



Dokument s plenarne sjednice

A9-0060/2024

26.2.2024

*****|**

IZVJEŠĆE

o Prijedlogu 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 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Odbor za unutarnje tržište i zaštitu potrošača

Izvjestiteljica: Laura Ballarín Cereza

Oznake postupaka

- * Postupak savjetovanja
- *** Postupak suglasnosti
- ***I Redovni zakonodavni postupak (prvo čitanje)
- ***II Redovni zakonodavni postupak (drugo čitanje)
- ***III Redovni zakonodavni postupak (treće čitanje)

(Navedeni se postupak temelji na pravnoj osnovi predloženoj u nacrtu akta.)

Izmjene nacrta akta

Amandmani Parlamenta u obliku dvaju stupaca

Brisanja su označena **podebljanim kurzivom** u lijevom stupcu. Izmjene su označene **podebljanim kurzivom** u obama stupcima. Novi tekst označen je **podebljanim kurzivom** u desnom stupcu.

U prvom i drugom retku zaglavljva svakog amandmana naznačen je predmetni odломak iz nacrta akta koji se razmatra. Ako se amandman odnosi na postojeći akt koji se želi izmijeniti nacrtom akta, zagлавlje sadrži i treći redak u kojem se navodi postojeći akt te četvrti redak u kojem se navodi odredba akta na koju se izmjena odnosi.

Amandmani Parlamenta u obliku pročišćenog teksta

Novi dijelovi teksta označuju se **podebljanim kurzivom**. Brisani dijelovi teksta označuju se oznakom █ ili su precrtni. Izmjene se naznačuju tako da se novi tekst označi **podebljanim kurzivom**, a da se zamijenjeni tekst izbriše ili precrta.

Iznimno, izmjene stroga tehničke prirode koje unesu nadležne službe prilikom izrade konačnog teksta ne označuju se.

SADRŽAJ

	Stranica
NACRT ZAKONODAVNE REZOLUCIJE EUROPSKOG PARLAMENTA	5
OBRAZLOŽENJE	34
PRILOG: SUBJEKTI ILI OSOBE OD KOJIH JE IZVJESTITELJICA PRIMILA INFORMACIJE	36
MIŠLJENJE ODBORA ZA PROMET I TURIZAM	37
POSTUPAK U NADLEŽNOM ODBORU.....	55
POIMENIČNO KONAČNO GLASOVANJE U NADLEŽNOM ODBORU	56

NACRT ZAKONODAVNE REZOLUCIJE EUROPSKOG PARLAMENTA

**o Prijedlogu 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
(COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))**

(Redovni zakonodavni postupak: prvo čitanje)

Europski parlament,

- uzimajući u obzir Prijedlog Komisije upućen Europskom parlamentu i Vijeću (COM(2023)0649),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 2. i članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, u skladu s kojima je Komisija podnijela Prijedlog Parlamentu (C9-0384/2023),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 3. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
 - uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora od 14. veljače 2024.¹,
 - uzimajući u obzir članak 59. Poslovnika,
 - uzimajući u obzir mišljenje Odbora za promet i turizam,
 - uzimajući u obzir izvješće Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (A9-0060/2024),
1. usvaja sljedeće stajalište u prvom čitanju;
 2. poziva Komisiju da predmet ponovno uputi Parlamentu ako zamijeni, bitno izmijeni ili namjerava bitno izmijeniti svoj Prijedlog;
 3. nalaže svojoj predsjednici da stajalište Parlamenta proslijedi Vijeću, Komisiji i nacionalnim parlamentima.

Amandman 1

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

¹ Još nije objavljeno u Službenom listu.

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)

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

Izmjena

(3) Budući da potrošači s boravištem u Uniji ostvaruju najmanje dvije petine internetskih transakcija s trgovcima s poslovnim nastanom u trećim zemljama,

(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 njihovu poslovnom nastanu, ako trgovci pristanu na postupak ARS-a preko subjekta za ARS koji ima poslovni nastan u državi članici.

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 doноšenju 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 doноšenju 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 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

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 Vijeća³ 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 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.).

(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.).

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

(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.

