

Bruxelles, 22. studenoga 2023.
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

POP RATNA BILJEŠKA

| | |
|-----------------|---|
| Od: | Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine DEPREZ |
| Datum primitka: | 21. studenoga 2023. |
| Za: | Thérèse BLANCHET, glavna tajnica Vijeća Europske unije |
| Br. dok. Kom.: | C(2023) 7019 final |
| Predmet: | PREPORUKA KOMISIJE od 17.10.2023. o zahtjevima kvalitete za postupke rješavanja sporova koje nude internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije |

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument C(2023) 7019 final.

Priloženo: C(2023) 7019 final



Bruxelles, 17.10.2023.
C(2023) 7019 final

PREPORUKA KOMISIJE

od 17.10.2023.

**o zahtjevima kvalitete za postupke rješavanja sporova koje nude internetska tržišta i
trgovinska udruženja Unije**

PREPORUKA KOMISIJE

od 17.10.2023.

o zahtjevima kvalitete za postupke rješavanja sporova koje nude internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 292.,

budući da:

- (1) Direktivom 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/EZ¹ osigurava se da potrošači u Uniji imaju pristup visokokvalitetnim postupcima alternativnog rješavanja sporova za rješavanje ugovornih sporova koji proizlaze iz prodaje robe ili usluga trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji potrošačima s boravištem u Uniji.
- (2) U nedavnoj evaluaciji te direktive zaključeno je da sve veći broj potrošača upotrebljava internetska tržišta za kupnju robe i usluga te da se koristi postupcima rješavanja sporova koje ta internetska tržišta pružaju u okviru svojih usluga. Takvi postupci rješavanja sporova nisu uređeni Direktivom 2013/11/EU i stoga se njihova pravednost ne može utvrditi. Kako bi se osiguralo da se s potrošačima koji se koriste takvim postupcima rješavanja sporova postupa pravedno i s najvišom razinom profesionalne pažnje, preporučuje se da se u takvim postupcima donesu relevantni kriteriji kvalitete utvrđeni u Direktivi 2013/11/EU.
- (3) Evaluacija Direktive 2013/11/EU pokazala je i da se prekogranični postupci alternativnog rješavanja sporova rijetko upotrebljavaju zbog brojnih prepreka koje postoje pri upotrebi tih postupaka u prekograničnom kontekstu. Određena trgovinska udruženja imaju sustave za prekogranično rješavanje sporova koji nisu povezani s posebnim nacionalnim postupcima alternativnog rješavanja sporova. Kako bi se potrošačima osigurala dosljedna razina zaštite, trebalo bi preporučiti da ta trgovinska udruženja u najvećoj mogućoj mjeri poštuju relevantne kriterije kvalitete iz Direktive 2013/11/EU.
- (4) Internetska tržišta i trgovinska udruženja koja nude postupke rješavanja sporova u okviru svojih usluga trebala bi obavijestiti potrošače i trgovce o glavnim značajkama takvih postupaka prije početka postupka kako bi stranke mogle odlučiti hoće li rješavati spor na taj način. Nadalje, ta internetska tržišta i trgovinska udruženja trebala bi redovito objavljivati izvješća sa samoprocjenom svojih postupaka u pogledu njihove usklađenosti sa zahtjevima koji se ovime preporučuju. Kada se za rješavanje sporova

¹ SL L 165, 18.6.2013., str. 63.

upotrebljavaju automatizirani postupci, to bi trebalo objaviti, a potrošačima i trgovcima omogućiti da zahtijevaju da ishod postupka preispita fizička osoba,

DONIJELA JE OVU PREPORUKU:

SVRHA PREPORUKE

1. Cilj je ove Preporuke promicati kriterije visoke kvalitete postupaka rješavanja sporova koje nude internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije osiguravanjem učinkovitosti i pravednosti tih postupaka te stručnog znanja, neovisnosti i nepristranosti fizičkih osoba zaduženih za te postupke.

DEFINICIJE

2. Pojmovi definirani u Direktivi 2013/11/EU imaju isto značenje kada se upotrebljavaju u ovoj Preporuci. Osim toga:
 - (a) „internetsko tržište” znači usluga posredovanja koja upotrebljava internetsko sučelje koje potrošačima omogućuje sklapanje ugovora na daljinu s drugim trgovcima radi prodaje proizvoda ili usluga;
 - (b) „trgovinsko udruženje Unije” znači svako trgovinsko udruženje s članovima s poslovnim nastanom u različitim državama članicama EU-a;
 - (c) „postupci rješavanja sporova” znači svi postupci koje internetsko tržište i trgovinsko udruženje Unije nude za rješavanje sporova:
 - o ugovornim obvezama koje proizlaze iz kupoprodajnih ugovora, među ostalim za isporuku digitalnog sadržaja, ili ugovora o uslugama, i/ili
 - u vezi s pravima potrošača koja proizlaze iz akata Unije koji se odnose na predugovorne i postugovorne faze takvih ugovora,između potrošača s boravištem u Uniji i trgovca koji nudi robu, digitalni sadržaj ili usluge potrošačima s boravištem u Uniji.

PREDMET

3. Preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije koja u okviru svojih usluga osiguravaju postupke rješavanja sporova u korist potrošača i trgovaca primjenjuju relevantne kriterije kvalitete utvrđene u Direktivi 2013/11/EU kako bi se omogućilo pravedno i nepristrano rješavanje sporova.

