

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

14434/23

**Međuinstitucijski predmet:
2023/0376(COD)**

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

PRIJEDLOG

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.:	COM(2023) 649 final
Predmet:	Prijedlog DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument COM(2023) 649 final.

Priloženo: COM(2023) 649 final



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 17.10.2023.
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Prijedlog

DIREKTIVE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

**o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i
direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828**

(Tekst značajan za EGP)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

OBRAZLOŽENJE

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

Razlozi i ciljevi prijedloga

Direktiva 2013/11/EU¹ o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Direktiva o ARS-u”) potrošačima u EU-u omogućuje rješavanje sporova koji proizlaze iz ugovornih obveza protiv trgovaca s poslovnim nastanom u EU-u u okviru kvalitetnih izvansudskih postupaka. Glavni je cilj u svim državama članicama osigurati pristup subjektima za ARS koji ispunjavaju zajedničke kriterije kvalitete kako bi se sporovi u svim sektorima potrošačkih tržišta riješili brzo, mirno te na cjenovno pristupačan i pravedan način. Taj zakonodavni akt ključan je za pružanje visoke razine zaštite potrošača na unutarnjem tržištu, koja potrošačima omogućuje rješavanje sporova male vrijednosti u pogledu kojih ne bi pokretali sudski postupak zbog mogućih visokih troškova i dugog trajanja. Trgovcima Direktiva pomaže zadržati dobar ugled tako što sudjeluju u postupcima ARS-a i postupaju u skladu s njihovim ishodima.

Međutim, Direktiva je sastavljena prije više od 10 godina i nije posve primjerena za sporove koji proizlaze iz novih trendova na potrošačkim tržištima. Naime, potrošači u EU-u mnogo više kupuju na internetu, među ostalim i od trgovaca izvan EU-a. To je, nažalost, nužno povezano s većom izloženošću nepoštenoj praksi na internetskim sučeljima, kojom se bitno narušava ili ugrožava, namjerno ili u praksi, sposobnost primatelja usluge da donose autonomne i informirane odluke ili odabire (tamni obrasci), skrivenom oglašavanju, lažnim recenzijama, iskrivljenim prikazima cijena ili nedostatku važnih predugovornih informacija. Ti trendovi u određenoj mjeri utječu i na kupnju izvan interneta jer digitalni marketing sve više utječe na sklonost potrošača određenim robnim markama i trgovcima. Zbog tih promjena narušeno je povjerenje potrošača u digitalna tržišta i iskorištavaju se slabe točke potrošača. To znači da su potrošačima potrebni učinkoviti postupci za rješavanje sporova koji postaju sve složeniji.

Komisija je u svojoj evaluaciji provedbe Direktive o ARS-u na razini EU-a iz 2023. zaključila da se ARS, osobito prekogranični ARS, i dalje nedovoljno primjenjuje u brojnim državama članicama zbog niza čimbenika kao što su troškovi, složeni postupci, jezik i mjerodavno pravo. Usko definirano područje primjene Direktive o ARS-u nije primjereno za rješavanje širokog raspona sporova koji mogu nastati, osobito na digitalnim tržištima. Pristup minimalnog usklađivanja koji se primjenjuje u Direktivi o ARS-u omogućio je državama članicama da oblikuju vlastiti okvir za ARS u skladu sa svojom kulturom, ulaganjima, resursima, infrastrukturom, informiranošću itd. U tom je kontekstu Komisija najavila paket mjera za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača u svojem zakonodavnom programu rada za 2023.², u kojem je predviđeno donošenje Komisijinih prijedloga s ciljanim izmjenama Direktive o ARS-u i stavljanje izvan snage Uredbe o *online* rješavanju sporova („Uredba o ORS-u”)³.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Vidjeti 8. redak u Prilogu II. (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

³ Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32013R0>

Ovim Prijedlogom **namjerava se zadržati sadašnji pristup minimalnog usklađivanja**, koji bi se samo izmijenio kako bi bio prilagođeniji modernim potrošačkim tržištima.

Ciljevi su revidirane direktive o ARS-u:

- prilagoditi okvir za ARS digitalnim tržištima izričitim uključivanjem brojnih prava potrošača u EU-u koja možda nisu izričito opisana u ugovorima ili se odnose na predugovorne faze,
- unaprijediti primjenu ARS-a u prekograničnim sporovima pružanjem prilagođenije podrške potrošačima i trgovcima,
- pojednostavniti postupke ARS-a u korist svih sudionika, uključujući smanjenje obveza izvješćivanja koje imaju subjekti za ARS i obveza informiranja koje imaju trgovci i uvođenje obveze odgovaranja kako bi se trgovce potaknulo na sudjelovanje u zahtjevima za ARS.

Za ostvarenje tih ciljeva u ovom Prijedlogu razmatraju se sljedeći elementi:

- **područje primjene:** pojasniti i proširiti materijalno i zemljopisno područje primjene Direktive o ARS-u kako bi obuhvatilo:
- sve vrste sporova povezanih s potrošačkim pravom EU-a (bez ograničavanja na sporove povezane s ugovorom). Problem je što je područje primjene postojeće direktive preusko definirano i stoga iz njega mogu biti isključeni sporovi povezani s predugovornim fazama ili zakonskim pravima, na primjer s promjenom pružatelja usluga ili zaštitom od geografskog blokiranja,
- obuhvatiti sporove između potrošača u EU-u i trgovaca izvan EU-a (koji će moći dobrovoljno sudjelovati u postupcima ARS-a na isti način kao trgovci u EU-u),
- **obveza odgovora:** zahtijevati da trgovci na upit subjekta za ARS odgovore namjeravaju li sudjelovati u predloženom postupku ARS-a (čime se ne nameće obveza sudjelovanja u postupcima ARS-a),
- **obveze informiranja:** ukinuti obvezu trgovaca da obavijeste potrošače o subjektima za ARS ako ne namjeravaju sudjelovati u postupku,
- **prekogranični ARS:** relevantnim tijelima, posebno europskim potrošačkim centrima, dodijeliti novu sporednu ulogu pomaganja potrošačima i njihova usmjeravanja u prekograničnim sporovima, dok bi Komisija trebala uvesti digitalne alate prilagođene korisnicima kako bi se potrošače usmjerilo na tijelo nadležno za rješavanje njihovih sporova.

U svojoj Komunikaciji „Dugoročna konkurentnost EU-a: perspektiva nakon 2030.”⁴ Komisija je istaknula važnost regulatornog sustava kojim se osigurava postizanje ciljeva Unije uz minimalne troškove. Stoga se obvezala na daljnju racionalizaciju i pojednostavnjenje zahtjeva za izvješćivanje, pri čemu je krajnji cilj smanjiti takvo opterećenje za 25 %, a pritom ne ugroziti povezane ciljeve politike. U skladu s tim, paketom za racionalizaciju obuhvaćeno je preispitivanje ARS-a/ORS-a.

Ključnu ulogu u osiguravanju pravilne provedbe i primjerenog praćenja zakonodavstva imaju zahtjevi za izvješćivanje. Njihovi troškovi uvelike se kompenziraju koristima koje donose,

⁴ COM(2023) 168.

posebno kad je riječ o praćenju i osiguravanju usklađenosti s ključnim mjerama politike. Međutim, zahtjevi za izvješćivanje mogu i nerazmjerno opteretiti dionike, posebno MSP-ove i mikropoduzeća na koje se primjenjuju. S vremenom se mogu nagomilati i rezultirati suvišnim, dvostrukim ili zastarjelim obvezama, neučinkovitim rasporedom i rokovima za izvješćivanje ili neprikladnim metodama prikupljanja informacija. Inicijativom se dodatno pojednostavnjuje okvir za ARS u cijelom EU-u, što bi trebalo omogućiti uštede i smanjiti administrativno opterećenje za tijela nadležna za ARS i trgovce u skladu s načelima REFIT i „jedan za jedan” te pridonijeti ravnopravnosti uvjeta za trgovce u EU-u i trgovce izvan EU-a.

Stoga je jedan od prioriteta pojednostavniti obveze izvješćivanja i smanjiti administrativno opterećenje.

U tom kontekstu ovim se Prijedlogom na sljedeće načine namjeravaju pojednostavniti inicijative povezane s pravnom zaštitom potrošača:

- (a) ukidaju se obveze informiranja o ARS-u za trgovce;
- (b) subjekti za ARS trebali bi tijelima nadležnima za ARS dostavljati izvješća o svojim aktivnostima jednom u dvije godine umjesto svake godine i, ako je primjenjivo, više ne moraju izvješćivati o svojoj suradnji u okviru mreža subjekata za ARS koje olakšavaju rješavanje prekograničnih sporova;
- (c) subjekti za ARS više ne moraju svake dvije godine nadležnim tijelima dostavljati procjenu učinkovitosti svoje suradnje u okviru mreža subjekata za ARS, procjenu osposobljavanja koje pružaju svojem osoblju te procjenu učinkovitosti postupka ARS-a koji subjekt pruža i mogućih načina poboljšanja njegove učinkovitosti.

Dosljednost s postojećim odredbama politike u tom području

Direktiva o ARS-u postupovna je direktiva kojom su predviđeni kriteriji kvalitete koje subjekti za ARS trebaju na sličan način primjenjivati u cijeloj Uniji, kao i postupci za ovlašćivanje tih subjekata u državama članicama, praćenje njihove usklađenosti s kriterijima i osiguravanje učinkovite razine transparentnosti u pogledu postojanja i funkcioniranja tih subjekata.

