

11.3.2024

A9-0060/ 001-057

**AMANDMANI 001-057**

podnositelj Odbor za unutarnje tržište i zaštitu potrošača

**Izvješće**

**Laura Ballarín Cereza**

**A9-0060/2024**

Izmjena Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

Prijedlog direktive (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

---

**Amandman 1**

**Prijedlog direktive**

**Uvodna izjava 2.a (nova)**

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(2.a) Kako bi se ostvario njezin puni potencijal i postigli rezultati za potrošače, ovom bi se Direktivom trebalo zahtijevati obvezno sudjelovanje zračnih prijevoznika koji su obuhvaćeni područjem primjene Uredbe (EC) br. 261/2004, pod uvjetom da to ne sprečava stranke u ostvarivanju njihova prava na pristup pravosudnom sustavu. To je zbog toga što je nekoliko studija ukazalo na velik broj pritužbi potrošača u prometnom i turističkom sektoru, posebno u području prava putnika u zračnom prometu.*

**Amandman 2**

**Prijedlog direktive**

**Uvodna izjava 2.b (nova)**

---

PE760.457/ 1

**HR**

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(2.b) Subjekti za ARS trebali bi nadležnim tijelima poslati popis trgovaca koji sustavno i neopravданo odbijaju postupiti u skladu s ishodima postupaka ARS-a. Nadalje, države članice trebale bi osigurati da trgovci, ako ne postupe u skladu s ishodom postupka ARS-a, moraju drugim strankama u postupku ARS-a o tome dostaviti pisano objašnjenje.*

### **Amandman 3**

#### **Prijedlog direktive Uvodna izjava 3.**

*Tekst koji je predložila Komisija*

(3) Budući da potrošači s boravištem u Uniji ostvaruju najmanje dvije petine internetskih transakcija s trgovcima s poslovним 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 njihovu poslovnom nastanu, ako trgovci pristanu na postupak ARS-a preko subjekta za ARS koji ima poslovni nastan u državi članici.

*Izmjena*

(3) Budući da potrošači s boravištem u Uniji ostvaruju najmanje dvije petine internetskih transakcija s trgovcima s poslovним 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 njihovu poslovnom nastanu, ako trgovci pristanu na postupak ARS-a preko subjekta za ARS koji ima poslovni nastan u državi članici.

*Potrošač bi u skladu s primjenjivim pravom Unije trebao moći pokrenuti postupak u državi članici u kojoj boravi. Ne bi trebalo biti moguće pristupiti postupcima ARS-a u državi članici u kojoj potrošač nema boravište, a trgovac nema poslovni nastan.*

### **Amandman 4**

#### **Prijedlog direktive Uvodna izjava 4.**

*Tekst koji je predložila Komisija*

(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 izloženiji 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.

*Izmjena*

(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 izloženiji 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 *ili postugovornoj* fazi, *ako se poslije obvežu* ugovorom.

## Amandman 5

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 5.

*Tekst koji je predložila Komisija*

(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 Vijeća<sup>3</sup>; pravo na otvaranje i prebacivanje bankovnih računa kako je predviđeno člancima 9., 10., 11. i 16. Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>4</sup> te pravo na nediskriminaciju kako je predviđeno člankom 15. te direktive; pravo na dobivanje transparentnih

*Izmjena*

(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 Vijeća<sup>3</sup> *ili po bilo kojoj osnovi iz članka 21. Povelje Europske unije o temeljnim pravima*; pravo na otvaranje i prebacivanje bankovnih računa kako je predviđeno člancima 9., 10., 11. i 16. Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>4</sup> te pravo na nediskriminaciju kako

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 Vijeća<sup>5</sup> 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 Vijeća<sup>6</sup>. Stoga bi trebalo propisati da se sporovi koji proizlaze iz tih kategorija prava potrošača mogu rješavati u okviru postupaka ARS-a.

---

<sup>3</sup> 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.).

<sup>4</sup> 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.).

<sup>5</sup> 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.).

<sup>6</sup> 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.).

