

Bruxelles, 19. listopada 2023.
(OR. en)

Međuinstitucijski predmet:
2023/0376(COD)

14434/23
ADD 5

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
COMPET 1016
DIGIT 228
CODEC 1939
IA 264

POP RATNA BILJEŠKA

Od:	Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine DEPREZ
Datum primitka:	17. listopada 2023.
Za:	Thérèse BLANCHET, glavna tajnica Vijeća Europske unije
Br. dok. Kom.:	SWD(2023) 337 final
Predmet:	RADNI DOKUMENT SLUŽBI KOMISIJE SAŽETAK IZVJEŠĆA O PROCJENI UČINKA priložen dokumentu Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument SWD(2023) 337 final.

Priloženo: SWD(2023) 337 final



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 17.10.2023.
SWD(2023) 337 final

RADNI DOKUMENT SLUŽBI KOMISIJE
SAŽETAK IZVJEŠĆA O PROCJENI UČINKA

priložen dokumentu

Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA
o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te
direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828

{COM(2023) 649 final} - {SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} -
{SWD(2023) 335 final}

Sažetak
Procjena učinka Prijedloga direktive Europskog parlamenta i Vijeća o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.
A. Potreba za djelovanjem
O čemu je riječ? Zašto je to problem na razini EU-a?
Cilj je ove inicijative riješiti tri glavna problema utvrđena na razini EU-a: 1. Direktiva o ARS-u nije prikladna za digitalna tržišta, 2. slabo sudjelovanje poduzeća i potrošača u ARS-u, 3. ARS se ne koristi dovoljno u prekograničnom kontekstu. Uzroci tih problema grupirani su u dvije skupine: „megatrendovi i pokretači povezani s tržištem” te „pokretači povezani s provedbom”. Prvi uzrok obuhvaća: brz rast i intenzivniju e-trgovinu i internetsko oglašavanje, povećanu prekograničnu kupnju, među ostalim s trgovcima izvan EU-a, potrošačke sporove na digitalnim tržištima koji nadilaze ugovorna pitanja, česte slučajeve neusklađenosti s pravom EU-a o zaštiti potrošača. Drugi uzrok uključuje: prepreke pristupu alternativnom rješavanju sporova (neinformiranost i troškovi postupka) i povećanu primjenu privatnih sustava za <i>online</i> rješavanje sporova kojima upravljaju <i>online</i> tržišta. Ukupna godišnja šteta za potrošače, kao posljedica tih problema, iznosi 383 milijuna EUR.
Što se nastoji postići inicijativom?
Opći je cilj ove inicijative osigurati pravilno funkcioniranje jedinstvenog tržišta i visoku razinu zaštite potrošača tako da se potrošačima i trgovcima omogući učinkovito rješavanje sporova, bez obzira na njihovu zemlju boravišta ili poslovnog nastana. Inicijativom se žele postići sljedeća tri konkretna cilja: 1. prilagoditi ARS digitalnim tržištima; 2. poboljšati sudjelovanje potrošača i trgovaca u ARS-u; 3. pojačati prekogranični ARS.
Koja je dodana vrijednost djelovanja na razini EU- a? (supsidijarnost)
Brz razvoj digitalnih tržišta te povećanje broja novih poslovnih modela i praksi donose nove poteškoće potrošačima koji kupuju na internetu. Budući da digitalna tehnologija ne poznaje granice, pojava novih vrsta prijetnji pogađa potrošače u EU-u bez obzira na njihovu zemlju boravišta i zahtijeva brz, dosljedan i učinkovit odgovor javnih tijela, čije bi djelovanje trebalo biti ograničeno na područje njihove nadležnosti. Bez djelovanja EU-a nacionalne intervencije vjerojatno bi uzrokovale neujednačenu provedbu i narušile jedinstveno tržište.
B. Opcije politike
Koje su opcije za ostvarenje ciljeva? Postoji li najpoželjnija opcija? Ako ne, zašto?

Kako bi mjere imale zamjetne učinke, dosljedno su grupirane u **četiri alternativne opcije politike** koje se međusobno razlikuju po prirodi i intenzitetu intervencije: A) neregulatorne intervencije; B) izmjene postupovnog i zemljopisnog područja primjene; C) suštinske izmjene područja primjene uz određene dodatne obveze za trgovce (najpoželjnija opcija); D) strukturne promjene s povećanom usklađenošću.

Pod najpoželjnjom opcijom predložene su sljedeće mjere: proširenje zemljopisnog i materijalnog područja primjene Direktive o ARS-u kako bi se obuhvatili svi sporovi između trgovaca i potrošača koji uključuju povredu EU-ovih odredbi o zaštiti potrošača; zahtjev da *online* tržišta koja pružaju usluge privatnog *online* rješavanja sporova ispunjavaju standarde kvalitete koje potrošači očekuju od certificiranih subjekata za ARS koji imaju samocertificiranje; zamjena europske platforme za ORS novim troškovno učinkovitim alatima za označivanje; uvođenje obveze odgovora za trgovce koji od subjekta za ARS prime obavijest o novom potrošačkom sporu; poticanje objedinjavanja predmeta kad subjekt za ARS primi slične predmete; dodjela europskim centrima za zaštitu potrošača nove uloge u pružanju specijaliziranih usluga pomoći u ARS-u u prekograničnim pritužbama; te uspostava mehanizma u okviru kojeg su trgovinska udruženja, uz samocertificiranje, ovlaštena uspostaviti prekogranične sustave za rješavanje sporova.

Koja su stajališta različitih dionika? Tko podržava koju opciju?