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

Izmjena

(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

(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**

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.

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 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.

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

Briše se.

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 nавести 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

(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**.

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. **Države članice** trebale bi obavijestiti Komisiju o tim kontaktnim točkama za ARS koje su odredile *i 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 suradivati s kontaktnom točkom za ARS koja se određuje na temelju mjesto 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

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.

(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

(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.

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, *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 direktive 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 funkciranju unutarnjeg tržišta, osiguravajući da potrošači mogu na dobrovoljnoj osnovi podnosići pritužbe

Izmjena

-1. *Članak 1. zamjenjuje se sljedećim:*
Članak 1.
Predmet
„Svrha je ove Direktive ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača doprinositi pravilnom funkciranju 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.

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.”

(32013L0011)

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

i. *nepoštena poslovna praksa i uvjeti;*

Izmjena

i. *nediskriminacija na temelju
državljanstva ili mesta 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

ii. *obvezne predugovorne
informacije;*

Izmjena

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 mesta 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 financijska 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

„1. Države članice olakšavaju potrošačima pristup postupcima ARS-a i osiguravaju da se sporovi obuhvaćeni ovom Direktivom koji uključuju trgovca s poslovним 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.”;

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.
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 nepriistrana 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 protiv određenog trgovca u jedan postupak pod uvjetom da je dotični potrošač o tome informiran i **tomu se ne protivi;**”;*

*(d) mogu objediniti slične predmete 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 direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka d

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 poslovnim 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 direktive
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 rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava;

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; **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 zapošljava ili plaća isključivo pojedinačni trgovac, subjekt za ARS ima pristup samo podacima koji su strogo povezani s predmetom i koje je posebno**

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.

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.”

(32013L0011)

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

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 sporu***”;

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

(b) umeće se sljedeća točka:

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

(32013L0011)

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 stava 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.

(32013L0011)

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 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.

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 *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

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.

Izmjena

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

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

(32013L0011)

Amandman 51

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 17. – stavak 2.

Tekst na snazi

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.

Izmjena

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

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

(32013L0011)

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 sporu.”.

Amandman 53

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 18. – stavak 1.

Tekst na snazi

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. 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.

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;*”

(32013L0011)

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

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.”

Izmjena

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

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

„Nadležna tijela provode redovite provjere funkciranja 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.”

(32013L0011)

OBRAZLOŽENJE

Cilj Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova iz 2013. bio je osigurati da potrošači unutar EU-a imaju pristup visokokvalitetnim izvansudskim postupcima za rješavanje ugovornih sporova protiv trgovaca s poslovnim nastanom u EU-u. Međutim, u izvješću Komisije iz 2019. o primjeni Direktive o ARS-u i Uredbe o ORS-u zaključeno je da okvir za ARS/ORS ne ostvaruje svoj puni potencijal. Osim toga, prema pregledu stanja potrošačkih tržišta Komisije za 2023., unatoč tome što se četvrtnina potrošača susrela s problemom za koji je bilo potrebno podnijeti pritužbu, trećina potrošača nije poduzela ništa jer bi postupci predugo trajali, iznos o kojem se radilo bio je nizak ili nisu imali previše povjerenja u zadovoljavajuće rješenje problema. Rezultat toga je samo 300 000 prihvatljivih sporova u EU-u.

Prijedlog Komisije o reviziji Direktive o alternativnom rješavanju sporova nastoji se prilagoditi sporovima koji proizlaze iz novih trendova na potrošačkom tržištu i koji pokazuju da se mnogo više kupuje putem interneta, među ostalim od trgovaca izvan EU-a. Prijedlogom se proširuje područje primjene Direktive o alternativnom rješavanju sporova kako bi se obuhvatile sve vrste potrošačkih sporova, uključujući prava potrošača primjenjiva na izvanugovorne i predugovorne situacije, te kako bi se obuhvatili trgovci s poslovnim nastanom izvan EU-a. Prijedlogom se uvodi novi digitalni interaktivni alat za davanje općih informacija o pravnoj zaštiti potrošača, s poveznicama na internetske stranice subjekata prijavljenih za ARS.