Predloženim izmjenama nastoji se postići da subjekti za ARS mogu rješavati sve potrošačke sporove, osobito one na digitalnim tržištima, uključujući sporove koji se odnose na izvanugovorne obveze te sporove povezane s izvanugovornim zakonskim pravima. Izmjenama će se pojasniti i proširiti područje primjene Direktive o ARS-u, čime će se povećati njezina dosljednost s postojećim zakonodavstvom o zaštiti potrošača jer će subjekti za ARS moći obrađivati širi raspon sporova opisan u Prilogu. Stoga će poboljšanja pozitivno utjecati na postizanje ciljeva u tom području politike.

Prijedlog je i dio prvog paketa mjera za racionalizaciju zahtjeva za izvješćivanje. To je jedan od koraka u kontinuiranom procesu detaljnog razmatranja postojećih zahtjeva za izvješćivanje, čiji je cilj procijeniti jesu li zahtjevi i dalje relevantni i povećati njihovu učinkovitost. Racionalizacija uvedena tim mjerama neće utjecati na postizanje ciljeva u tom području politike. Ipak, uštede vremena i troškova uloženi u obveze izvješćivanja kojima se ni na koji način ne poboljšava postupak ARS-a korisne su i poduzećima i subjektima za ARS.

Dosljednost u odnosu na druge politike Unije

Člankom 21. Akta o digitalnim uslugama o izvansudskom rješavanju sporova ne dovodi se u pitanje Direktiva o ARS-u (članak 21. stavak 9.). Osim toga, njime se uređuju načini na koje

korisnici usluga posredovanja mogu podnijeti pritužbu na odluke posrednika o moderiranju sadržaja povezane s nezakonitim ili štetnim sadržajem, među ostalim i kad pružatelj usluga odluči da neće poduzeti nikakve mjere na temelju obavijesti. Čak i ako se takav nezakoniti sadržaj ili sadržaj koji na neki drugi način nije u skladu s uvjetima poslovanja posrednika može odnositi na lošu poslovnu praksu trećeg trgovca, spor na temelju članka 21. Akta o digitalnim uslugama rješavat će se između posrednika i primatelja na kojeg se odnosi odluka o moderiranju sadržaja i obuhvaća samo ograničenja koja se primjenjuju na predmetni sadržaj ili račun. Direktiva o ARS-u i dalje će se primjenjivati na potrošačke sporove s trećim trgovcem koji se općenito odnose na povrat novca, popravak proizvoda s greškom, raskid ugovora sklopljenog pod nepoštenim uvjetima itd. To znači da se Direktivom o ARS-u potrošačima osiguravaju komplementarna sredstva za rješavanje problema povezanih s nezakonitom poslovnom praksom trgovca, a ne s posrednikovim moderiranjem sadržaja.

Programom za primjerenost i učinkovitost propisa (REFIT) Komisija osigurava da njezino zakonodavstvo bude svrsishodno i prilagođeno potrebama dionika, uz minimalno opterećenje i postizanje zadanih ciljeva. Stoga je ovaj Prijedlog dio programa REFIT jer se njime smanjuje složenost obveza izvješćivanja utvrđenih propisima EU-a.

Iako su neki zahtjevi za izvješćivanje neophodni, trebali bi biti što učinkovitiji, odnosno izbjeći preklapanje i nepotrebno opterećenje te primijeniti što više digitalnih i interoperabilnih rješenja.

Racionalizacija uvedena ciljanim izmjenama Direktive o ARS-u neće utjecati na postizanje ciljeva u tom području politike zbog sljedećih razloga:

- obvezne informacije o ARS-u na internetskim stranicama trgovaca nisu djelotvorne za trgovce koji ne namjeravaju sudjelovati u postupcima ARS-a i nisu to obvezni činiti u skladu s nacionalnim pravom ili pravom EU-a. Suprotno tomu, trgovci koji aktivno sudjeluju u ARS-u mogu tu činjenicu na odgovarajući način oglašavati svojim klijentima;
- obveze izvješćivanja koje imaju subjekti za ARS pojednostavnjuju se na način da se izvješća dostavljaju jednom u dvije godine umjesto svake godine. To znači da će se moći prikupiti više informacija, odnosno bolja baza podataka za srednjoročnu procjenu njihova funkcioniranja. Neke stavke ne bi trebale biti obvezne jer bi subjekti za ARS trebali odrediti najvažnije informacije koje će objaviti ili proslijediti nadležnim tijelima. Uštedeni troškovi i vrijeme trebali bi se uložiti u druge svrhe, kao što je osposobljavanje osoblja.

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

Pravna osnova

Pravnu osnovu za predloženu revidiranu direktivu o ARS-u čini članak 114. UFEU-a o ostvarivanju unutarnjeg tržišta, uzimajući u obzir članak 169. UFEU-a⁵. Njime se EU-u dodjeljuje nadležnost za donošenje mjera za usklađivanje nacionalnih pravila u pogledu uspostavljanja i funkcioniranja unutarnjeg tržišta. Prijedlogom se, ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača, nastoji pomoći u nesmetanom funkcioniranju unutarnjeg tržišta.

⁵ U članku 169. UFEU-a navodi se da se ciljevi promicanja interesa potrošača i osiguravanja visoke razine zaštite potrošača mogu ostvarivati s pomoću mjera donesenih u skladu s člankom 114. UFEU-a.

Supsidijarnost

Revidirana direktiva o ARS-u svim će potrošačima i trgovcima olakšati pristup visokokvalitetnom i troškovno učinkovitom rješavanju sporova prilagođenom digitalnim tržištima. Jednostavniji i jeftiniji postupci za alternativno rješavanje sporova s prekograničnom dimenzijom, u okviru kojih se promiče objedinjavanje sličnih predmeta u jedan postupak, pridonijet će učinkovitosti rješavanja sporova, među ostalim u prekograničnom kontekstu. To bi trebalo povećati povjerenje potrošača u kupnju na internetu, ali i u turističke i putničke usluge u EU-u i šire.

Države članice ne mogu dostatno same ostvariti ciljeve predloženog djelovanja, stoga se zbog opsega ili učinaka predloženog djelovanja ti ciljevi mogu na bolji način ostvariti na razini EU-a. Djelovanjem na razini EU-a osigurala bi se stalna visoka razina zaštite potrošača, povećalo bi se povjerenje potrošača u ARS te bi se unaprijedili umrežavanje i razmjena primjera dobre prakse u cijelom EU-u (npr. u pogledu upotrebe digitalnih alata za postizanje veće troškovne učinkovitosti i dosljednosti ARS-a, postupaka rješavanja predmeta ili ARS-a u posebnim sektorima).

Zahtjevi za izvješćivanje koji se pojednostavnjuju uvedeni su pravom EU-a. Racionalizaciju je stoga bolje provesti na razini EU-a kako bi se osigurala pravna sigurnost i dosljednost u izvješćivanju za potrebe usporedivosti podataka u okviru evaluacije provedbe i napretka ARS-a u državama članicama.

Proporcionalnost

U okviru procjene učinka provedeno je ispitivanje proporcionalnosti predloženih opcija politike u pogledu troškova i resursa. U Prijedlogu se primjenjuje ambiciozan pristup koji će odgovarati i budućim potrebama, što dovodi do većih prednosti za potrošače i društvo općenito zahvaljujući proširenju i pojašnjenju područja primjene. Više bi se sporova moglo riješiti izvansudskim putem, čime bi se povećalo povjerenje potrošača u tržišta i tržišta postala učinkovitija. Jednostavnije rješavanje sporova i poduzećima olakšava upravljanje odnosima s potrošačima nakon prodaje, a istodobno smanjuje njihovo opterećenje u pogledu transparentnosti. Uvođenje obveze trgovaca da odgovaraju na zahtjeve subjekata za ARS omogućit će ubrzanje postupaka jer će odmah biti jasno želi li trgovac sudjelovati u postupku. Prijedlog ne prelazi ono što je strogo potrebno za ostvarivanje njegovih ciljeva.

U njemu se zadržava pristup minimalnog usklađivanja, što državama članicama omogućuje određenu fleksibilnost da, među ostalim, odluče je li sudjelovanje trgovaca u ARS-u obvezno ili dobrovoljno ili se primjenjuje mješovit pristup ovisno o tržišnim sektorima.

Unatoč tomu što velik broj potrošača upotrebljava sustave za rješavanje sporova koje internetska tržišta nude u okviru svojih usluga posredovanja, Komisija ne predlaže uređivanje tih usluga. Umjesto toga donijela je preporuku upućenu internetskim tržištima i udruženjima trgovaca u EU-u kako bi pojasnila da su njihovi sustavi za rješavanje sporova važni alati za alternativno rješavanje sporova zahvaljujući kojima se mogu riješiti brojni potrošački sporovi i uvelike poboljšati pristup rješavanju prekograničnih sporova. Ako se ti sustavi uspostavljaju interno, trebali bi biti u skladu s kriterijima kvalitete iz Direktive o ARS-u kako bi se osigurala neovisnost i pravednost i za potrošače i za trgovce koji sudjeluju u sporu. Nadalje, predlaže se stavljanje izvan snage Uredbe o ORS-u jer iz nje ne proizlaze znatne koristi u smislu pristupa kvalitetnom ARS-u za potrošače na internetu. Njezinim stavljanjem izvan snage znatno će se smanjiti opterećenje za poduzeća jer se ukida obveza svih internetskih

trgovaca s poslovnim nastanom u EU-u da istaknu poveznicu na platformu za ORS i održavaju e-adresu za tu namjenu.

Racionalizacijom zahtjeva za izvješćivanje subjekata za ARS smanjuje se administrativno opterećenje jer se uvode neke izmjene postojećih zahtjeva koje ne utječu na bit šireg cilja politike. Prijedlogom se uvode samo izmjene koje su nužne za učinkovito izvješćivanje, a ne mijenjaju se bitni elementi predmetnog zakonodavstva.