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 Vijeća<sup>5</sup> 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 Vijeća<sup>6</sup>. Stoga bi trebalo propisati da se sporovi koji proizlaze iz tih kategorija prava potrošača mogu rješavati u okviru postupaka ARS-a.

---

<sup>3</sup> 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.).

<sup>4</sup> 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.).

<sup>5</sup> 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.).

<sup>6</sup> 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.).

## Amandman 6

**Prijedlog direktive  
Uvodna izjava 5.a (nova)**

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(5.a) Države članice trebale bi uzeti u obzir Preporuku Komisije od 17. listopada 2023. o zahtjevima kvalitete za postupke rješavanja sporova koje nude internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije. Komisiju bi se trebalo poticati da ovu Direktivu dopuni uredbom o zahtjevima kvalitete za postupke rješavanja sporova koje nude internetska tržišta i trgovinska udruženja Unije.*

**Amandman 7**

**Prijedlog direktive  
Uvodna izjava 10.**

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

(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.

(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, **posebno potrošači**, uvijek mogu zatražiti da fizička osoba **koja bi trebala biti neovisna i nepristrana** preispita automatizirane postupke.

**Amandman 8**

**Prijedlog direktive  
Uvodna izjava 10.a (nova)**

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(10.a) Kako bi se povećalo povjerenje potrošača i trgovaca u postupke ARS-a i njihovo sudjelovanje u tim postupcima,*

*ključno je osigurati kvalitetno funkcioniranje i rad subjekata ARS-a. U tom bi smislu trebalo redovito obnavljati stručnost i znanje osoblja subjekata za ARS. Stoga bi subjekti za ARS trebali fizičkim osobama zaduženima za postupke ARS-a pružati redovito osposobljavanje kako bi se osiguralo kontinuirano ažuriranje njihova znanja.*

## Amandman 9

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 11.

*Tekst koji je predložila Komisija*

(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.

*Izmjena*

(11) Osim toga, države članice trebale bi omogućiti subjektima za ARS **koji imaju dovoljno znanja** da objedinjuju slične predmete protiv određenog trgovca **ako fizičke osobe zadužene za postupke ARS-a imaju dovoljno znanja i stručnosti za rješavanje tog predmeta. Time** 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.

## Amandman 10

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 13.

*Tekst koji je predložila Komisija*

(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 sudjelovanja trgovaca u

*Izmjena*

(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 smarta primjerenim, zajedno sa sektorskim zakonodavstvom Unije kojim se propisuje obveza sudjelovanja trgovaca u ARS-u. Radi poticanja 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.

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 *koji ne bi trebao biti dulji od 15 radnih dana* odgovoriti na upite subjekata za ARS o tome namjeravaju li sudjelovati u predloženom postupku. *Produljenje tog roka moglo bi se odobriti za složene sporove ili u iznimnim okolnostima, kao što je razdoblje visoke aktivnosti ili vanjske krize.*

## Amandman 11

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 13.a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(13.a) Kako bi se osiguralo da potrošači mogu očekivati potpunu neovisnost i nepristranost, kako je predviđeno ovom Direktivom, svih vrsta subjekata za ARS, uključujući subjekte za ARS u kojima fizičke osobe zadužene za rješavanje sporova zapošljava ili plaća isključivo pojedinačni trgovac, koji se obično nazivaju i „interni“ subjekti za ARS, ti bi subjekti za ARS trebali imati pristup samo onim podacima koji su strogo povezani s predmetom i koje je izričito dostavio trgovac ili potrošač.*

## Amandman 12

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 14.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(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*

*Briše se.*

*izvješćivanje i smanjiti količinu informacija koje subjekti za ARS dostavljaju nadležnim tijelima.*

### Amandman 13

#### Prijedlog direktive Uvodna izjava 14.a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(14.a) Postupci ARS-a trebali bi po mogućnosti biti besplatni za potrošača. U slučaju da se primjenjuju troškovi, ti troškovi ne bi trebali premašivati nominalnu naknadu. Nadalje, kako bi se povećala dostupnost i privlačnost postupaka ARS-a za potrošače, te bi naknade trebalo moći nadoknaditi. Važno je pojasniti da tu nadoknadu trebaju izvršiti države članice, uz potpuno poštovanje načela supsidijarnosti i proporcionalnosti, a ne drugi subjekti, kao što je druga stranka u postupku ARS-a.*

