

Bruselj, 22. november 2023
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

SPREMNI DOPIS

Pošiljatelj:	za generalno sekretarko Evropske komisije: direktorica Martine DEPREZ
Datum prejema:	21. november 2023
Prejemnik:	Thérèse BLANCHET, generalna sekretarka Sveta Evropske unije
Št. dok. Kom.:	C(2023) 7019 final
Zadeva:	PRIPOROČILO KOMISIJE z dne 17.10.2023 o zahtevah glede kakovosti za postopke reševanja sporov, ki jih ponujajo spletne tržnice in trgovinska združenja Unije

Delegacije prejmejo priloženi dokument C(2023) 7019 final.

Priloga: C(2023) 7019 final



EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 17.10.2023
C(2023) 7019 final

PRIPOROČILO KOMISIJE

z dne 17.10.2023

**o zahtevah glede kakovosti za postopke reševanja sporov, ki jih ponujajo spletne tržnice
in trgovinska združenja Unije**

PRIPOROČILO KOMISIJE

z dne 17.10.2023

o zahtevah glede kakovosti za postopke reševanja sporov, ki jih ponujajo spletne tržnice in trgovinska združenja Unije

EVROPSKA KOMISIJA JE –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 292 Pogodbe,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES¹ potrošnikom v Uniji zagotavlja dostop do visokokakovostnih postopkov alternativnega reševanja sporov za reševanje pogodbenih sporov, ki nastanejo pri prodaji blaga ali storitev s strani trgovcev s sedežem v Uniji potrošnikom s prebivališčem v Uniji.
- (2) V nedavni oceni navedene direktive je bilo ugotovljeno, da vse več potrošnikov za nakup blaga in storitev uporablja spletne tržnice in postopke reševanja sporov, ki jih te spletne tržnice zagotavljajo v okviru svojih storitev. Takšnih postopkov reševanja sporov Direktiva 2013/11/EU ne ureja, zato ni mogoče ugotoviti, ali so pravični. Za zagotovitev, da so potrošniki v takih postopkih reševanja sporov obravnavani pošteno in z najvišjo stopnjo poklicne skrbnosti, se priporoča, da taki postopki upoštevajo ustrezna merila kakovosti iz Direktive 2013/11/EU.
- (3) Ocena Direktive 2013/11/EU je pokazala tudi, da se postopki čezmejnega alternativnega reševanja sporov le redko uporabljajo zaradi številnih ovir pri uporabi postopkov alternativnega reševanja sporov v čezmejnem okviru. Nekatera trgovinska združenja zagotavljajo sisteme reševanja čezmejnih sporov, ki niso vezani na posebne nacionalne postopke alternativnega reševanja sporov. Da bi zagotovili dosledno raven varstva potrošnikov, bi bilo treba priporočiti, da ta trgovinska združenja v največji možni meri upoštevajo ustrezna merila kakovosti iz Direktive 2013/11/EU.
- (4) Spletne tržnice in trgovinska združenja, ki v okviru svojih storitev zagotavljajo postopke reševanja sporov, bi morali potrošnike in trgovce pred začetkom takega postopka obvestiti o njegovih glavnih značilnostih, da se lahko stranke odločijo, ali ga želijo uporabiti za reševanje svojega spora. Poleg tega bi morale te spletne tržnice in trgovinska združenja redno objavljati poročila s samooceno, v kolikšni meri njihovi postopki izpolnjujejo priporočene zahteve. Pri uporabi avtomatiziranih postopkov za reševanje sporov bi bilo treba to informacijo objaviti, potrošnikom in trgovcem pa bi bilo treba omogočiti, da zahtevajo, da izid postopka pregleda fizična oseba –

SPREJELA NASLEDNJE PRIPOROČILO:

¹ UL L 165, 18.6.2013, str. 63.

