případně sdružením obchodníků)** s nezbytnými odbornými znalostmi pravomoc zasílat externí varování členskými státy a Komisi. Komise svěří podle čl. 27 odst. 2 nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele tuto pravomoc sdružením zastupujícím zájmy spotřebitele a případně zájmy obchodníků na úrovni Unie.

Orgány příslušné pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele nejsou v žádném případě povinny zahájit na základě doručené externí výstrahy řízení nebo přijmout opatření.



Vy odpovídáte za to, že poskytnuté informace budou správné, aktuální a přesné.

Je-li to nutné, neprodleně poskytnuté informace opravte, a máte též případně právo externí výstrahu odstranit (stáhnout).

Postupu registrace těchto subjektů se týká předchozí kapitola.



Externí výstraha bude automaticky ukončena po uplynutí **6 měsíců**.

3.1 Jak externí výstrahu vytvořit

1. V nabídce vlevo klikněte na „**Výstrahy**“ ▶ „**Vytvořit výstrahu**“.
2. Postup vytvoření externí výstrahy se zahajuje na záložce „**Shrnutí výstrah**“.

Z rozevíracího seznamu vyberte **adresáty** (členské státy). Těmto zemím bude vaše výstraha zaslána.



V systému IMI jsou vždy kolonky, které je nezbytné vyplnit, označeny hvězdičkou:

- Bez vyplnění kolonek, které jsou označeny **červenou hvězdičkou (*)**, nebude možné uložit koncept výstrahy.
- Některá pole jsou označena **oranžovými hvězdičkami (*)**. Pokud tyto kolonky nevyplníte, budete si moci uložit rozpracovanou výstrahu jako koncept, ale nebude vám umožněno ji v takovém stavu odeslat.

3. Nyní se můžete pomocí tlačítek **Předchozí** a **Další** v pravém horním rohu obrazovky pohybovat mezi následujícími záložkami týkajícími se externí výstrahy:

- **Právní základ**
- **Údaje o obchodníkovi**
- **Informace o protiprávním jednání**
- **Informace o právních opatřeních**

Podrobnosti o údajích, které zde musíte zadat, najdete v příloze *Požadované informace o protiprávním jednání*.

4. Až budete s vyplňováním hotovi, klikněte na „**Vytvořit**“ v pravém horním rohu stránky. Výstraha bude vytvořena.



Externí výstraha však ještě nebyla odeslána! Výstraha má zatím status **Koncept**.

- Koncept můžete případně ze systému odstranit kliknutím na tlačítko „**Smazat koncept výstrahy**“ na panelu nástrojů. V systému o něm nebudou uloženy žádné informace.
- Koncept také ještě můžete měnit – stačí kliknout na možnost „**Upravit**“.

3.2 Odeslání externí výstrahy

Chcete-li externí výstrahu zaslat příjemcům, klikněte na možnost „**Odeslat výstrahu**“ v panelu nástrojů.



Pokud zapomenete vyplnit nějaké povinné informace, systém vás na to upozorní a příslušnou záložku zvýrazní oranžově.

Změny provedete tak, že kliknete na možnost **Upravit** v panelu nástrojů, zadáte chybějící údaje, kliknete na **Uložit** a nakonec na **Odeslat výstrahu**.

3.3 Následné kroky související s externí výstrahou



Členské státy, které jsou příjemci takto vytvořené výstrahy, nařízení vyloženě neukládá povinnost zahájit řízení či přijmout opatření.

Mohou však k externí výstraze zasílat připomínky (např. požádat o další informace k poskytnutí zpětné vazby). Ty se vám zobrazí v záložce „Připomínky/Připomínky“, kde na ně budete moct zareagovat.

Po odeslání externí výstrahy můžete zkontrolovat záložku **Administrativní údaje**. Karta **Administrativní údaje** obsahuje přehled nejdůležitějších údajů o všech zaslaných položkách (tedy i výstrahách), například:

- **Číslo položky:** číslo jednoznačně identifikující položku v systému (např. 6335)
- **Status:** aktuální status položky (např. Předáno, lze připomínkovat)
- **Historie:** seznam úkonů provedených uživatelem, včetně času a data.