Odabir instrumenta

Odabrani instrument je direktiva o izmjeni Direktive 2013/11/EU. Direktiva je obvezujuća s obzirom na rezultat ostvarivanja funkcioniranja unutarnjeg tržišta, no odabir oblika i metoda provedbe prepušten je nacionalnim tijelima. To će državama članicama omogućiti da izmijene svoja važeća zakonodavstva (u dijelu koji proizlazi iz prenošenja Direktive 2013/11/EU) u mjeri koja je potrebna da bi se osigurala usklađenost, stoga će se učinak te reforme na njihove zakonodavne sustave svesti na što manju mjeru.

Uz ovo preispitivanje predlaže se stavljanje izvan snage Uredbe (EU) br. 524/2013⁶ o *online* rješavanju potrošačkih sporova (ORS) i ukidanje platforme za ORS predviđene tom uredbom zbog neučinkovitosti tog sustava i nerazmjernih troškova za poduzeća u EU-u. Stoga je potrebno izmijeniti direktive EU-a u kojima se upućuje na Uredbu o ORS-u.

3. REZULTATI *EX POST* EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENA UČINKA

***Ex post* evaluacije/provjere primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

Komisija je 2023. provela potpunu evaluaciju⁷ u skladu s pet kriterija (djelotvornost, učinkovitost, relevantnost, dosljednost, dodana vrijednost EU-a) iz paketa instrumenata za bolju regulativu. Glavni je cilj bio ocijeniti u kojoj je mjeri Direktiva o ARS-u pomogla potrošačima u rješavanju njihovih sporova s trgovcima na zadovoljavajući način i u skladu s usklađenim zahtjevima kvalitete navedenima u poglavlju II. Direktive o ARS-u.

Općenito gledajući, sve su države članice pravilno provele Direktivu o ARS-u. S obzirom na pristup minimalnog usklađivanja države članice odlučuju o upravljanju nacionalnim okvirom za ARS, njegovoj arhitekturi i strukturi. Razina sudjelovanja trgovaca uvelike se razlikuje među državama članicama te među ostalim ovisi o tome je li sudjelovanje obvezno ili dobrovoljno, je li ishod obvezujući i proziva li se javno one trgovce koji ne sudjeluju u postupcima.

Pristup ARS-u ovisi o naknadama, dostupnoj pomoći, prilagođenosti postupaka korisnicima, informiranosti itd. Postoje brojne prepreke u pristupanju ARS-u, osobito u prekograničnim predmetima (u pogledu mjerodavnog prava, jezika, troškova i složenosti postupaka). Zahvaljujući ulaganjima subjekata za ARS u digitalizaciju ARS je dugoročno jeftiniji, a njegovi su ishodi dosljedniji. Troškovi ARS-a znatno se razlikuju među državama članicama

⁶ Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.).

⁷ Evaluacija se objavljuje uz Prijedlog kao dio paketa.

ovisno o postojećoj infrastrukturi, modelu financiranja, broju subjekata za ARS koji su ovlašteni i prate se, naknadama za potrošače i trgovce te prethodnom postojanju struktura za ARS. Zbog nedostatka podataka o cijeni teško je izračunati troškovnu učinkovitost ARS-a. Međutim, u usporedbi s troškovima koje bi snosili potrošači, trgovci i države članice kad bi se svi potrošački sporovi morali rješavati pred sudom, sustav ARS-a troškovno je mnogo učinkovitiji. Neke uštede mogle bi se ostvariti smanjenjem određenih obveza izvješćivanja koje su brojni dionici ocijenili kao neproporcionalne.

Međutim, zbog ograničenja područja primjene na trgovce s poslovnim nastanom u EU-u brojni potrošači nemaju pristup pravednim sustavima pravne zaštite. Krizne situacije kao što su pandemija bolesti COVID-19 i nedavna energetska kriza potrošačima su stvorile razne probleme, a postupci ARS-a pokazali su se kao važni mehanizmi za njihovo rješavanje. Tijekom tih kriza nije dovedena u pitanje relevantnost Direktive, nego bi li određene mehanizme trebalo ojačati kako bi subjekti za ARS mogli objedinjavanjem predmeta istodobno obrađivati više predmeta.

Pristup minimalnog usklađivanja prihvaćen je i dionici preporučuju da se on svakako zadrži. Zahvaljujući mjerama na razini EU-a subjekti za ARS dobili su platformu za razmjenu primjera dobre prakse i financijsku potporu za unapređenje svoje infrastrukture, uključujući onu za obradu predmeta, izgradnju kapaciteta i informiranje o ARS-u.

Zaključci evaluacije potaknuli su Komisiju da razmotri zakonodavni prijedlog za izmjenu postojeće direktive o ARS-u osobito kako bi se više prilagodila digitalnim tržištima.

Savjetovanja s dionicima

Za potrebe pristupa utemeljenog na dokazima koji primjenjuje u oblikovanju svojih politika Komisija je učinila sljedeće:

- (a) provela je dva višejezična javna savjetovanja usmjerena na prošlost i budućnost ARS-a te je na svojim internetskim stranicama pod rubrikom „Iznesite svoje mišljenje” objavila poziv na očitovanje u kojem su istaknute mjere politike za reviziju Direktive o ARS-u;
- (b) organizirala je razne radionice za savjetovanje uživo i u hibridnom obliku, uključujući Skupštinu o ARS-u 2021., kao i raspravu na sastanku na vrhu o zaštiti potrošača i okruglom stolu o ARS-u 2022.;
- (c) izradila je upitnik s pomoću kojeg tijela nadležna za ARS mogu sastaviti svoja nacionalna izvješća o ARS-u za 2022. u skladu s člankom 26. Direktive o ARS-u;
- (d) sudjelovala je na različitim događanjima radi prikupljanja povratnih informacija o tome kako se ARS može poboljšati (npr. obljetnice subjekata za ARS, događanja mreža FIN-Net i Travel-net za umrežavanje u području ARS-a ili informativni sastanci);
- (e) naručila je studiju o provedbi ARS-a na terenu u četirima jurisdikcijama i bihevioralnu studiju o ARS-u;
- (f) pregledala je novije dokumente o stajalištu o ARS-u koje su izradili najvažniji dionici, uključujući ECC-Net⁸, BEUC⁹ i druge.

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

Velika većina dionika iz svih kategorija istaknula je potrebu za revizijom Direktive o ARS-u proširenjem njezina područja primjene kako bi izričito obuhvatilo sporove koji se odnose na zakonska prava potrošača neovisno o postojanju ugovora ili njegovu sadržaju, što bi okvir za ARS učinilo pristupačnijim i troškovno povoljnijim, posebno u slučaju prekograničnih sporova. Podijeljena su mišljenja o tome treba li poticati kolektivni ARS objedinjavanjem predmeta zbog ograničenih resursa i kapaciteta nekih subjekata za ARS. U okviru otvorenog javnog savjetovanja 58 % od 111 ispitanika navelo je da podržava kolektivni ARS. Na prekograničnom okruglom stolu zaključilo se i da bi kolektivni ARS trebalo poticati kao način da subjekti za ARS ostanu održivi u kriznim vremenima. Međutim, dionici su istaknuli da bi oblikovanje kolektivnog ARS-a trebalo prepustiti državama članicama.

Neki dionici smatraju da bi unapređenje kontaktnih točaka za ORS u *de facto* kontaktne točke za ARS znatno povećalo potencijal za rješavanje prekograničnih sporova. Većina dionika smatrala je da je, s obzirom na neučinkovitost platforme za ORS, potrebno osigurati alate prilagođene korisnicima za bolje usmjeravanje potrošača na mogućnosti pravne zaštite i subjekte za ARS koje mogu koristiti.

Dionici su naglasili i da europski potrošački centri imaju vrlo važnu ulogu pomaganja potrošačima koji naiđu na probleme u prekograničnim kupnjama. Na primjer, na neformalnom ministarskom sastanku o potrošačkim pitanjima koji je organiziralo češko predsjedništvo Vijeća u rujnu 2022. potvrđeno je da su sve države članice zadovoljne pomoći koju ECC-Net pruža potrošačima u njihovim prekograničnim sporovima i smatraju da će njegova uloga u budućnosti biti još važnija.

Sudionici Skupštine o ARS-u 2021. naglasili su važnost smanjenja obveza izvješćivanja koje imaju subjekti za ARS kako bi se oslobodili resursi s pomoću kojih bi mogli povećati svoj doseg.

Prikupljanje i primjena stručnog znanja

Komisija je od vanjskih ugovaratelja naručila tri studije o ARS-u:

- (1) studiju za prikupljanje podataka, odnosno za analizu povratnih informacija dobivenih u okviru javnog savjetovanja usmjerenog na prošlost, nacionalnih izvješća o ARS-u koja su Komisiji dostavile sve države članice EU-a, Norveška i Island te pet studija slučaja koje su se temeljile na analizi dokumentacije i razgovorima u određenim sektorima (e-trgovina, putovanja, financije, umjetna inteligencija u ARS-u i ovlašćivanje subjekata za ARS);
- (2) bihevioralnu studiju o ARS-u o tome kako potaknuti potrošače na primjenu ARS-a i o tome kako bi pravni chatbot potpomognut UI-jem mogao pomoći potrošačima da bolje razumiju mogućnosti pravne zaštite i pronađu odgovarajući subjekt za ARS;
- (3) pravnu studiju akademske literature o ARS-u/ORS-u iz četiriju država članica EU-a.