Izvjestiteljica se slaže da Direktivi o ARS-u treba modernizirati kako bi se poboljšala učinkovitost i kvaliteta postupaka ARS-a te kako bi se potrošačima omogućilo brže, jeftinije i praktičnije izvansudsko rješavanje sporova. Izvjestiteljica pozdravlja reviziju postupka alternativnog rješavanja sporova, no žali zbog toga što je Komisija samo djelomično riješila strukturne probleme postupaka ARS-a, kao što su niska razina uključenosti poduzeća i potrošača u ARS, nesvesnost potrošača i nedostatak povjerenja među potrošačima i trgovcima u subjekte za ARS. Stoga se nacrtom izvješća nastoji povećati razina ambicioznosti prijedloga Komisije s dvostrukim ciljem: podizanje svijesti potrošača i povećanje sudjelovanja trgovaca u postupcima ARS-a.

Kad je riječ o **materijalnom području primjene** koje je predložila Komisija, izvjestiteljica smatra da bi proširenje na izvanugovorne i predugovorne obveze moglo zbuniti potrošače i trgovce te dovesti do nedostatka potrebnih resursa i stručnog znanja za rješavanje spora u subjektima za ARS. Izvjestiteljica stoga predlaže razumno proširenje materijalnog područja primjene alternativnog rješavanja potrošačkih sporova te predlaže uključivanje posebnih zakonskih prava potrošača koja još nisu obuhvaćena postojećom Direktivom, kao što su nediskriminacija na temelju državljanstva ili mjesta boravišta, pravo na promjenu pružatelja usluga, prava putnika te predugovorne obveze trgovca kojih se mora pridržavati. Nadalje, izvjestiteljica pozdravlja proširenje **zemljopisnog područja primjene** kako bi se uključila mogućnost da trgovci s poslovnim nastanom izvan EU-a (na dobrovoljnoj osnovi) sudjeluju u postupcima ARS-a.

Kad je riječ o **sudjelovanju trgovaca u postupcima ARS-a**, izvjestiteljica predlaže da se to pitanje riješi iz dvije perspektive, i to da (1) trgovci sudjeluju u postupcima ARS-a i (2) ispunjavaju obveze koje proizađu iz takvih postupaka. Izvjestiteljica stoga predlaže obvezno sudjelovanje trgovaca u području turizma i prometa zbog velikog broja pritužbi potrošača. Za one sektore u kojima je, prema nacionalnom zakonodavstvu, sudjelovanje u postupcima ARS-

a dobrovoljno izvjestiteljica uvodi obvezu za trgovce da objasne zašto su odlučili ne sudjelovati u postupku. Izvjestiteljica pozdravlja novu obvezu trgovaca da odgovore na zahtjev subjekta za ARS bez obzira na to planiraju li sudjelovati u postupku ARS-a protiv njih. Međutim, izvjestiteljica smatra da bi deset radnih dana omogućilo dovoljno vremena za odgovor trgovaca (umjesto 20 radnih dana kako je predložila Komisija).

Kako bi se povećalo sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS-a, izvjestiteljica predlaže da države članice nazine trgovaca koji nepošteno i dosljedno zanemaruju ishode postupaka ARS-a daju na uvid javnosti te da će ti trgovci morati drugim strankama u postupku ARS-a dati pismeno objašnjenje u slučaju da ne poštuju odluku koja iz njega proizlazi.

Nadalje, izvjestiteljica čvrsto vjeruje da bi revizija ARS-a trebala biti prilika za **poboljšanje svijesti potrošača i trgovaca te njihova povjerenja u postupke ARS-a**. Zbog toga izvjestiteljica predlaže bolju osviještenost potrošača uvođenjem obveznih informacija o ARS-u koje treba pružiti: na internetskim stranicama trgovca, koje bi trebalo odvojiti od drugih informacija, u općim uvjetima ugovora o prodaji i na računima koje je izdao trgovac. Osim navedenih informacija, trgovci će morati uspostaviti posebnu adresu e-pošte kako bi potrošačima omogućili da s njima stupe u kontakt isključivo u svrhu provedbe postupaka ARS-a. Kako bi se poboljšala stručnost i znanje, izvjestiteljica predlaže obvezno godišnje osposobljavanje osoblja za ARS kako bi se osiguralo da se njihovo znanje stalno ažurira radi postizanja većeg interesa za izvansudsko rješavanje sporova. Predloženim osposobljavanjem obuhvatit će se područje potrošačkog prava i drugo relevantno sektorsko zakonodavstvo.