Údaje zadané ve výstraze můžete v případě potřeby rovněž aktualizovat či opravit a vyměňovat si přes systém dokumenty s členskými státy.

3.3.1 Jak externí výstrahu aktualizovat nebo opravit

- **Aktualizace údajů o obchodníkovi:** Přejděte na kartu s údaji o obchodníkovi a klikněte v příslušném poli na možnost „**Přidat připomínku**“.
- **Aktualizace týkající se protiprávního jednání:** Přejděte na kartu s informacemi o protiprávním jednání a klikněte v příslušném poli na možnost „**Přidat připomínku**“.
- **Jiné připomínky obecné povahy:** Přejděte na kartu **Přílohy a poznámky** a klikněte na možnost „**Přidat připomínku**“.
- **Chcete-li již odeslané informace opravit, vložte připomínku** v příslušném poli.



Připomínky se budou zobrazovat všem členským státům, jimž byla adresována.

3.3.2 Výměna dokumentů s členskými státy

1. Klikněte na kartu **Přílohy a poznámky**.
2. Zjistěte, zda obsahuje **osobní údaje**, či nikoli. Poté klikněte v příslušné části na **Nahrát soubor**.
3. V panelu **Připojit přílohu** zadejte tyto informace:
 - **Název:** Uveďte název dokumentu.
 - **Soubor:** Klikněte na **Procházet** a vyberte dokument, který se má nahrát.
 - **Připomínky:** Do tohoto pole pro libovolný text vložte doplňující informace o dokumentu. Připomínky jsou obzvláště užitečné v případě, že vložený dokument je napsán v jazyce, který příjemce neovládá. Doporučujeme vám vložit shrnutí údajů o přílohách v angličtině, případně v jednom z pracovních jazyků EU.

4. Poté klikněte na **Uložit**.

3.4 Stažení externí výstrahy

Pokud již výstraha není nutná, nebo pokud byla vytvořena omylem, lze ji také kdykoli stáhnout a tím ji ukončit.

Status externí výstrahy se změní na „Staženo“, ale nedojde k jejímu vymazání.

Vymazat ji lze tak, že kliknete na možnost **Stáhnout** v panelu nástrojů a uvedete **odůvodnění** (které je povinné).

3.5 Ukončení externí výstrahy

Externí výstraha bude automaticky ukončena po uplynutí **6 měsíců**.

Lze ji však ukončit i před uplynutím této lhůty.

Její status se změní na „Uzavřeno“, ale nebude smazána.

Chcete-li výstrahu uzavřít, klikněte na „**Ukončit výstrahu**“ v panelu nástrojů a uveďte **odůvodnění** (povinné).

3.6 Vyhledávání ve výstrahách

Systém IMI umožňuje vyhledávat výstrahy pomocí různých kritérií (filtrů).

K dispozici jsou dvě možnosti: „Prohledat všechny formuláře“ a „Vyhledávat podle formuláře“.

Doporučujeme používat možnost „**Vyhledávání podle formuláře**“, která rovněž nabízí širší kritéria vyhledávání.

Například pokud chcete vyhledat v odeslaných externích výstrahách ty, které obsahují odkaz na konkrétní právní předpis EU, vyberte z nabídky

„**Výstrahy**“ ► „**Vyhledávání podle formuláře**“, pak **Příslušné právní předpisy EU** a klikněte na **Vyhledat** v panelu nástrojů.

3.7 Vytvoření zprávy o externích výstrahách

Prostřednictvím systému IMI si může vaše organizace vést záznamy o výstrahách, které jste odeslali.

Systém IMI umožňuje uživatelům generovat souhrnné reporty, ukládat je v elektronické podobě a tisknout ve formátu PDF.

Lze je vygenerovat ve všech fázích životního cyklu výstrahy, a to včetně situace, kdy má výstraha ještě status „Koncept“ nebo již byla ukončena. Stačí kliknout na tlačítko **Tisknout** v panelu nástrojů.

Vygenerovanou zprávu si pak lze stáhnout z části „**Moje zprávy**“ v nabídce vlevo.