### Amandman 14

#### Prijedlog direktive Uvodna izjava 14.b (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(14.b) U mnogim državama članicama potrošači još uvijek nisu dovoljno informirani o postojanju subjekata za ARS i njihovih usluga. Kako bi se povećala svijest potrošača o subjektima za ARS i trgovcima koji sudjeluju u postupcima ARS-a, trgovci bi trebali pružati informacije o ARS-u na jasan, istaknut, razumljiv i lako pristupačan način. Ako trgovac ima internetsku stranicu, trebao bi na njoj dati te informacije. Trgovci bi takve informacije trebali navesti i u svojim općim uvjetima poslovanja i na računima*

*koje izdaju. Kako bi se olakšala komunikacija, trgovci bi trebali ponuditi adresu e-pošte kako bi potrošači mogli s njima stupiti u kontakt, među ostalim i u svrhu provedbe postupaka ARS-a.*

## Amandman 15

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 14.c (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(14.c) Brza suradnja među različitim akterima uključenima u provedbu prava potrošača ključna je za osiguravanje sveukupne dosljednosti i usklađenosti sustava zaštite potrošača. U slučajevima kada su subjekti za ARS obaviješteni o nepoštenoj poslovnoj praksi, ti bi subjekti to trebali prijaviti svojim nacionalnim nadležnim tijelima ili udruženjima potrošača ako imaju valjane razloge za sumnju da je došlo do nepoštene poslovne prakse i uvjeta.*

## Amandman 16

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 15.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

(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**

(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. **Države članice** trebale bi obavijestiti Komisiju o tim kontaktnim točkama za ARS koje su odredile **i**

*Komisiju.*

*osigurati da imaju odgovarajuće proračunske i ljudske resurse. Potrošači bi trebali imati pravo voditi prekogranični postupak ARS-a na službenom jeziku države članice u kojoj borave.*

## Amandman 17

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 15.a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(15.a) Kako bi se osigurala pravičnost postupka, potrošači koji sudjeluju u prekograničnim sporovima trebali bi surađivati s kontaktom točkom za ARS koja se određuje na temelju mjesta boravišta potrošača, čime se odvraća od selektivnog odabira kontaktnih točaka za ARS zbog pogodnosti ili povoljnih ishoda.*

## Amandman 18

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 15.b (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(15.b) U prekograničnim sporovima subjekti za ARS trebali bi se koristiti pravom Unije kao referentnom točkom za rješavanje sporova. Međutim, i u domaćim i u prekograničnim sporovima subjekti za ARS uvijek bi trebali uzeti u obzir pravne lijekove koji su dostupni u Uniji i primjenjivo nacionalno pravo.*

## Amandman 19

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 16.

*Tekst koji je predložila Komisija*

(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.

*Izmjena*

(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. *Osim toga, države članice potiču se da prošire mogućnosti sustava ARS-a na mikropoduzeća i samozaposlene osobe kako bi se osiguralo da takva poduzeća imaju pristup jeftinim i kvalitetnim sustavima ARS-a za rješavanje ugovornih sporova.*

## Amandman 20

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 16.a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(16.a) Nemaju svi subjekti za ARS stručno znanje za rješavanje izvanugovornih pitanja, posebno u pogledu nepoštene poslovne prakse i uvjeta. Stoga bi postupci subjekata za ARS u tom području trebali biti ograničeni na nepoštenu poslovnu praksu i uvjete s osobnim područjem primjene te bi trebali obuhvaćati samo pitanja u kojima je potrošač izravno pretrpio štetu ili gubitak materijalne ili nematerijalne prirode. Osim toga, samo subjekti za ARS koji mogu dokazati potrebno stručno znanje u relevantnom području i u cijelosti pokrivaju relevantni gospodarski sektor, kao što je ombudsman za određeni sektor, trebali bi biti ovlašteni za pokretanje takvih postupaka. Subjekti za ARS ponekad odluče odstupiti od strogih pravnih odredbi kako bi svoje odluke temeljili na načelima jednakosti. To znači da bi se subjekti za ARS mogli odlučiti za*