Sve studije bit će objavljene na Komisijinoj internetskoj stranici o ARS-u:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en.

Prijedlog o smanjenju obveze izvješćivanja osmišljen je nakon postupka internog preispitivanja postojećih obveza izvješćivanja i na temelju iskustva stečenog provedbom povezanog zakonodavstva. Budući da je to jedan od koraka u procesu kontinuirane procjene

zahtjeva za izvješćivanje koji proizlaze iz zakonodavstva EU-a, nastaviti će se preispitivati takvo opterećenje i njegov učinak na dionike.

Procjena učinka

U procjeni učinka razmotrene su četiri opcije. Najpoželjnija opcija odnosila se na proširenje materijalnog područja primjene Direktive, pojednostavnjenje prekograničnog ARS-a i uvođenje obveze odgovora trgovaca.

Zahvaljujući toj opciji broj potencijalnih sporova u okviru ARS-a povećao bi se za oko 4,5 % kao izravna posljedica proširenja materijalnog područja primjene Direktive na potrošačke sporove koji ne obuhvaćaju samo strogo ugovorna pitanja jer bi se mogli uključiti dodatni sporovi o zakonskim pravima koja nisu izričito navedena u ugovoru ili o pitanjima prava potrošača kao što su promjena pružatelja usluga, diskriminacija, transparentnost u pogledu cijena, predugovorne informacije ili prenosivost sadržaja. Trenutačno, kao što se navodi u definiciji problema kojim se procjena učinka bavi, s problemima koje bi potencijalno htjeli riješiti ARS-om suočeno je oko 2 250 000 potrošača. Međutim, taj veliki broj potrošača zainteresiranih za ARS znatno se smanjuje kad doista treba podnijeti zahtjev za postupak ARS-a. Za to postoje različiti razlozi, kao što su manjak znanja o postojećim subjektima za ARS ili očekivana dulja kašnjenja. Potrošači odvaguju izgubljeni iznos u odnosu na opterećenje koje očekuju te će zatražiti postupak ARS-a samo ako je riječ o relativno visokom iznosu. Tijela za ARS provode ispitivanja prihvatljivosti, na primjer u pogledu opsega prava o kojima je riječ i vrste dokaza o prethodnom kontaktu s trgovcem koje treba dostaviti. Tim ispitivanjima dodatno se smanjuje broj predmeta koji naposljetku uđu u postupak ARS-a. Prema podacima koje su dostavila 23 nacionalna nadležna tijela u prosjeku se samo 300 000 predmeta godišnje u cijelom EU-u ocijeni prihvatljivima za rješavanje u okviru postupka ARS-a. Oko polovine tih postupaka neće se provesti jer trgovci u većini slučajeva nisu obvezni pristati na sudjelovanje, jer su trgovac i potrošač riješili spor prije završetka postupka ARS-a ili jer ne mogu pronaći prihvatljivo rješenje i odluče odustati od postupka ARS-a.

Od 2 250 000 potrošača zainteresiranih za provedbu ARS-a njih oko 4,5 % ima spor koji trenutačno ne bi bio obuhvaćen područjem primjene Direktive o ARS-u i stoga ne bi bio prihvatljiv za ARS (100 000 sporova). Stoga se predmetnom mjerom broj potencijalnih sporova povećava s 300 000 na 400 000 stvarnih sporova. Subjekt za ARS koji je primio pritužbu o svakom prihvatljivom sporu šalje obavijest predmetnom poduzeću kako bi se pokrenuo izvansudski spor. Od tih 400 000 obavijesti koje subjekti za ARS šalju poduzećima oko 240 000 će ih prerasti u spor¹⁰, dok na njih približno 128 000 neće biti odgovora¹¹.

Ako se Direktivom uvede obveza odgovora, procjenjuje se da će trošak poduzeća za slanje jednog odgovora iznositi oko 20 EUR (uključujući pripremu, obradu i slanje), što podrazumijeva ukupne troškove za poduzeća u iznosu od 2,6 milijuna EUR godišnje, odnosno 23 milijuna EUR u razdoblju od 10 godina¹². Dio od 128 000 potencijalnih sporova na koje bi poduzeća sad morala odgovoriti¹³ mogao bi prerasti u stvarne sporove, dok bi negativni

¹⁰ Omjer 180 000 : 300 000 prilagođen brojcima od 400 000 sporova.

¹¹ Brojka od 96 000 sporova navedena u definiciji problema, odnosno 32 % ukupnog broja, u odnosu na 400 000 postaje 128 000. Nije poznato koliko obavijesti na koje se ne odgovori šalju MSP-ovi, a koliko velika poduzeća.

¹² Za aktualizaciju vrijednosti primjenjuje se diskontni faktor od 3 %.

¹³ Kao što je navedeno u evaluaciji (Prilog 6.), u šest država članica sudjelovanje trgovaca već je uvijek obvezno (Danska, Mađarska, Island, Litva, Latvija, Slovačka). U sedam država članica sudjelovanje trgovaca obvezno je u određenim sektorima (Austrija, Cipar, Češka, Njemačka, Grčka, Španjolska, Nizozemska), a u četiri države članice sudjelovanje trgovaca obvezno je u posebnim okolnostima

odgovori poduzeća doveli do povećanja pravne sigurnosti za potrošače koji bi mogli odlučiti da svoje potraživanje pokušaju ostvariti na neki drugi način. Procjenjuje se da bi približno 77 000 od 128 000 potencijalnih sporova preraslo u stvarne sporove¹⁴ (većinom oni koji su povezani s poduzećima koja dotad nisu bila upoznata s ARS-om, što dovodi do ukupne brojke od gotovo 200 000 novih sporova u okviru ove opcije politike¹⁵). Ako potrošači dobiju 90 % sporova (a poduzeća prihvate ishod ARS-a), šteta bi se godišnje smanjila za 33 milijuna EUR¹⁶, odnosno za 290 milijuna EUR u razdoblju od 10 godina. Međutim, troškovi subjekata za ARS za rješavanje tih 200 000 novih sporova godišnje bi mogli iznositi do 60 milijuna EUR¹⁷ (527 milijuna EUR u razdoblju od 10 godina), a mogli bi se financirati na razne načine¹⁸. Objedinjavanjem sličnih predmeta protiv određenog trgovca subjekti za ARS mogli bi (zahvaljujući učinkovitijem rješavanju) smanjiti troškove za 11 milijuna EUR godišnje (97 milijuna EUR u razdoblju od 10 godina)¹⁹. Ako se uzmu u obzir ekonomije razmjera, neto dodatni troškovi za subjekte za ARS mogli bi iznositi od 0 EUR do 49 milijuna EUR godišnje (u prosjeku 25 milijuna EUR) ili od 0 EUR do 430 milijuna EUR u razdoblju od 10 godina (u prosjeku 215 milijuna EUR). Subjekti za ARS mogu nastale troškove prenijeti i na trgovce jer bi oni i dalje bili manji nego u slučaju odlaska pred sud. Obveza odgovora zamijenila bi postojeću obvezu poduzeća koja ne namjeravaju ili nisu obvezna rješavati sporove u okviru ARS-a (64 %²⁰ trgovaca) da daju informacije o ARS-u²¹. Iz Procjene učinka uz postojeću Direktivu o ARS-u²² poznato je da trošak pružanja informacija potrošačima, prilagođen za inflaciju, iznosi oko 310 EUR po poduzetniku²³. To je uglavnom jednokratni trošak. Za novoosnovana poduzeća koja nisu pod nadležnošću nijednog subjekta za ARS²⁴ ukupni godišnji troškovi iznosili bi 99 milijuna EUR²⁵, odnosno 870 milijuna EUR u razdoblju od 10 godina; dio troškova koji proizlaze iz „navođenja informacija o ARS-u u ugovorima, fakturama, računima, na internetskim stranicama, u brošurama/letcima”²⁶ uštedio bi se i postojećim poduzećima te bi ukupno iznosio

(Belgija, Hrvatska, Portugal, Švedska). Radi jednostavnijeg izračuna to nije uzeto u obzir u procjenama, što ograničava njihovu preciznost.

¹⁴ Istom logikom približno 60 % poduzeća, ako im se obrate europski potrošački centri, obično postigne dogovor s potrošačima. Stoga bi 60 % poduzeća od kojih se zatraži odgovor pozitivno odgovorilo.

¹⁵ Vrijednost 300 000 – 180 000 iz osnovnog scenarija uvećana za 77 000.

¹⁶ $200\,000 \times 90\% \times 185\text{ EUR}$.

¹⁷ 300 EUR po sporu, vidjeti definiciju problema.

¹⁸ Međutim, treba uzeti u obzir da bi subjekti za ARS nakon određenog vremena zabilježili ekonomije razmjera te bi trebalo uzeti u obzir samo granične troškove dodatnih sporova. Osim toga, troškovima tih dodatnih sporova sprečava se nastajanje većih troškova za nekoliko stranaka ako se predmeti budu rješavali pred sudom.

¹⁹ To je konzervativna procjena povezana s potencijalnim uštedama. Uzima se u obzir broj potencijalnih sporova (380 000) i pretpostavlja da ih se samo 10 % objedinjuje. Budući da je prosječna vrijednost spora 300 EUR, uštede iznose 11 milijuna EUR.

²⁰ Pregled potrošačkih uvjeta – Privikavanje potrošača na jedinstveno tržište, 2019., [consumers-conditions-scoreboard-2019.pdf en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019/pdf/en.pdf)

²¹ U bihevioralnoj studiji o ARS-u/ORS-u utvrđeno je da se „ne čini [...] da navedene informacije o internetskim stranicama subjekata za ARS znatno potiču njihovo korištenje”. To posebno vrijedi ako trgovac koji mora navesti te informacije nema namjeru sudjelovati u postupku.