3.8 Opakované použití údajů z externí výstrahy

Při vytváření nových výstrah lze recyklovat údaje z těch starších. Tento krok se provádí kliknutím na tlačítko „**Použít stejná data**“ na panelu nástrojů.

Před odesláním budete moci samozřejmě obsah výstrahy upravit.

4 Zdroje informací

INTERNETOVÉ STRÁNKY SYSTÉMU IMI:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/

NÁRODNÍ KOORDINÁTOR SYSTÉMU IMI:

https://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/contact/index_en.htm

ASISTENČNÍ SLUŽBA IMI:

imi-grow-cpc@ec.europa.eu

Příloha — Požadované informace o protiprávním jednání

V následujících tabulkách jsou uvedeny typy údajů o protiprávním jednání, které je třeba při vytváření výstrah zadávat.

Právní základ

Příslušné právní předpisy EU: Zaškrtněte směrnice nebo nařízení, kterých se protiprávní jednání týká.

Příslušné články ve vybraných právních předpisech EU: Do pole pro volný text uveďte odkazy na konkrétní články.

Odkaz na vnitrostátní právní základ: Tyto informace jsou povinné, pokud jste u právních předpisů EU zvolili nějakou směrnici. Kromě toho lze připojovat dokumenty a vkládat přímé odkazy na vnitrostátní právní základ.

Údaje o obchodníkovi

Název obchodníka: Název společnosti, které se protiprávní jednání týká. Pokud jsou tyto informace k dispozici, klikněte na „Známé“ a uveďte, zda název společnosti obsahuje osobní údaje (např. jméno majitele).

Prezentace obchodníka na internetu: Pokud jsou tyto informace k dispozici, vyberte možnost „Známé“ a uveďte veškeré dostupné informace o aplikacích, účtech na sociálních médiích a internetových stránkách týkajících se obchodníka.

Podrobnosti o online rozhraní: Kliknutím na tlačítko „Přidat“ vložíte do tohoto seznamu nové položky.

Poté vyberte „Typ online rozhraní“ a vyplňte příslušné kolonky (např. název, přímý odkaz atd.).



Výstrahy se zasílají pouze tehdy, je-li znám název obchodníka nebo jeho online rozhraní (stránky).

Údaje o obchodníkovi: Uveďte jména případných zástupců obchodníka a zda se věc týká mateřské společnosti (existuje-li).

Druh/odvětví podnikání: Pokud je údaj znám, z rozbalovacího seznamu vyberte druh podniku/odvětví, v němž je obchodník aktivní.

Identifikace: Pokud je údaj znám, můžete uvést obchodníkovu daňovou identifikační číslo (DIČ) a veškeré další informace užitečné k jeho identifikaci – např. registrační údaje nebo čísla bankovních účtů.

Údaje o usazení: Pokud jsou známy, uveďte všechny obchodníkovy dostupné **adresy**. Uveďte též, je-li vám známo, zda obchodník působí i v jiných zemích EHP.

Elektronická adresa a další kontaktní údaje: Pokud jsou k dispozici, uveďte veškeré kontaktní údaje obchodníka: e-mailové adresy a telefonní čísla atp.

Informace o protiprávním jednání

Druh a povaha protiprávního jednání: Zde uveďte stručné informace o protiprávním jednání/domnělém protiprávním jednání.

Kromě toho budete muset uvést povahu, stav a předpokládaný typ protiprávního jednání.

Dotčený výrobek/slужba a související prostředky: Uveďte název výrobku nebo služby, kterých se protiprávní jednání týká, a ze seznamu vyberte reklamní prostředky a prodejní prostředky.

Kromě toho můžete také uvést doplňující informace o dopadech protiprávního jednání.

Informace o právních opatřeních

Soudní řízení: Jsou-li vám údaje známy, uveďte datum zahájení a stav souvisejícího soudního řízení ve vašem členském státě.

Opatření: Do seznamu opatření můžete přidávat nové položky kliknutím na tlačítko „Přidat“.

Poté vyberte Druh opatření a Datum provedení.

U každého opatření můžete poskytnout popis a doplňující informace, včetně příloh.