*rješenja koja su po njima u određenoj situaciji moralna ili etična i tako odstupiti od strogog pridržavanja pravnih propisa. Međutim, primjena načela pravednosti ne bi trebala biti prihvatljiva kad je riječ o nepoštenoj poslovnoj praksi koja nije predmet kompromisa ili mirenja jer se dotiče javnog reda i temeljnih načela zaštite potrošača.*

## Amandman 21

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 16.b (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(16.b) Sredstva kojima se koriste udruženja potrošača i poslovna udruženja kako bi javno objavili Komisijin popis subjekata za ARS mogu uključivati odgovarajuće emisije o zaštiti i pravima potrošača.*

## Amandman 22

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 17.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

(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.

(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, *praktične informacije o tome kako se služiti postupcima ARS-a u prekograničnom kontekstu,* s poveznicama na internetske stranice subjekata za ARS, kako su joj prijavljeni, *čime se potrošače upućuje nadležnom tijelu radi rješavanja njihovih sporova.* Komisija bi po potrebi trebala osigurati koordinaciju između tih digitalnih interaktivnih alata i drugih EU-ovih i

*nacionalnih digitalnih alata.*

## Amandman 23

### Prijedlog direkitive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka -1. (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 1.

*Tekst na snazi*

Članak 1.

Predmet

Svrha je ove Direktive ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača doprinositi pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, osiguravajući da potrošači mogu na dobrovoljnoj osnovi podnosići pritužbe protiv trgovaca subjektima koji nude neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i pravedno alternativno rješavanje sporova. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje nacionalno zakonodavstvo prema kojem je sudjelovanje u takvim postupcima obvezno, pod uvjetom da takvo zakonodavstvo stranke ne sprečava da ostvaruju svoja prava pristupa pravosudnom sustavu.

*Izmjena*

#### -1. Članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

Članak 1.

Predmet

„Svrha je ove Direktive ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača doprinositi pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, osiguravajući da potrošači mogu na dobrovoljnoj osnovi podnosići pritužbe protiv trgovaca subjektima koji nude neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i pravedno alternativno rješavanje sporova.

*Sudjelovanje zračnih prijevoznika obuhvaćenih područjem primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 u postupcima ARS-a obvezno je, ne dovodeći u pitanje pravo stranaka na pristup pravosudnom sustavu.*

Ova Direktiva ne dovodi u pitanje nacionalno zakonodavstvo prema kojem je sudjelovanje u takvim postupcima obvezno **u sektorima gospodarstva koji nisu oni navedeni u drugom podstavku**, pod uvjetom da takvo zakonodavstvo stranke ne sprečava da ostvaruju svoja prava pristupa pravosudnom sustavu.”

## Amandman 24

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 1.**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka a

*Tekst koji je predložila Komisija*

(a) ugovornih obveza koje proizlaze iz kupoprodajnih ugovora, među ostalim za isporuku digitalnog sadržaja, ili ugovora o uslugama;

*Izmjena*

(a) ugovornih obveza koje proizlaze iz kupoprodajnih ugovora, među ostalim za isporuku digitalnog sadržaja, ili ugovora o uslugama, *uključujući predugovorne i postugovorne obveze, a posebno u odnosu na:*

- i. nepoštenu poslovnu praksu i uvjete;*
- ii. obvezne predugovorne informacije;*
- iii. prava putnika;*
- iv. pravna sredstva u slučaju nesukladnosti proizvoda i digitalnog sadržaja; i*
- v. pristup isporukama.*

**Amandman 25**

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 1.**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – uvodni dio

*Tekst koji je predložila Komisija*

(b) prava potrošača koja se primjenjuju na izvanugovorne *i predugovorne* situacije i predviđena su pravom Unije u sljedećim područjima:

*Izmjena*

(b) prava potrošača koja se primjenjuju na izvanugovorne situacije i predviđena su pravom Unije u sljedećim područjima:

**Amandman 26**

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 1.**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – podtočka i.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

- i. **nepoštena poslovna praksa i uvjeti;**

- i. **nediskriminacija na temelju državljanstva ili mjesta boravišta;**

## Amandman 27

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – podtočka ii.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

- ii. **obvezne predugovorne informacije;**

- ii. **pristup uslugama;**

## Amandman 28

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – podtočka iii.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

- iii. **nediskriminacija na temelju državljanstva ili mjesta boravišta;**

- iii. **pravo na promjenu pružatelja; i**

## Amandman 29

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – podtočka iv.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

- iv. **pristup uslugama i isporukama;**

- iv. **nepoštene poslovne prakse koje nisu obuhvaćene točkom (a) podtočkom i., pod uvjetom da:**

**(1) je subjekt za ARS subjekt za sektorsku pokrivenost s potrebnim znanjem o nepoštenoj poslovnoj praksi;**

**(2) subjekt za ARS ima odgovarajuće**

*resurse i finansijska sredstva;*

*(3) je nepoštena praksa dovela je do materijalne ili nematerijalne štete za potrošača; i*

*(4) se subjekt oslanja na primjenjivo pravo kad rješava pitanja nepoštene poslovne prakse.*

## Amandman 30

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – podtočka v.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*v. pravna sredstva u slučaju  
nesukladnosti proizvoda i digitalnog  
sadržaja;*

*Briše se.*

## Amandman 31

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – podtočka vi.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*vi. pravo na promjenu pružatelja; i*

*Briše se.*

## Amandman 32

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – točka b – podtočka vii.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*vii. prava putnika.*

*Briše se.*

## Amandman 33

## Prijedlog direktive

### Članak 1. – stavak 1. – točka 2.a (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 4. – stavak 1. – točka fa (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

**2.a U članak 4. umeće se sljedeća točka:**

**„(fa) „nepoštena poslovna praksa” znači svaka zavaravajuća poslovna praksa u smislu Priloga I. Direktivi 2005/29/EZ.”.**

## Amandman 34

## Prijedlog direktive

### Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka a

Direktiva 2013/11/EU

Članak 5. – stavak 1.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

„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.”;

„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.  
**Države članice mogu samozaposlenim osobama ili mikropoduzećima olakšati pristup postupcima ARS-a.”**

## Amandman 35

## Prijedlog direktive

### Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka b

Direktiva 2013/11/EU

Članak 5. – stavak 2. – točka -a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(-a) održavaju ažuriranu internetsku stranicu koja strankama omogućuje jednostavan pristup informacijama o postupku ARS-a;*

### Amandman 36

#### Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka b  
Direktiva 2013/11/EU  
Članak 5. – stavak 2. – točka aa (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(aa) osiguravaju da potrošači mogu podnijeti pritužbe u državi članici u kojoj borave;*

### Amandman 37

#### Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka b  
Direktiva 2013/11/EU  
Članak 5. – stavak 2. – točka c

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

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

*(c) ako je postupak proveden automatiziranim sredstvima, osigurati da stranke u sporu imaju pristup preispitivanju koje provodi neovisna i nepristrana fizička osoba;*

### Amandman 38

#### Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka b  
Direktiva 2013/11/EU  
Članak 5. – stavak 2. – točka d

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(d) mogu objediniti slične predmete*

*(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;***”;

protiv određenog trgovca u jedan postupak pod uvjetom da je dotični potrošač o tome informiran i ***da je izričito suglasan s tim objedinjavanjem te da, u skladu s člankom 6., fizička osoba koja vodi postupak ARS-a ima dovoljno znanja za rješavanje tog predmeta;***

## Amandman 39

### Prijedlog direkitive

**Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka d**  
Direktiva 2013/11/EU  
Članak 5. – stavak 8.

*Tekst koji je predložila Komisija*

„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.”.

*Izmjena*

8. Države članice osiguravaju da trgovci s poslovним nastanom na njihovim državnim područjima kojima se obrati subjekt za ARS iz njihove **države članice** 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 **15 radnih dana**. Međutim, u slučaju složenih sporova ili u iznimnim okolnostima kao što je razdoblje visoke aktivnosti ili vanjske krize moglo bi se odobriti produljenje tog roka na najviše 20 radnih dana.