NAMEN PRIPOROČILA

1. Cilj tega priporočila je spodbujati visoka merila kakovosti za postopke reševanja sporov, ki jih ponujajo spletne tržnice in trgovinska združenja Unije, z zagotavljanjem učinkovitosti in pravičnosti teh postopkov ter strokovnosti, neodvisnosti in nepristranskosti fizičnih oseb, ki so odgovorne za te postopke.

OPREDELITEV POJMOV

2. Izrazi, opredeljeni v Direktivi 2013/11/EU, imajo v tem priporočilu enak pomen. Poleg tega:
 - (a) „spletna tržnica“ pomeni posredniško storitev, ki uporablja spletni vmesnik, ki potrošnikom omogoča sklepanje pogodb na daljavo z drugimi trgovci o prodaji proizvodov ali storitev;
 - (b) „trgovinsko združenje Unije“ pomeni vsako trgovinsko združenje s člani s sedežem v različnih državah članicah;
 - (c) „postopki reševanja sporov“ pomenijo vsak postopek, ki ga spletna tržnica ali trgovinsko združenje Unije ponuja za reševanje sporov:
 - v zvezi s pogodbenimi obveznostmi, ki izhajajo iz pogodb o prodaji, vključno s pogodbami o dobavi digitalnih vsebin, ali pogodb o storitvah, in/ali
 - v zvezi s pravicami potrošnikov, ki izhajajo iz aktov Unije, ki se nanašajo na predpogodbeno in popogodbeno fazo takih pogodb,med potrošnikom, ki prebiva v Uniji, in trgovcem, ki ponuja blago, digitalne vsebine ali storitve potrošnikom, ki prebivajo v Uniji.

PREDMET UREJANJA

3. Priporoča se, da spletne tržnice in trgovinska združenja Unije, ki potrošnikom in trgovcem v okviru svojih storitev zagotavljajo postopke reševanja sporov, uporabljajo ustrezna merila kakovosti iz Direktive 2013/11/EU, da se zagotovi pravično in nepristransko reševanje sporov.

STROKOVNOST, NEODVISNOST, NEPRISTRANSKOST

4. Natančneje, v skladu s členom 6 Direktive 2013/11/EU se priporoča, da si spletne tržnice in trgovinska združenja Unije prizadevajo zagotoviti, da imajo fizične osebe, ki so odgovorne za postopke reševanja sporov, potrebno strokovno znanje ter da so neodvisne in nepristranske. Priporoča se, da se to zagotovi tako, da te osebe:
 - (a) imajo potrebno znanje in spretnosti na področju alternativnega ali sodnega reševanja potrošniških sporov, pa tudi splošno poznavanje prava, ki se uporabi;
 - (b) ne prejema navodil nobene stranke ali njunih zastopnikov;
 - (c) prejema plačilo na način, ki ni povezan z izidom postopka.

UČINKOVITOST

5. V skladu s členom 8 Direktive 2013/11/EU se priporoča, da spletne tržnice in trgovinska združenja Unije zagotovijo, da so njihovi postopki reševanja sporov učinkoviti in načeloma izpolnjujejo naslednje:
- (a) postopek reševanja sporov je na voljo in lahko dostopen na spletu obema strankama, ne glede na to, kje sta;
 - (b) stranki imata dostop do postopka, ne da bi se jima bilo treba obrniti na odvetnika ali pravnega svetovalca, vendar postopek strankama ne jemlje pravice do neodvisnega svetovanja ali pravice, da ju v kateri koli fazi postopka zastopa ali jima pomaga tretja oseba;
 - (c) postopek reševanja sporov je za potrošnike brezplačen ali dostopen po simbolični ceni;
 - (d) spletna tržnica ali trgovinsko združenje Unije, ki je prejelo pritožbo, obvesti stranki v sporu, takoj ko prejme vse dokumente z ustreznimi informacijami v zvezi s pritožbo;
 - (e) izid postopka reševanja sporov je dan na voljo v obdobju 90 koledarskih dni od datuma, ko je spletna tržnica ali trgovinsko združenje Unije prejelo popoln spis s pritožbo. Stranki bi bilo treba obvestiti o morebitnem podaljšanju tega obdobja in o pričakovanem času, ki bo potreben za rešitev spora.