Kad je riječ o **obvezama izvješćivanja za subjekte za ARS**, Komisija predlaže ukidanje nekih zahtjeva za izvješćivanje koji se trenutačno nameću subjektima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, posebno u pogledu informacija o osposobljavanju osoblja koje pružaju subjekti za ARS ili o procjeni učinkovitosti postupka ARS-a koje nudi subjekt i o mogućim načinima za poboljšanje njihove učinkovitosti. Izvjestiteljica se ne slaže s ukidanjem obveza izvješćivanja kojima se trenutačno nadležnim tijelima omogućuje učinkovit nadzor subjekata za ARS.

**PRILOG: SUBJEKTI ILI OSOBE
OD KOJIH JE IZVJESTITELJICA PRIMILA INFORMACIJE**

U skladu s člankom 8. Priloga I. Poslovniku izvjestiteljica izjavljuje da je tijekom pripreme nacrta izvješća primila informacije od sljedećih subjekata ili osoba:

Subjekt i/ili osoba
BEUC - The European Consumer Organization
European Consumer Center Germany
Centro Europeu do Consumidor Portugal
FACUA - consumidores en accion
European Consumer Center Sweden
Agencia Catalana de Consum
Business Europe
European Advertising Standards Alliance
Ecommerce Europe
Amazon Europe
European Consumer Center France
Representación Permanente de España Ante la Unión Europea
Eurocommerce

Navedeni popis sastavljen je pod isključivom odgovornošću izvjestiteljice.

28.2.2024

MIŠLJENJE ODBORA ZA PROMET I TURIZAM

upućeno Odboru za unutarnje tržište i zaštitu potrošača

o Prijedlogu 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 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Izvjestiteljica za mišljenje: Cláudia Monteiro de Aguiar

KRATKO OBRAZLOŽENJE

Cilj Direktive o alternativnom rješavanju sporova¹ (ARS), koja je donesena 2013., bio je pravedno, brzo i cjenovno pristupačno izvansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih sporova između potrošača i trgovaca u EU-u. Na temelju pristupa minimalnog usklađivanja njome se uzimaju u obzir različite kulture ARS-a i nacionalni okviri u različitim državama članicama. Iako ARS nije zamišljen kao zamjena za sudske sporove, smatra se učinkovitim mehanizmom pravne zaštite za rješavanje sporova male vrijednosti jer je obraćanje судu skuplje i često mnogo dugotrajnije. Međutim, dosad je uspjeh ARS-a u EU-u bio tek djelomičan, a njegov način funkcioniranja i učinkovitost često ovise o nacionalnom kontekstu svake države članice. Zbog toga danas znatan udio potrošača u EU-u nije upoznat sa sustavima ARS-a ili im ne vjeruje te se stoga suzdržava od podnošenja pritužbe. Nadalje, 43 % trgovaca na malo u EU-u nije svjesno postojanja ARS-a kao sredstva za rješavanje sporova s potrošačima.

S obzirom na navedeno, izvjestiteljica pozdravlja prijedlog Komisije o izmjeni Direktive o ARS-u kako bi se okvir prilagodio digitalnim tržištima, poboljšala upotrebu ARS-a u prekograničnim sporovima i pojednostavnili postupci ARS-a. Iako općenito podržava prijedlog, izvjestiteljica bi htjela istaknuti nekoliko aspekata u nastavku.