## Amandman 40

### Prijedlog direkitive

**Članak 1. – stavak 1. – točka 3.a (nova)**  
Direktiva 2013/11/EU  
Članak 6.

*Tekst na snazi*

(a) posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog

*Izmjena*

**3.a Članak 6. mijenja se kako slijedi:**

**(a) u stavku 1. točka (a) zamjenjuje se sljedećim:**

„(a) posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog

rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava;

rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava; *među ostalim, i kad rade na prekograničnim predmetima u području međunarodnog privatnog prava;*”

(b) u stavku 3. umeće se sljedeća točka:

„(aa) ako spor rješava subjekt za ARS, a fizičke osobe zadužene za rješavanje sporova zapošjava ili plaća isključivo pojedinačni trgovac, subjekt za ARS ima pristup samo podacima koji su strogo povezani s predmetom i koje je posebno dostavio trgovac ili potrošač;”;

(c) stavak 6. zamjenjuje se sljedećim:

„6. Za potrebe točke (a) stavka 1., države članice *osiguravaju da subjekti* za ARS *pružaju redovito* osposobljavanje fizičkih osoba nadležnih za ARS, *posebno u području potrošačkog prava i drugog relevantnog sektorskog zakonodavstva.* Nadležna tijela nadziru sustave osposobljavanja koje uspostavljaju subjekti za ARS, na temelju informacija koje su im dostavljene u skladu s točkom (g) članka 19. stavka 3.”

6. Za potrebe točke (a) stavka 1., države članice *potiču* subjekte za ARS **da osiguraju** osposobljavanje fizičkih osoba nadležnih za ARS. *Ako se takvo osposobljavanje izvodi*, nadležna tijela nadziru sustave osposobljavanja koje uspostavljaju subjekti za ARS, na temelju informacija koje su im dostavljene u skladu s točkom (g) članka 19. stavka 3.

## Amandman 41

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 4. – podtočka b

Direktiva 2013/11/EU

Članak 7. – stavak 2. – točka h

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

(b) točka (h) briše se.

*Briše se.*

## Amandman 42

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 4.a (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 8. – stavak 1. – točke c i da (nova)

*Tekst na snazi*

(c) postupci ARS besplatni su ili dostupni po simboličnim cijenama za potrošače;

*Izmjena*

**4.a Članak 8. mijenja se kako slijedi:**

**(a) točka (c) zamjenjuje se sljedećim:**

„(c) postupci ARS besplatni su ili dostupni po simboličnim cijenama za potrošače *iu slučaju da potrošači plaćaju simboličnu cijenu, nacionalna tijela mogu im nadoknaditi taj iznos nakon rješavanja spora*“;

**(b) umeće se sljedeća točka:**

„(da) na zahtjev potrošača, stranke imaju pristup postupku uz mogućnost održavanja sastanka uz fizičku prisutnost;“

**Amandman 43**

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 4.b (nova)**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 11.a (novi)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

**4.b Umeće se sljedeći članak:**

**„Članak 11.a**

*Države članice osiguravaju da trgovci, ako ne postupe u skladu s ishodom postupka ARS-a, neovisno o tome je li ishod tog postupka obvezujući, moraju drugim strankama u postupku ARS-a o tome dostaviti pisano objašnjenje.“.*

**Amandman 44**

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 5.**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 13. – stavak 3.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

5. U članku 13. stavak 3. briše se.

5. U članku 13. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Informacije iz stavka 1. osiguravaju se:

(a) na internetskim stranicama trgovaca, ako postoje, na jasan, istaknut, razumljiv i lako dostupan način;

(b) u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača; i

(c) na računima koje je izdao trgovac.

2.a Trgovci trebaju ponuditi adresu e-pošte kako bi potrošači mogli s njima stupiti u kontakt, isključivo u svrhu provedbe postupaka ARS-a.