PRAVIČNOST

6. V skladu s členom 9 Direktive 2013/11/EU se priporoča, da spletne tržnice in trgovinska združenja Unije v svojih postopkih reševanja sporov zagotovijo, da:
- (a) imata stranki možnost v razumnem roku izraziti svoje stališče in se seznaniti z argumenti, dokazi, dokumenti in dejstvi, ki jih je spletni tržnici ali trgovinskemu združenju Unije predložila nasprotna stran, morebitnimi danimi izjavami in mnenji strokovnjakov ter v zvezi z njimi podati pripombe;
 - (b) sta stranki seznanjeni, da se jima ni treba obrniti na odvetnika ali pravnega svetovalca, vendar imata pravico poiskati neodvisno mnenje in ju lahko v kateri koli fazi postopka zastopa ali jima pomaga tretja oseba;
 - (c) sta stranki pisno ali na trajnem nosilcu podatkov obveščeni o izidu postopka reševanja sporov in seznanjeni z razlogi za zadevno odločitev.
7. Priporoča se, da spletne tržnice in trgovinska združenja Unije zagotovijo, da:
- (a) imata stranki pravico, da se v kateri koli fazi umakneta iz postopka, če nista zadovoljni z izvajanjem ali vodenjem postopka. Priporoča se, da sta o tej pravici obveščeni, preden se postopek začne;
 - (b) sta stranki pred sprejetjem ali upoštevanjem predlagane rešitve obveščeni, da:
 - (i) lahko izbirata, ali bosta sprejeli, zavrnili ali upoštevali predlagano rešitev;

- (ii) udeležba v postopku ne preprečuje možnosti uporabe pravnih sredstev v okviru sodnega postopka;
- (iii) je lahko predlagana rešitev drugačna, kot bi bil izid na sodišču;
- (c) sta stranki pred sprejetjem ali upoštevanjem predlagane rešitve obveščeni o pravnem učinku sprejetja ali upoštevanja takšne predlagane rešitve;
- (d) imata stranki, preden privolita v predlagano rešitev ali sporazumni dogovor, na voljo razumen čas za razmislek.

DODATNA PRIPOROČILA

8. Priporoča se, da spletne tržnice in trgovinska združenja Unije pri uporabi avtomatiziranih postopkov za reševanje sporov zagotovijo, da se ta informacija objavi in da je strankam v sporu zagotovljena pravica zahtevati, da izid postopka pregleda fizična oseba.
9. Priporoča se, da spletne tržnice in trgovinska združenja Unije redno objavljajo samoocenjevalna poročila, ki zajemajo obdobja največ dveh let in v katerih je prikazano, kako se izvajajo merila kakovosti iz tega priporočila. Te informacije bi morale biti na voljo na njihovem spletnem mestu.
10. Priporoča se, da spletne tržnice in trgovinska združenja Unije potrošnike in trgovce pred začetkom postopka reševanja sporov obvestijo o ključnih elementih in postopkovnih pravilih, ki se uporabljajo, na primer o uporabljenih jezikih, potrebni dokumentaciji, povprečnem trajanju in morebitnih stroških. Prav tako bi morali jasno navesti razloge, na podlagi katerih lahko zavrnejo obravnavo določenega spora.
11. Priporoča se, da države članice prispevajo k posredovanju tega priporočila spletnim tržnicam in trgovinskim združenjem Unije, ki potrošnikom, ki prebivajo na njihovem ozemlju, ponujajo postopke reševanja sporov.

NASLOVNIKI

12. To priporočilo je naslovljeno na spletne tržnice in trgovinska združenja Unije, ki zagotavljajo postopke reševanja sporov med trgovci in potrošniki s sedežem oziroma prebivališčem v Uniji, ter na države članice.

V Bruslju, 17.10.2023

*Za Komisijo
Didier Reynders
član Komisije*