STRUČNOST, NEOVISNOST, NEPRISTRANOST

4. Točnije, u skladu s člankom 6. Direktive 2013/11/EU preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije nastoje osigurati da fizičke osobe zadužene za postupke rješavanja sporova posjeduju potrebno stručno znanje te da su neovisne i nepristrane. Preporučuje se da se to zajamči osiguravanjem da takve osobe:
- (a) posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje mjerodavnog prava;
 - (b) nisu podložne nikakvim uputama ni jedne od stranaka ili njihovih predstavnika;
 - (c) primaju naknadu na način koji nije povezan s ishodom postupka.

UČINKOVITOST

5. U skladu s člankom 8. Direktive 2013/11/EU preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije osiguraju učinkovitost svojih postupaka rješavanja sporova i da im je cilj osigurati sljedeće:
- (a) postupak alternativnog rješavanja sporova dostupan je na internetu i lako je pristupačan za obje stranke neovisno o mjestu na kojem se nalaze;
 - (b) stranke imaju pristup postupku a da nisu obvezne koristiti odvjetnika ili pravnog savjetnika, s tim da postupak ne lišava stranke njihovog prava na neovisni savjet ili da ih u bilo kojoj fazi postupka zastupa ili im pomoć pruži treća stranka;
 - (c) postupci alternativnog rješavanja sporova besplatni su ili dostupni po simboličnim cijenama za potrošače;
 - (d) internetsko tržište ili trgovinsko udruženje Unije koje je zaprimilo pritužbu obavješćuje stranke u sporu čim primi sve dokumente koji sadržavaju relevantne informacije u vezi s pritužbom;
 - (e) ishod postupka alternativnog rješavanja sporova objavljuje se u roku od 90 kalendarskih dana od datuma na koji je internetsko tržište ili trgovinsko udruženje Unije zaprimilo potpuni spis pritužbe. Stranke trebaju biti informirane o svim produženjima tog roka te o očekivanom vremenu koje će biti potrebno za okončanje spora.

PRAVEDNOST

6. U skladu s člankom 9. Direktive 2013/11/EU preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije u svojim postupcima rješavanja sporova osiguraju sljedeće:
- (a) stranke imaju mogućnost u razumnom roku izraziti svoje stajalište da im internetsko tržište ili trgovinsko udruženje Unije dostavi argumente, dokaze, dokumente i činjenice koje je podnijela druga stranka, sve izjave i mišljenja koje su dali stručnjaci, te da imaju mogućnost dati primjedbe na iste;
 - (b) stranke su obaviještene da nisu obvezne koristiti odvjetnika ni pravnog savjetnika, ali da mogu tražiti neovisni savjet ili da ih u bilo kojoj fazi postupka može zastupati ili im pružiti pomoć treća stranka;
 - (c) stranke su obaviještene o ishodu postupka alternativnog rješavanja sporova, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču podataka, a dostavlja im se i obrazloženje.
7. Preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije osiguraju sljedeće:
- (a) stranke imaju mogućnost povlačenja iz postupka u bilo kojoj fazi ako su nezadovoljne izvedbom ili vođenjem postupka. Preporučuje se da ih se obavijesti o tom pravu prije početka postupka;
 - (b) stranke, prije prihvaćanja predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju, obavješćuju se da:
 - i. imaju izbor hoće li se ili neće složiti s predloženim rješenjem;
 - ii. sudjelovanje u postupku ne sprečava mogućnost traženja pravne zaštite putem sudskog postupka;
 - iii. se predloženo rješenje može razlikovati od ishoda o kojem je odlučio sud.
 - (c) stranke, prije prihvaćanja predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju, obavješćuju se o pravnim učincima prihvaćanja takvog predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju;
 - (d) strankama, prije nego što izraze svoj pristanak na predloženo rješenje ili sporazum, omogućuje se razumni vremenski rok za razmišljanje.

DODATNE PREPORUKE

8. Preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije osiguraju da se pri upotrebi automatiziranih postupaka za rješavanje sporova to objavi te da se

strankama u sporu dodijeli pravo da zatraže da ishod postupka preispita fizička osoba.

9. Preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije redovito objavljuju izvješća o samoprocjeni načina provedbe kriterija kvalitete utvrđenih u ovoj Preporuci, koja obuhvaćaju razdoblja od najviše dvije godine. Te bi informacije trebale biti dostupne na njihovim internetskim stranicama.
10. Preporučuje se da internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije prije početka postupka rješavanja sporova obavijeste potrošače i trgovce o ključnim elementima i postupovnim pravilima koja se primjenjuju, kao što su jezici koji se upotrebljavaju, potrebna dokumentacija, prosječno trajanje i mogući troškovi. Trebali bi jasno navesti i razloge na temelju kojih mogu odbiti riješiti određeni spor.
11. Preporučuje se da države članice doprinesu priopćavanju ove Preporuke internetskim tržištima i trgovinskim udruženjima Unije koji nude postupke rješavanja sporova potrošačima koji borave na njihovu državnom području.

ADRESATI

12. Ova je Preporuka upućena internetskim tržištima i trgovinskim udruženjima Unije koja provode postupke rješavanja sporova između trgovaca i potrošača koji borave u Uniji te državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 17.10.2023.

*Za Komisiju
Didier Reynders
Član Komisije*

OVJERENI PRIMJERAK
Za Glavnu tajnicu

Martine DEPREZ
Direktor
Odlučivanje i kolegijalnost
EUROPSKA KOMISIJA