## Amandman 45

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 6.**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 14. – stavak 1.a (novi)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

1.a Države članice osiguravaju da potrošači mogu provoditi prekogranične postupke ARS-a na službenom jeziku države članice u kojoj imaju boravište.

## Amandman 46

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 6.**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 14. – stavak 2.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

2. Svaka država članica imenuje

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.

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 *i osiguravaju da imaju odgovarajuće proračunske i ljudske resurse.*

## Amandman 47

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 6.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 14. – stavak 2.a (novi)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*2.a Potrošači i trgovci koji sudjeluju u prekograničnim sporovima koriste kontaktnu točku za ARS dodijeljenu na temelju boravišta potrošača i subjekt za ARS države članice u kojoj potrošač ima boravište.*

## Amandman 48

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 6.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 14. – stavak 3. – točka aa (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(aa) prema potrebi pružanje pomoći strankama i subjektima za ARS u prevodenju informacija, dokumentacije ili postupovnih pravila;*

## Amandman 49

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 6.**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 14. – stavak 3. – točka ba (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*(ba) pružanje relevantnih informacija o propisima o zaštiti potrošača u državi članici strankama i subjektima za ARS;*

**Amandman 50**

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 6.a (nova)**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 15. – stavak 2.

*Tekst na snazi*

*Izmjena*

**6.a U članku 15. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:**

„2. Države članice **osiguravaju da** odgovarajuće organizacije potrošača i poslovna udruženja **na objavljivanje popisa** subjekata za ARS iz članka 20. stavka 4. na svojim internetskim stranicama te drugim sredstvima koje smatraju prikladnima.”

2. Države članice **potiču** odgovarajuće organizacije potrošača i poslovna udruženja **na objavljivanje popisa** subjekata za ARS iz članka 20. stavka 4. na svojim internetskim stranicama te drugim sredstvima koje smatraju prikladnima.

**Amandman 51**

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 6.b (nova)**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 17. – stavak 2.

*Tekst na snazi*

*Izmjena*

**6.b U članku 17. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:**

„2. Ta suradnja uključuje posebno međusobnu razmjenu informacija o praksama u posebnim sektorima

2. Ta suradnja uključuje posebno međusobnu razmjenu informacija o praksama u posebnim sektorima

poslovanja u vezi kojih potrošači učestalo ulažu pritužbe. Ona uključuje tehničku procjenu i informacije koje nacionalna tijela pružaju subjektima za ARS kada su takvo procjenjivanje ili takve informacije neophodni za rješavanje pojedinačnih sporova i već su dostupni.

poslovanja u vezi kojih potrošači učestalo ulažu pritužbe. *Prema potrebi uključuje i obvezu subjekata za ARS da potrošače upućuju nacionalnim tijelima iz stavka 1. kad god prijave nepoštenu poslovnu praksu. Osim toga, ako je potrebno uključuje obvezu subjekata za ARS da tim nacionalnim tijelima prijavljuju nepoštene poslovne prakse i uvjete poslovanja kad god za njih saznaju.* Ona uključuje tehničku procjenu i informacije koje nacionalna tijela pružaju subjektima za ARS kada su takvo procjenjivanje ili takve informacije neophodni za rješavanje pojedinačnih sporova i već su dostupni.”

## Amandman 52

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 6.c (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 17. – stavak 5.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

*6.c U članku 17. dodaje se sljedeći stavak 5.:*

*„5. Kad potrošač obavijesti subjekt za ARS o nepoštenoj poslovnoj praksi, ne primjenjuje se načelo povjerljivosti. Ako postoje valjani razlozi za sumnju da je došlo do takve prakse, subjekt za ARS o tome obavješćuje nacionalno nadležno tijelo i, ako je potrebno, obavješćuje ga o ishodu spora.”.*

## Amandman 53

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 6.d (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 18. – stavak 1.

*Tekst na snazi*

1. Svaka država članica imenuje nadležno tijelo za izvršavanje funkcija utvrđenih u člancima 19. i 20. Svaka država članica može imenovati više od jednog nadležnog tijela. Ako država članica to učini, određuje koje od imenovanih nadležnih tijela je jedinstvena točka za kontakt s Komisijom. Svaka država članica obavješćuje Komisiju o nadležnom tijelu ili, prema potrebi, nadležnim tijelima, kao i o jedinstvenoj točki za kontakt koju je odredila.