²² Procjena učinka uz dokument Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) i Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o *online* rješavanju potrošačkih sporova (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) (COM(2011) 793 final) (SEC(2011) 1409 final).

²³ $254\text{ EUR} \times 1,2217$ kao kumulativna stopa inflacije od 2012. do 2023. (in2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500 000 novih trgovaca na veliko i malo u EU-u svake godine $\times 64\% = 320\,000$.

²⁵ $320\,000$ (vidjeti prethodnu bilješku) $\times 310\text{ EUR}$ (trošak ispunjavanja obveze informiranja koju imaju trgovci).

²⁶ 35 % ukupnih troškova (Procjena učinka iz 2011.), odnosno 109 EUR. Pretpostavlja se da bi 10 % trebalo ponovno tiskati svake godine, što podrazumijeva trošak od 11 EUR po postojećem poduzeću koje nije pod nadležnošću nijednog subjekta za ARS ($23\,000\,000 \times 64\% = 15\,000\,000$).

165 milijuna EUR godišnje, odnosno 1,4 milijarde EUR u razdoblju od 10 godina (ukupno bi u razdoblju od 10 godina poduzeća uštedjela 2,3 milijarde EUR).

Dodjeljivanje sporedne uloge europskim potrošačkim centrima (ili drugim tijelima) znači da bi morali odgovarati na pitanja ARS-ova o mjerodavnom pravu u drugim državama članicama, prevoditi korespondenciju i dokumente relevantne za predmet itd. Procjenjuje se da je za to potrebno oko 50 ekvivalenata punog radnog vremena (EPRV) u cijelom EU-u, čime bi se ponovno apsorbirao jednak broj radnih mjesta koja obavljaju funkciju kontaktnih točaka za ORS u državama članicama. Tom mjerom s nultom stopom troškova²⁷ dodatno bi se smanjila šteta za potrošače, kao i troškovi subjekata za ARS.

Društveni učinci: sigurnost da će brzo dobiti odgovor na pritužbu koju su podnijeli odgovarajućem subjektu za ARS drastično bi smanjila stres među potrošačima i omogućila im da bolje procijene izvedivost različitih mogućnosti za rješavanje sporova. Proširenjem područja primjene Direktive smanjio bi se i broj neriješenih predmeta pred sudovima jer potrošači zasad rješenje mogu dobiti samo pred sudom. Osim toga, zamjena platforme za ORS ne bi imala društvene učinke na zaposlenost jer bi kontaktnu točku u državi članici (oko 50 EPRV-a u cijelom EU-u) apsorbirali europski potrošački centri s novim odgovornostima u području prekograničnog ARS-a.

Učinci na okoliš: proširenje područja primjene Direktive na izvanugovorne sporove omogućilo bi potrošačima da zatraže pravnu zaštitu za štetu proizašlu iz nepoštene poslovne prakse, uključujući zavaravajuće tvrdnje o prihvatljivosti za okoliš. Mogućnost pravne zaštite od manipulativnog zelenog marketinga koju pruža ARS pridonijela bi nastojanjima javnih tijela za zaštitu potrošača i postizanju ciljeva strategije europskog zelenog plana. U istom kontekstu potrošači bi mogli podnijeti zahtjev za ARS u drugim predmetima s učincima na okoliš, kao što su oni koji se odnose na zavaravajuće predugovorne informacije o ugovorima o opskrbi energijom ili na tvrdnje o prihvatljivosti za okoliš.

Prijedlog se odnosi na ograničene i ciljane izmjene zakonodavstva radi racionalizacije zahtjeva za izvješćivanje. Izmjene se temelje na iskustvu stečenom provedbom zakonodavstva. Ne utječu znatno na politiku, već samo omogućuju učinkovitiju i djelotvorniju provedbu. Zbog njihove ciljane prirode i nedostatka relevantnih opcija politike nije potrebna procjena učinka.

Primjerenost i pojednostavnjenje propisa

Mjere obuhvaćene predloženim preispitivanjem pružit će sljedeće mogućnosti za povećanje učinkovitosti, izračunano na godišnjoj razini:

- stalne uštede troškova prilagodbe za poduzeća u iznosu od 370 milijuna EUR (zamjena EU-ove platforme za ORS),
- stalne uštede troškova prilagodbe za poduzeća u iznosu od 264 milijuna EUR (ukidanje obveza informiranja o ARS-u).

Najpoželjnija opcija podrazumijeva sljedeće manje godišnje troškove prilagodbe:

- stalni troškovi prilagodbe za poduzeća u iznosu od 2,6 milijuna EUR (zbog obveze odgovora),

²⁷ Kontaktne točke za ORS financiraju se iz proračuna država članica, dok europske potrošačke centre sufinancira EU. Kad bi se ta radna mjesta zamijenila, troškovi država članica bili bi manji, a troškovi EU-a nešto veći.

- stalni troškovi prilagodbe za subjekte za ARS u iznosu od 25 milijuna EUR (rješavanje dodatnih sporova),
- troškovi usklađivanja u iznosu od 11 milijuna EUR za privatne pružatelje platformi za ORS.

Taj ukupni iznos od 39 milijuna EUR godišnje nadoknađuje se godišnjim uštedama troškova u iznosu od 634 milijuna EUR zahvaljujući pojednostavnjenju.

Nije poznato koliko se sporova vodi protiv MSP-ova, a koliko protiv velikih poduzeća, pa bi se troškovi povezani s obvezom odgovora u načelu mogli dijeliti s MSP-ovima. Međutim, budući da MSP-ovi čine veliku većinu poduzeća, njima će i najviše koristiti uštede troškova informiranja u vezi sa zamjenom platforme za ORS i ARS-om općenito. Ova opcija pozitivno će utjecati na konkurentnost MSP-ova iz EU-a jer se uštede mogu iskoristiti za uvođenje privlačnijih cijena i eventualno za poticanje inovacija.

Bihevioralna studija o zahtjevima u pogledu informiranja o ARS-u pokazala je da postojeća obveza trgovaca da na svojim internetskim stranicama jasno istaknu poveznicu na platformu za ORS ne utječe pozitivno na namjeru potrošača da primjenjuju ARS. Stoga njezino ukidanje ne bi negativno utjecalo na sudjelovanje potrošača u ARS-u. Poduzeća koja posluju na internetu ne bi morala održavati e-adresu za korespondenciju o ORS-u, što bi im uštedjelo 100 EUR godišnje. Stoga bi **poduzeća ukupno uštedjela 370 milijuna EUR godišnje, odnosno 3,3 milijarde EUR u razdoblju od 10 godina**. Osim toga, novoosnovana poduzeća u EU-u u sljedećih 10 godina ne bi imala troškove pružanja informacija o ORS-u na svojim internetskim stranicama, no ta procjena već je uključena u izračune povezane s ukidanjem obveze informiranja o ARS-u.

Temeljna prava

Prijedlog Komisije općenito pozitivno utječe na temeljna prava. Proširenjem materijalnog i zemljopisnog područja primjene Direktive osigurao bi se pristup potrošača privatnoj zaštiti za širi raspon sporova i time učvrstilo njihovo pravo na djelotvoran pravni lijek utvrđeno člankom 47. Povelje EU-a o temeljnim pravima. Iako bi zbog uvođenja obveze odgovora trgovci morali pregledati sve potencijalne sporove koje im prosljede subjekti za ARS, činjenicom da Direktiva ne obavezuje poduzeća na sudjelovanje u ARS-u uzima se u obzir njihova sloboda poduzetništva.

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Preispitivanje Direktive o ARS-u neće dovesti do novih financijskih obveza za Komisiju jer ne zahtijeva dodatne ljudske i administrativne resurse. Za potrebe novih odredbi koje se dodaju u Direktivu o ARS-u postojeća sredstva namijenjena podupiranju pravne zaštite potrošača u okviru Programa jedinstvenog tržišta za 2021.–2027.²⁸ iskoristit će se za poboljšanje pristupa popisu subjekata za ARS koji je Komisija već objavila u okviru platforme za ORS ili za to da se europskim potrošačkim centrima pomogne u savjetovanju potrošača o rješenjima za prekograničnu pravnu zaštitu. U okviru Programa jedinstvenog

²⁸ Uredba (EU) 2021/690 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. travnja 2021. o uspostavi programa za unutarnje tržište, konkurentnost poduzeća, uključujući mala i srednja poduzeća, područje bilja, životinja, hrane i hrane za životinje te europsku statistiku (Program jedinstvenog tržišta) i o stavljanju izvan snage uredaba (EU) br. 99/2013, (EU) br. 1287/2013, (EU) br. 254/2014 i (EU) br. 652/2014 (Tekst značajan za EGP), SL L 153, 3.5.2021., str. 1.–47.

tržišta dopušteno je i dodjeljivanje bespovratnih sredstava subjektima za ARS za povećanje troškovne učinkovitosti, na primjer digitalizacijom ili osposobljavanjem osoblja.

5. DRUGI ELEMENTI

Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja

Direktivom o izmjeni ne mijenjaju se Komisijine obveze praćenja predviđene člankom 26. Direktive o ARS-u: ona će svake četiri godine dostaviti izvješće u kojem se procjenjuje učinkovitost Direktive o ARS-u (kako je izmijenjena) na temelju postojećih izvora podataka, uključujući nacionalna izvješća koja nadležna tijela isto tako trebaju svake četiri godine dostaviti Komisiji.

Detaljno obrazloženje posebnih odredaba prijedloga

Budući da je ovo direktiva o izmjeni, u nastavku se opisuju članci Direktive o ARS-u koji se izmjenjuju.