Izvjestiteljica podržava zadržavanje **pristupa minimalnog usklađivanja** u prijedlogu, osobito s obzirom na još fragmentirano okruženje za ARS u državama članicama EU-a, kao i na vrijeme i napore potrebne za osiguravanje glatkog odvijanja ARS-a diljem EU-a. Iako priznaje da u određenim sektorima, poput turizma i prometa, ima znatno više sporova od drugih sektora, izvjestiteljica podsjeća da je Direktivom iz 2013. već predviđen određeni stupanj fleksibilnosti za države članice pri odlučivanju o tome treba li sudjelovanje trgovaca u ARS-u biti obvezno ili dobrovoljno u sektorima koje smatraju primjerenima. S obzirom na to, kad god trgovci odbiju sudjelovati u postupku ARS-a, od njih se zahtjeva da za to dostave pisana objašnjenja.

¹ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća 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.

Jedan od glavnih ciljeva prijedloga Komisije je unaprijediti primjenu ARS-a u prekograničnim sporovima pružanjem prilagođenije podrške potrošačima i trgovcima, Međutim, primjeri iz stvarnog života pokazuju da je **prijavačnost ARS-a** u prekograničnim sporovima i dalje problematična, među ostalim u pogledu jezika i mjerodavnog prava. Za postizanje tog cilja bit će potrebno usredotočiti se na pružanje dostatnog znanja, stručnosti i resursa subjektima za ARS. Nadalje, trenutačno mnogi subjekti za ARS djeluju na temelju opće nadležnosti, a samo nekoliko država članica ima subjekte za ARS specijalizirane za sporove povezane s pravima putovanja i putnika². Stoga bi izvjestiteljica htjela potaknuti **specijalizaciju** subjekata za ARS, posebno u području prometa i turizma, u kojima tradicionalno dolazi do velikog broja pritužbi potrošača, uključujući ospozobljavanje osoba zaduženih za ARS u relevantnom sektorskom zakonodavstvu kako bi se predvidjela najbolja rješenja prekograničnih pritužbi potrošača.

Jedno od osnovnih načela ARS-a dobra je volja stranaka – potrošača i trgovaca – da surađuju u pronalaženju sporazumnog rješenja spora, pri čemu je njegova pretpostavka svijest o prednostima mehanizma ARS. Stoga je važno stvoriti **poticaje za trgovce** da se pridruže sustavima ARS-a kako bi ih se informiralo o njihovim koristima: povjerljivost i izbjegavanje rizika od negativnog imidža i narušavanja ugleda koji bi mogli proizaći iz sudskog predmeta; mogu sami odlučivati ishodu umjesto da im se on nametne; fleksibilnost u pogledu ishoda, uključujući postizanje ishoda koji su nije mogao naložiti, ili rezultat koji stranke smatraju pravednijim od onog propisanog zakonom³. Istodobno je ključno povećati **svijest potrošača o ARS-u i ojačati njihovo povjerenje** u njega, posebno pri rješavanju prekograničnih sporova. S tim u vezi, izvjestiteljica primjećuje postojanje nereguliranih društava za upravljanje odštetnim zahtjevima koja nude posredovanje u rješavanju odštetnih zahtjeva putnika u zračnom prometu na internetu radi ostvarivanja privatne dobiti⁴ te naglašava da im potrošači često pribjegavaju jer nisu svjesni postojanja subjekata za ARS ili ne vjeruju da su oni neovisni i/ili nepristrani. Naime, budući da u samo nekoliko država članica sustav ARS-a funkcioniра glatko, od ključne je važnosti usredotočiti se na kvalitetu (neovisnost, nepristranost, stručnost, resursi) subjekata za ARS, na informiranje i pomoć potrošačima te na povećanje stope pribjegavanja rješavanju sporova.

Iako pozdravlja prijedlog Komisije o uspostavi **kontaktnih točaka za ARS s jasno definiranim zadaćama**, izvjestiteljica ističe da bi europski potrošački centri koji su prikladni za obavljanje takvih zadaća trebali surađivati s nacionalnim tijelima nadležnim za ARS. Nadalje, s obzirom na prekograničnu prirodu prava putnika, Komisija bi trebala blisko surađivati s europskim potrošačkim centrima, putničkim i turističkim poduzećima, organizacijama potrošača i drugim subjektima koji se bave pravima potrošača kako bi se promicale najbolje prakse i znanje potrebnii za uklanjanje prepreka s kojima se suočavaju potrošači i trgovci pri upotrebi postupaka ARS-a u području prometa i turizma.