*Izmjena*

**6.d U članku 18. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:**

„1. Svaka država članica imenuje nadležno tijelo za izvršavanje funkcija utvrđenih u člancima 19. i 20. **Države članice osiguravaju da njihova nadležna tijela imaju potrebne resurse, uključujući dostatne proračunske i druge resurse, kao što su dovoljno sposobnog osoblja, stručnost, postupci i drugi aranžmani za pravilno izvršavanje njihovih dužnosti. Fizičke osobe koje rade za nadležna tijela trebale bi biti nepristrane i neovisne o subjektima za ARS koje nadziru.** Svaka država članica može imenovati više od jednog nadležnog tijela. Ako država članica to učini, određuje koje od imenovanih nadležnih tijela je jedinstvena točka za kontakt s Komisijom. Svaka država članica obavješćuje Komisiju o nadležnom tijelu ili, prema potrebi, nadležnim tijelima, kao i o jedinstvenoj točki za kontakt koju je odredila.”

(32013L0011)

**Amandman 54**

**Prijedlog direktive**

**Članak 1. – stavak 1. – točka 6.e (nova)**

Direktiva 2013/11/EU

Članak 19. – stavak 3. – točka d

*Tekst na snazi*

(d) stopi sukladnosti, ako je poznata, s ishodima postupaka ARS;

*Izmjena*

**6.e U članku 19. stavku 3. točka (d) zamjenjuje se sljedećim:**

„(d) stopi sukladnosti, ako je poznata, s ishodima postupaka ARS-a i **trgovcima koji sustavno i neopravданo odbijaju postupiti u skladu s ishodima postupaka ARS-a;**”

## Amandman 55

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 7.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 19. – stavak 3. – točke f, g i h

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

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

*Briše se.*

## Amandman 56

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 8.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 20.

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

8. *U članku 20. dodaje se sljedeći stavak:*

8. *Članak 20. mijenja se kako slijedi:*

*(a) u stavku 2. nakon drugog podstavka umeće se sljedeći podstavak:*

*„Nadležna tijela provode redovite provjere funkcioniranja i aktivnosti subjekata za ARS radi praćenja usklađenosti sa zahtjevima ove Direktive.”;*

*(b) dodaje se sljedeći stavak:*

*„8. Komisija razvija i održava **korisnicima prilagođen** digitalni interaktivni alat za davanje općih informacija o pravnoj zaštiti potrošača, **praktičnih informacija o tome kako se potrošači mogu koristiti postupcima ARS-a u prekograničnom kontekstu**, s poveznicama na internetske stranice subjekata za ARS koji su joj prijavljeni u skladu sa stavkom 2. ovog članka, koji će potrošače usmjeravati prema tijelu nadležnom za rješavanje njihovih sporova.*

*Ako na nacionalnoj razini postoje slični digitalni alati, trebali bi osigurati*

*poveznicu na digitalni alat Komisije kako bi se informiralo potrošače koji su uključeni u predmete s prekograničnim kontekstom.”*

## Amandman 57

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 8.a (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 21.

*Tekst na snazi*

Članak 21.

Kazne

Države članice utvrđuju pravila o kaznama koja se primjenjuju na kršenje nacionalnih odredaba donesenih *posebno* na temelju članka 13. *ove Direktive* te poduzimaju sve potrebne mjere za osiguravanje njihove provedbe. Predviđene kazne moraju biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće.

*Izmjena*

*8.a Članak 21. zamjenjuje se sljedećim:*

„Članak 21.

Kazne

Države članice utvrđuju pravila o kaznama koja se primjenjuju na kršenje nacionalnih odredaba donesenih na temelju *ove Direktive, posebno članka 5. stavka 8.* i članka 13., te poduzimaju sve potrebne mjere za osiguravanje njihove provedbe. Predviđene kazne moraju biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće.”