Članak 2. – Područje primjene

Trenutačno područje primjene Direktive o ARS-u ograničeno je na sporove koji proizlaze iz ugovornih obveza u pogledu prodaje robe ili usluga. U okviru ove revizije Komisija predlaže da se područje primjene proširi na dobrovoljne postupke ARS-a protiv svih trgovaca koji prodaju robu ili usluge, uključujući digitalni sadržaj i digitalne usluge, potrošačima s boravištem u EU-u i na sporove povezane s predugovornim fazama u kojima potrošači imaju prava neovisno o tome hoće li u konačnici sklopiti ugovor. To se primjerice odnosi na zavaravajuće oglašavanje, davanje nepotpunih, nejasnih ili zavaravajućih informacija, nepoštene uvjete ili prava na temelju jamstva. Osim toga, cilj je proširenim područjem primjene obuhvatiti sporove koji se odnose na druga ključna zakonska prava potrošača, kao što je pravo da ne budu izloženi praksi geografskog blokiranja, da promijene pružatelja telekomunikacijskih usluga ili da imaju pristup osnovnim financijskim uslugama.

Članak 4. – Definicije

Definicije „domaćeg spora” i „prekograničnog spora” u Direktivi o ARS-u u skladu su s trenutačnim područjem primjene i stoga se u njima upućuje samo na ugovorne sporove s trgovcima koji imaju poslovni nastan u Uniji. Komisija predlaže izmjenu tih definicija kako bi se obuhvatili svi sporovi povezani s ključnim zakonskim pravima potrošača. Nadalje, novom definicijom „prekograničnog spora” žele se obuhvatiti i slučajevi kad trgovac ima poslovni nastan izvan Unije.

Članak 5. – Pristup subjektima za ARS i postupcima ARS-a

Trenutačnim člankom 5. stavkom 1. predviđeno je da države članice osiguravaju postojanje subjekata za ARS koji udovoljavaju zahtjevima iz Direktive o ARS-u i rješavaju sporove između potrošača i trgovaca s poslovnim nastanom na njihovim državnim područjima. Predloženim proširenjem područja primjene omogućilo bi se i trgovcima s poslovnim nastanom izvan EU-a da (dobrovoljno) sudjeluju u postupcima ARS-a. Stoga Komisija predlaže da se državama članicama uvede obveza osnivanja subjekata za ARS koji će biti nadležni za rješavanje takvih sporova između potrošača i trgovaca izvan EU-a.

Kako bi se zaštitili potrošači s ograničenim vještinama digitalne pismenosti, u članku 5. stavku 2. točki (a) upućuje se na mogućnost da ranjivi potrošači na zahtjev šalju dokumente i pristupaju im u nedigitalnom formatu. U članku 5. stavku 2. točki (b) naglašava se potreba ranjivih potrošača za jednostavnim pristupanjem postupcima ARS-a s pomoću uključivih alata, dok se člankom 5. stavkom 2. točkom (c) osigurava pravo na to da fizička osoba revidira automatizirani postupak. Člankom 5. stavkom 2. točkom (d) povećava se mogućnost, koja već postoji u određenim državama članicama, da subjekti za ARS objedinjuju slične predmete protiv jednog određenog trgovca radi uštede resursa za ARS i vremena predmetnog trgovca i potrošača, pri čemu potrošači imaju pravo usprotiviti se objedinjavanju.

U članku 5. stavku 4. točki (a) pojašnjava se da, iako su potrošači obvezni pokušati bilateralno riješiti spor s trgovcem, subjekti za ARS ne bi trebali uvesti neproporcionalna pravila o tome kako uspostaviti kontakt s trgovcem prije pokretanja ARS-a.

Člankom 5. stavkom 8. trgovcima se uvodi obveza odgovora kako bi ih se potaknulo da više sudjeluju u ARS-u. Premda nisu obvezni sudjelovati u ARS-u osim ako je to izričito predviđeno u nacionalnom zakonodavstvu ili sektorskom zakonodavstvu EU-a, predlaže se uvođenje obveze da u roku od najviše 20 radnih dana na zahtjev subjekta za ARS odgovore namjeravaju li sudjelovati u postupku ARS-a koji se vodi protiv njih.

Članak 7. – Transparentnost

Izmjenom „godišnjih” izvješća o djelovanju koja objavljuju subjekti za ARS u izvješća koja se objavljuju „svake dvije godine” namjeravaju se smanjiti administrativno opterećenje i troškovi tih subjekata. Iako se suradnja potiče, članak 7. stavak 2. točka (h) briše se jer subjekti za ARS više neće morati izvješćivati o suradnji subjekata za ARS u okviru mreža subjekata za ARS radi olakšavanja prekograničnog rješavanja sporova.

Članak 13. – Informiranje potrošača od strane trgovaca

Komisija predlaže brisanje članka 13. stavka 3., kojim se trgovci obvezuju na informiranje potrošača o tome namjeravaju li upotrijebiti postupak ARS-a. Taj je članak suvišan s obzirom na članak 13. stavak 1. o trgovcima koji su se obvezali sudjelovati u ARS-u, u skladu s kojim su trgovci koji nisu voljni sudjelovati u ARS-u obvezni o tome informirati potrošače. Takve informacije odvraćaju potrošače od pokretanja postupka ARS-a. To je kontraproduktivno i nepotrebno opterećuje trgovce.

Članak 14. – Pomoć potrošačima

S obzirom na nisku razinu primjene ARS-a u prekograničnim predmetima Komisija predlaže da se pomoć potrošačima unaprijedi uspostavom kontaktnih točaka za ARS, po mogućnosti kao dio europskih potrošačkih centara koji već imaju važnu ulogu pomaganja potrošačima u vezi s njihovim prekograničnim kupnjama. Te kontaktne točke za ARS promicat će primjenu ARS-a te će pomagati potrošačima i trgovcima u postupcima ARS-a, npr. pružanjem strojnih prijevoda, usmjeravanjem potrošača na nadležni subjekt za ARS, objašnjavanjem postupaka ili pružanjem pomoći pri podnošenju pritužbe. One mogu pomagati i u domaćim predmetima ako države članice na to pristanu.

Članak 19. – Informacije koje subjekti za rješavanje sporova dostavljaju nadležnim tijelima

Komisija predlaže brisanje članka 19. stavka 3. točaka od (f) do (h), u skladu s kojima subjekti za ARS trebaju informirati nadležna tijela za ARS o: (a) procjeni učinkovitosti mreža

subjekata za ARS, (b) osposobljavanju koje se nudi osoblju i (c) procjeni mogućih načina da poboljšaju svoju učinkovitost. Time se namjerava smanjiti administrativno opterećenje subjekata za ARS i preusmjeriti uštedene resurse na rješavanje većeg broja sporova ili ih uložiti u povećanje produktivnosti.

Članak 20. – Uloga nadležnih tijela i Komisije

Uz članak 20. stavak 4., prema kojem je Komisija dužna objaviti popis ovlaštenih subjekata za ARS, koji je trenutačno objavljen na internetskim stranicama platforme za ORS, novim člankom 20. stavkom 8. predviđeno je da Komisija treba razviti i održavati alate prilagođene korisnicima za bolje usmjeravanje potrošača, odnosno osigurati da osobe koje traže informacije o načinima za rješavanje potrošačkog spora mogu brzo saznati koji je najprikladniji subjekt za ARS kojem se mogu obratiti u vezi sa svojim predmetom. U nove alate integrirat će se postojeći višjejezični popis subjekata za ARS i oni će sadržavati interaktivna rješenja za potrošače koji traže najbolji subjekt za ARS za svoj konkretan spor. Ti bi alati trebali sadržavati i informacije o drugim mehanizmima pravne zaštite, kao i poveznice na nove kontaktne točke za ARS.

Članak 24. – Komunikacija

Člankom 24. stavkom 4. države članice obvezuju se da do određenog datuma dostave imena i podatke za kontakt imenovanih kontaktnih točaka za ARS.

Prijedlog

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

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

- (1) Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹ donesena je kako bi potrošači u Uniji imali pristup visokokvalitetnim postupcima alternativnog rješavanja sporova („ARS”) za rješavanje ugovornih sporova koji proizlaze iz toga što trgovci s poslovnim nastanom u Uniji prodaju robu ili pružaju usluge potrošačima s boravištem u Uniji. Njom se predviđa dostupnost postupaka ARS-a za sve vrste domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u Uniji i osigurava da postupci ARS-a ispunjavaju minimalne standarde kvalitete. Od država članica zahtijeva se da prate učinkovitost subjekata za ARS. Direktivom se predviđa i da bi, radi bolje informiranosti potrošača i promicanja primjene ARS-a, trgovci trebali imati obvezu informiranja potrošača o mogućnosti izvansudskog rješavanja spora u okviru postupaka ARS-a.
- (2) Komisija je 2019. donijela Izvješće o provedbi Direktive 2013/11/EU i Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća², u kojem je utvrđeno da je zahvaljujući Direktivi 2013/11/EU u cijeloj Uniji povećana pokrivenost potrošačkih tržišta kvalitetnim subjektima za ARS. Međutim, u tom je izvješću utvrđeno i da je razina primjene postupaka ARS-a među potrošačima i poduzećima niska u nekim sektorima i državama članicama. Jedan je od razloga za to slaba informiranost trgovaca i potrošača o tim postupcima u državama članicama u kojima su oni tek nedavno uvedeni. Drugi je razlog nedostatak povjerenja potrošača i trgovaca u neregulirane subjekte za ARS. Iz podataka koje su nacionalna nadležna tijela dostavila početkom 2022., kao i iz evaluacije provedbe Direktive 2013/11/EU provedene 2023. proizlazi da je razina primjene ostala relativno stabilna (osim blagog povećanja broja predmeta povezanog s

¹ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.).

² Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.).

pandemijom bolesti COVID-19). Većina dionika s kojima je provedeno savjetovanje u kontekstu te evaluacije potvrdila je da su česti čimbenici koji ograničavaju razinu primjene postupaka ARS-a nedovoljna informiranost i razumijevanje potrošača o postupcima ARS-a, slabo sudjelovanje trgovaca, praznine u pokrivenosti ARS-om u određenim državama članicama, visoki troškovi, složeni nacionalni postupci ARS-a i razlike u nadležnostima subjekata za ARS. U prekograničnom ARS-u postoje dodatne prepreke, kao što su jezik, nedovoljno poznavanje mjerodavnog prava i određene poteškoće u pristupu za ranjive potrošače.

- (3) Budući da potrošači s boravištem u Uniji ostvaruju najmanje dvije petine internetskih transakcija s trgovcima s poslovnim nastanom u trećim zemljama, područje primjene Direktive 2013/11/EU trebalo bi proširiti kako bi trgovci iz trećih zemalja koji to žele mogli sudjelovati u postupku ARS-a. Nikakve postupovne prepreke ne bi trebale spriječiti potrošače s boravištem u Uniji u rješavanju sporova protiv trgovaca, neovisno o njihovom poslovnom nastanu, ako trgovci pristanu na postupak ARS-a preko subjekta za ARS koji ima poslovni nastan u državi članici.
- (4) Potrošački sporovi postali su znatno složeniji od donošenja Direktive 2011/11/EU. Zbog digitalizacije robe i usluga te sve veće važnosti e-trgovine i digitalnog oglašavanja u sastavljanju potrošačkih ugovora potrošači su izloženi zavaravajućim informacijama na internetu i manipulativnim sučeljima koja ih sprečavaju u donošenju informiranih odluka o kupnji. Stoga je potrebno pojasniti da ugovorni sporovi koji proizlaze iz prodaje robe ili usluga uključuju digitalni sadržaj i digitalne usluge te proširiti područje primjene Direktive 2011/11/EU i na druge sporove kako bi potrošači mogli zatražiti pravnu zaštitu i za štetnu praksu u predugovornoj fazi, neovisno o tome hoće li se poslije obvezati ugovorom.
- (5) Osim toga, Direktiva 2011/11/EU trebala bi obuhvaćati i prava potrošača koja proizlaze iz zakonodavstva Unije kojim se uređuju odnosi između potrošača i trgovaca kad nema ugovornog odnosa, a odnose se na pravo pristupanja robi i uslugama i njihovo plaćanje bez diskriminacije na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana kako je predviđeno člancima 4. i 5. Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća³; pravo na otvaranje i prebacivanje bankovnih računa kako je predviđeno člancima 9., 10., 11. i 16. Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća⁴ te pravo na nediskriminaciju kako je predviđeno člankom 15. te direktive; pravo na dobivanje transparentnih informacija o maloprodajnim uvjetima za pozive i SMS poruke u roamingu kako je predviđeno člancima 13., 14. i 15. Uredbe (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća⁵ te pravo na transparentnost cijena u pogledu tarifa i vozarina prijevoza zračnim putem kako je predviđeno člankom 23. Uredbe (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća⁶. Stoga bi trebalo propisati da se sporovi koji proizlaze iz tih kategorija prava potrošača mogu rješavati u okviru postupaka ARS-a.

³ Uredba (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 60I, 2.3.2018., str. 1.).

⁴ Direktiva 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.).

⁵ Uredba (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (SL L 115, 13.4.2022., str. 1.).

⁶ Uredba (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3.).

- (6) Države članice trebale bi imati pravo primjenjivati postupke ARS-a i na sporove koji se odnose na druga izvanugovorna prava koja proizlaze iz prava Unije, uključujući prava koja proizlaze iz članka 101. i 102. UFEU-a ili prava korisnika predviđena Uredbom (EU) 2022/1925 Europskog parlamenta i Vijeća⁷. Time se ne dovodi u pitanje javno izvršavanje tih pravila.
- (7) U slučaju spora između pružatelja internetske platforme i primatelja te usluge povezanog s aktivnostima moderiranja nezakonitog ili štetnog sadržaja tog pružatelja na njegovoj platformi, na taj se spor primjenjuje članak 21. Uredbe (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća⁸ o izvansudskom rješavanju sporova, u skladu s člankom 2. stavkom 4. te uredbe, jer su u njemu utvrđena detaljnija pravila u vezi s takvim sporovima.
- (8) Definicije „domaćeg spora” i „prekograničnog spora” trebalo bi prilagoditi na odgovarajući način u skladu s proširenjem područja primjene Direktive 2013/11/EU.
- (9) Kako bi postupci ARS-a bili prilagođeni digitalnom dobu u kojem se komunikacija odvija na internetu, među ostalim u prekograničnom kontekstu, potrebno je uspostaviti brze i pravedne postupke za sve potrošače. Države članice trebale bi osigurati da su subjekti za ARS s poslovnim nastanom na njihovu državnom području nadležni za provedbu postupaka rješavanja sporova između trgovaca s poslovnim nastanom izvan Unije i potrošača s boravištem na njihovu državnom području.
- (10) Države članice trebale bi voditi računa o tome da potrošači mogu pokrenuti i slijediti postupke ARS-a i izvan interneta ako to zatraže. Trebalo bi osigurati i da digitalne alate, ako su dostupni, mogu koristiti svi potrošači, uključujući ranjive potrošače ili one s različitim razinama digitalne pismenosti. Države članice trebale bi zajamčiti da stranke u sporu uvijek mogu zatražiti da fizička osoba preispita automatizirane postupke.
- (11) Osim toga, države članice trebale bi omogućiti subjektima za ARS da objedinjuju slične predmete protiv određenog trgovca kako bi se za potrošače izložene istoj nezakonitoj praksi ostvarili dosljedni ishodi ARS-a, koji su usto i troškovno učinkovitiji za subjekte za ARS i trgovce. Trebalo bi o tome informirati potrošače i dati im priliku da za svoj spor odbiju takvo objedinjavanje.
- (12) Osim toga, države članice ne bi trebale dopustiti uvođenje neproporcionalnih pravila o razlozima na temelju kojih subjekt za ARS može odbiti rješavanje spora, kao što su obveza primjene sustava za prosljeđivanje pritužbi na višu razinu poduzeća nakon prvog negativnog kontakta sa službom za upravljanje pritužbama ili obveza dokazivanja da je ostvaren kontakt s određenim dijelom službe za poslijeprodajnu pomoć poduzeća.
- (13) U skladu s Direktivom 2013/11/EU države članice mogu uvesti nacionalno zakonodavstvo kako bi sudjelovanje trgovaca u ARS-u učinile obveznim u sektorima u kojima to smatraju primjerenim, zajedno sa sektorskim zakonodavstvom Unije kojim se propisuje obveza sudjelovanja trgovaca u ARS-u. Radi poticanja

⁷ Uredba (EU) 2022/1925 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. rujna 2022. o pravednim tržištima s mogućnošću neograničenog tržišnog natjecanja u digitalnom sektoru i izmjeni direktiva (EU) 2019/1937 i (EU) 2020/1828 (Akt o digitalnim tržištima) (SL L 265, 12.10.2022., str. 1.).

⁸ Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (SL L 277, 27.10.2022., str. 1.).

sudjelovanja trgovaca u postupcima ARS-a te uspostave odgovarajućih i brzih postupaka ARS-a trgovci bi trebali imati obvezu, osobito u slučajevima u kojima nemaju obvezu sudjelovanja, u određenom roku odgovoriti na upite subjekata za ARS o tome namjeravaju li sudjelovati u predloženom postupku.

- (14) Da bi se smanjili zahtjevi za informiranje i izvješćivanje te ostvarile uštede za subjekte za ARS, nacionalna nadležna tijela i trgovce, trebalo bi pojednostavniti zahtjeve za informiranje i izvješćivanje i smanjiti količinu informacija koje subjekti za ARS dostavljaju nadležnim tijelima.
- (15) Države članice trebaju uspostaviti kontaktne točke za ARS s jasno definiranim zadaćama kako bi pružale djelotvornu potporu potrošačima i trgovcima u prekograničnim sporovima. Europski potrošački centri prikladni su za obavljanje tih zadaća jer su specijalizirani za pomaganje potrošačima u rješavanju problema s prekograničnim kupnjama, no države članice trebale bi moći odrediti i druga tijela s relevantnim stručnim znanjem. O tim kontaktnim točkama za ARS koje su odredile trebale bi obavijestiti Komisiju.
- (16) Iako su postupci ARS-a zamišljeni kao jednostavni, potrošačima u tim postupcima može pomagati treća strana po njihovu izboru. Države članice trebale bi osigurati da se za potrebe pravednog postupka ta pomoć pruža u dobroj vjeri i potpuno transparentno, posebno kad je riječ o eventualnim naknadama za tu pomoć.
- (17) Kako bi potrošači mogli jednostavno pronaći odgovarajući subjekt za ARS, posebno u prekograničnom kontekstu, Komisija bi trebala razviti i održavati digitalni interaktivni alat za informacije o glavnim obilježjima subjekata za ARS s poveznicama na internetske stranice subjekata za ARS, kako su joj prijavljeni.
- (18) Stoga bi Direktivu 2013/11/EU trebalo na odgovarajući način izmijeniti.
- (19) Budući da će se Uredba (EU) br. 524/2013 staviti izvan snage zasebnim aktom, zbog tog stavljanja izvan snage potrebno je izmijeniti i direktive (EU) 2015/2302⁹, (EU) 2019/2161¹⁰ i (EU) 2020/1828¹¹ Europskog parlamenta i Vijeća,

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Izmjene Direktive 2013/11/EU

Direktiva 2013/11/EU mijenja se kako slijedi:

1. U članku 2. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ova Direktiva primjenjuje se na izvansudsko rješavanje sporova između potrošača s boravištem u Uniji i trgovaca koji tim potrošačima nude robu ili usluge, uključujući digitalni

⁹ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

¹⁰ Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328, 18.12.2019., str. 7.).