Općenito, dionici se zalažu za jačanje okvira EU-a za ARS i njegovu prilagodbu digitalnim tržištima, a posebice:

- proširenje zemljopisnog i materijalnog područja primjene Direktive o ARS-u,
- šire sudjelovanje trgovaca u alternativnom rješavanju sporova i dosljednija provedba njegovih rezultata,
- jednostavniji prekogranični ARS,
- uvođenje zaštitnih mjera za ranjive potrošače koji nemaju digitalne vještine.

Neki dionici (uglavnom organizacije potrošača) zatražili su da sudjelovanje u ARS-u postane obvezno za trgovce, no tome se protivi nekoliko država članica koje smatraju da bi ta promjena mogla biti u sukobu s ustavnim pravilima o pristupu pravosuđu.

Poboljšanje kolektivnog ARS-a još je jedan važan cilj revizije. Ti su postupci već prisutni u nacionalnom zakonodavstvu nekih država članica, ali je njihova primjena i dalje ograničena. Dionici su pozvali Komisiju da poduzme mjere za promicanje primjene kolektivnog ARS-a. S druge strane, istaknuta je važnost da se provedba tih postupaka povjeri državama članicama u skladu s pristupom minimalnog usklađivanja iz Direktive.

Budući da su neki dionici prvotno izrazili rezervu u vezi s ukidanjem platforme za ORS, Komisija je s njima raspravljala o dostupnim podacima i odgovorila na njihove nedoumice.

C. Učinci najpoželjnije opcije

Koje su prednosti najpoželjnije opcije (ako postoji, inače prednosti glavnih opcija)?

Najpoželjnija opcija **djelotvoran** je način postizanja određenih ciljeva te je **učinkovita**, posebno za potrošače, i njome se osigurava visoka razina **dosljednosti**.

Ta bi opcija **potrošačima donijela korist** u obliku smanjenja štete od ukupno **33 milijuna EUR godišnje**.

Isto vrijedi i za Komisiju, koja bi zamjenom platforme za ORS ostvarila korist od ukupno **500 000 EUR godišnje**.

Opcija bi poduzećima donijela korist od ukupno 634 milijuna EUR godišnje (264 milijuna EUR godišnje za smanjene obveze otkrivanja informacija + 370 milijuna EUR godišnje za zamjenu platforme za ORS).
Koji su troškovi najpoželjnije opcije (ako postoji, inače troškovi glavnih opcija)?
Prihvatanjem najpoželjnije opcije poduzećima bi nastali dodatni periodični troškovi u iznosu od 38,6 milijuna EUR godišnje (2,6 milijuna EUR godišnje za obvezu odgovora + 25 milijuna EUR godišnje za subjekte za ARS za dodatne sporove + 11 milijuna EUR godišnje za usklađivanje platformi).
Koji su učinci na MSP-ove i konkurentnost?
MSP-ovi čine veliku većinu poduzeća te će ujedno biti i glavni korisnici ušteda troškova ostvarenih uklanjanjem postojećih zahtjeva informiranja u odnosu na platformu za ORS i ARS. Ta će opcija pozitivno utjecati na konkurentnost MSP-ova u EU-u jer će ostvarene uštede moći iskoristiti za atraktivnost svojih cijena i eventualno za inovacije.
Hoće li to bitno utjecati na državne proračune i uprave?
Neće.
Hoće li biti drugih bitnih učinaka?
I poduzeća i potrošači uživali bi veću razinu temeljnih prava jer bi se poticali ravnopravni uvjeti na tržištu i smanjila šteta za potrošače.
Proporcionalnost?
Najpoželjnijom opcijom zadržava se postojeći pristup minimalnog usklađivanja iz Direktive te se od država članica ne zahtijeva da ARS učine obveznim. Konkretni ciljevi ostvaruju se mjerama koje ne prelaze ono što je strogo nužno. Premda se područje primjene Direktive proširuje kako bi se u obzir uzeli novi oblici sporova na digitalnim tržištima, dobrovoljna priroda ARS-a osigurava da te izmjene subjektima za ARS, nacionalnim tijelima nadležnima za tržišno natjecanje i poduzećima ne uzrokuju nerazmjerne troškove. Proporcionalnost je osigurana i u pogledu mjere koja se odnosi na privatno <i>online</i> rješavanje sporova. Predviđanjem mehanizama samocertificiranja za <i>online</i> tržišta kako bi se dokazalo da su njihovi privatni sustavi za ORS usklađeni sa standardima visoke kvalitete, relevantna mjera u najpoželjnijoj opciji trgovcima ne nameće prekomjerno opterećenje. Obveza odgovora trebala bi povećati sudjelovanje poduzeća u ARS-u. Ta će mjera podrazumijevati određene troškove za poduzeća, no oni će se uvelike nadoknaditi ukidanjem obveza otkrivanja za poduzeća koja ne namjeravaju niti su obvezna sudjelovati u ORS-u. Konačno, poboljšanje prekograničnog ARS-a postići će se samo dodjelom nove posebne uloge postojećim europskim potrošačkim centrima i omogućavanjem trgovinskom udruženju da uspostavi prekogranične sustave za rješavanje sporova.
D. Daljnji koraci
Kad će se predložene mjere preispitati?
Ako se odabrana opcija donese, Komisija će pratiti njezinu provedbu. Utvrđen je popis ključnih pokazatelja napretka u skladu s ciljevima mjera politike. Oni mogu poslužiti kao osnova za evaluaciju, a i kao mogući ciljevi koje treba ostvariti sedam godina nakon početka primjene revidirane Direktive.