¹¹ Uredba (EU) 2023/988 Europskog parlamenta i Vijeća od 10. svibnja 2023. o općoj sigurnosti proizvoda, izmjeni Uredbe (EU) br. 1025/2012 Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive Vijeća 87/357/EEZ (SL L 135, 23.5.2023., str. 1.).

sadržaj i digitalne usluge, posredstvom subjekta za ARS koji predlaže ili nameće rješenje ili povezuje stranke radi lakšeg postizanja sporazumnog rješenja u pogledu:

- (a) ugovornih obveza koje proizlaze iz kupoprodajnih ugovora, među ostalim za isporuku digitalnog sadržaja, ili ugovora o uslugama;
- (b) prava potrošača koja se primjenjuju na izvanugovorne i predugovorne situacije i predviđena su pravom Unije u sljedećim područjima:
 - i. nepoštena poslovna praksa i uvjeti;
 - ii. obvezne predugovorne informacije;
 - iii. nediskriminacija na temelju državljanstva ili mjesta boravišta;
 - iv. pristup uslugama i isporukama;
 - v. pravna sredstva u slučaju nesukladnosti proizvoda i digitalnog sadržaja;
 - vi. pravo na promjenu pružatelja; i
 - vii. prava putnika.

Države članice mogu primjenjivati postupke ARS-a utvrđene u ovoj Direktivi i na druge kategorije sporova osim onih iz prvog podstavka točke (b).”.

2. U članku 4. stavku 1. točke (e) i (f) zamjenjuju se sljedećim:

„(e) „domaći spor” znači spor između potrošača i trgovca povezan s ugovornim obvezama i/ili pravima potrošača predviđenima pravom Unije u skladu s člankom 2. stavkom 1., a u kojem potrošač ima boravište u istoj državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan;

(f) „prekogranični spor” znači spor između potrošača i trgovca povezan s ugovornim obvezama i/ili pravima potrošača predviđenima pravom Unije u skladu s člankom 2. stavkom 1., a u kojem potrošač ima boravište u državi članici različitoj od one u kojoj trgovac ima poslovni nastan ili potrošač ima boravište u državi članici, a trgovac ima poslovni nastan izvan Unije;”.

3. Članak 5. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Države članice olakšavaju potrošačima pristup postupcima ARS-a i osiguravaju da se sporovi obuhvaćeni ovom Direktivom koji uključuju trgovca s poslovnim nastanom na njihovim državnim područjima ili trgovca koji nema poslovni nastan na području nijedne države članice, ali nudi robu ili usluge, uključujući digitalni sadržaj i digitalne usluge, potrošačima koji imaju boravište na njihovim državnim područjima mogu podnijeti subjektu za ARS koji udovoljava zahtjevima utvrđenima u ovoj Direktivi.”;

(b) u stavku 2. točke od (a) do (d) zamjenjuju se sljedećim:

„(a) vode računa o tome da potrošači mogu na internetu podnositi pritužbe i potrebne popratne dokumente na sljediv način te da potrošači na zahtjev mogu podnositi te dokumente i pristupati im i u nedigitalnom formatu;

(b) nude digitalne postupke ARS-a s pomoću pristupačnih i uključivih alata;

(c) strankama u sporu daju pravo da zatraže da fizička osoba preispita ishod postupka ARS-a ako je postupak proveden automatiziranim sredstvima;

(d) mogu objediniti slične predmete protiv određenog trgovca u jedan postupak pod uvjetom da je dotični potrošač o tome informiran i tomu se ne protivi;”;

(c) u stavku 4. točka (a) zamjenjuje se sljedećim:

„(a) potrošač nije pokušao stupiti u kontakt s predmetnim trgovcem radi rasprave o pritužbi niti je tražio, kao prvi korak, izravno rješavanje pitanja s trgovcem, bez uvođenja neproporcionalnih pravila o formatu tog kontakta;”;

(d) dodaje se sljedeći stavak 8.:

„8. Države članice osiguravaju da trgovci s poslovnim nastanom na njihovim državnim područjima kojima se obrati subjekt za ARS iz njihove zemlje ili iz druge države članice informiraju taj subjekt za ARS o tome pristaju li na sudjelovanje u predloženom postupku te odgovore u razumnom roku od najviše 20 radnih dana.”.

4. U članku 7. stavak 2. mijenja se kako slijedi:

(a) u uvodnom dijelu prva rečenica zamjenjuje se sljedećim:

„Države članice osiguravaju da subjekti za ARS na svojim internetskim stranicama, na trajnom nosaču podataka na zahtjev te svim drugim sredstvima koje smatraju prihvatljivima svake dvije godine objavljuju izvješća o djelovanju.”;

(b) točka (h) briše se.

5. U članku 13. stavak 3. briše se.

6. Članak 14. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 14.

Pomoć potrošačima

1. Države članice osiguravaju da potrošači i trgovci u pogledu prekograničnih sporova mogu dobiti pomoć u pristupanju subjektu ili subjektima za ARS nadležnima za rješavanje njihova prekograničnog spora.

2. Svaka država članica imenuje kontaktnu točku za ARS koja je nadležna za zadaću iz stavka 1. Svaka država članica dostavlja Komisiji naziv i podatke za kontakt svoje kontaktne točke za ARS. Države članice odgovornost za djelovanje kontaktnih točaka za ARS prenose na svoj centar koji pripada mreži europskih potrošačkih centara ili, ako to nije moguće, na udruženja potrošača ili bilo koje drugo tijelo koje se bavi zaštitom potrošača.

3. Kontaktne točke za ARS olakšavaju komunikaciju između stranaka i nadležnog subjekta za ARS, što posebno može uključivati:

- (a) pomoć pri podnošenju pritužbe i, prema potrebi, odgovarajuće dokumentacije;
- (b) pružanje općih informacija o pravima potrošača u EU-u strankama i subjektima za ARS;
- (c) pružanje strankama objašnjenja o pravilima postupanja koja primjenjuju posebni subjekti za ARS;
- (d) obavješćavanje podnositelja pritužbe o drugim sredstvima pravne zaštite kad se spor ne može riješiti postupkom ARS-a.

4. Države članice mogu i u pogledu domaćih sporova kontaktnim točkama za ARS dodijeliti pravo na pružanje pomoći iz ovog članka potrošačima i trgovcima kad stupaju u kontakt sa subjektima za ARS.

5. Države članice osiguravaju da svi dionici koji pomažu potrošačima u prekograničnim ili domaćim sporovima postupaju u dobroj vjeri kako bi stranke u sporu postigle sporazumno rješenje i potrošačima potpuno transparentno pružaju relevantne informacije, uključujući informacije o postupovnim pravilima i važećim naknadama.”.

7. U članku 19. stavku 3. točke (f), (g) i (h) brišu se.

8. U članku 20. dodaje se sljedeći stavak:

„8. Komisija razvija i održava digitalni interaktivni alat za davanje općih informacija o pravnoj zaštiti potrošača, s poveznicama na internetske stranice subjekata za ARS koji su joj prijavljeni u skladu sa stavkom 2. ovog članka.”.

9. U članku 24. dodaje se sljedeći stavak 4.:

„4. Države članice do [umetnuti datum] Komisiji dostavljaju nazive i podatke za kontakt kontaktnih točaka za ARS imenovanih u skladu s člankom 14. stavkom 2.”.

Članak 2.

Izmjena Direktive (EU) 2015/2302

U članku 7. stavku 2. Direktive (EU) 2015/2302 točka (g) zamjenjuje se sljedećim:

„(g) informacije o dostupnim unutarnjim postupcima za rješavanje pritužbi i mehanizmima za alternativno rješavanje sporova („ARS”) na temelju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹² te prema potrebi o subjektu za ARS kojim je trgovac obuhvaćen;”.

Članak 3.

Izmjena Direktive (EU) 2019/2161

U članku 5. Direktive (EU) 2019/2161 točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) podnošenje pritužbe nadležnom centru iz mreže europskih potrošačkih centara, ovisno o uključenim strankama.”.

¹²Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.).

Članak 4.
Izmjena Direktive (EU) 2020/1828

U Prilogu I. Direktivi (EU) 2020/1828 točka 44. briše se.

Članak 5.
Prenošenje

1. Države članice do [dd/mm/gggg – godina dana nakon stupanja na snagu] donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s člankom 1. ove Direktive. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

One primjenjuju te mjere od [datum].

2. Države članice do [dd/mm/gggg – godina dana nakon stupanja na snagu Uredbe xx/... [Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 524/2013 o *online* rješavanju potrošačkih sporova]] donose i objavljuju mjere koje su potrebne radi usklađivanja s člancima 2., 3. i 4. ove Direktive. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

One primjenjuju te mjere od [umetnuti datum].

3. Kada države članice donose mjere iz stavaka 1. i 2., one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice.
4. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

Članak 6.
Stupanje na snagu

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 7.
Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu,

Za Europski parlament
Predsjednica

Za Vijeće
Predsjednik