Naposljetku, izvjestiteljica općenito podržava prijedlog Komisije da se **subjektima za ARS omogući objedinjavanje** sličnih slučajeva protiv određenog trgovca u suradnji s nacionalnim

² [Alternativno rješavanje sporova u sektoru prava putnika u zračnom prometu](#), Mreža europskih potrošačkih centara, rujan 2019., str. 1.

³ Većina subjekata za ARS u nordijskim i baltičkim zemljama može donositi odluke bez obzira na to sudjeluje li trgovac u programu ili ne, što i trgovcima daje snažan poticaj za sudjelovanje u ARS-u. Vidjeti "ADR in the Nordic and Baltic countries" („ARS u nordijskim i baltičkim zemljama”), komparativna studija koju su pripremili europski potrošački centri u Danskoj, Estoniji, Finskoj, Islandu, Latviji, Litvi, Norveškoj i Švedskoj, 11. svibnja 2023.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoaereo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), itd.

nadležnim tijelima za ARS ili Mrežom europskih potrošačkih centara jer bi takva mogućnost omogućila predstavničke tužbe i osigurala dosljedne ishode ARS-a koji podliježu istoj nepoštenoj poslovnoj praksi.

AMANDMANI

Odbor za promet i turizam poziva Odbor za unutarnje tržište i zaštitu potrošača da kao nadležni odbor uzme u obzir sljedeće amandmane:

Amandman 1

Prijedlog direktive Uvodna izjava 2.

Tekst koji je predložila Komisija

(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 izvještu 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 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

Izmjena

(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 izvještu 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 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 **i trgovaca** o postupcima ARS-a **te njihovo** slabo sudjelovanje, praznine u pokrivenosti ARS-om u određenim državama članicama, visoki troškovi, složeni nacionalni postupci ARS-a i razlike u

ARS. U prekograničnom ARS-u postoje dodatne prepreke, kao što su jezik, nedovoljno poznavanje mjerodavnog prava i određene poteškoće u pristupu za ranjive potrošače.

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.).

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.

To je pridonijelo pojavi da su se okruženja za ARS razvila u različite sustave u EU-u, u kojima se, zbog različitih postupovnih pravila i kriterija u državama članicama, trgovci koji predstavljaju sektore u kojima se intenzivno podnose pritužbe, kao što su promet i turizam, suočavaju s izazovima povezanimi s upotrebo mehanizama za sporove u prekograničnom kontekstu, koje je potrebno riješiti kako bi se stvorio pristupačniji, usklađeniji i učinkovitiji prekogranični okvir za ARS, čime se potiče povjerenje i suradnja među potrošačima i trgovcima.

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.).

Amandman 2

Prijedlog direktive Uvodna izjava 2.a

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(2a) Sektor prometa i turizma bavi se velikim brojem pritužbi potrošača, posebno u području prava putnika u zračnom prometu. To, zajedno s velikim brojem upita o toj temi, pokazuje, s jedne strane, da postoji svijest o okviru za prava potrošača u tom području. S druge strane, to je pokazatelj da bi postupci ARS-a trebali ostati krajnja mjera za utemeljene pritužbe potrošača prije pokretanja sudskog postupka s ciljem potpune obrane prava potrošača.

Amandman 3

Prijedlog direktive Uvodna izjava 2.b

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(2b) Naglasak ove Direktive trebao bi biti na snažnim poticajima za potrošače i trgovce da primjenjuju postupke ARS-a. Stoga, kako bi se ostvario puni potencijal i rezultati za potrošače, sudjelovanje trgovaca u prometnom i turističkom sektoru moglo bi se uesti kao obveza, kada je to propisano nacionalnim zakonodavstvom država članica, pod uvjetom da takvo zakonodavstvo ne sprečava stranke u ostvarivanju njihova prava na pristup pravosudnom sustavu. Konkretno, države članice trebale bi imati mogućnost odlučivanja o nacionalnom zakonodavstvu u pogledu uspostave sustava za ARS u prometnom i turističkom sektoru, osiguravajući jednaku zastupljenost potrošača i trgovaca u odborima subjekata za ARS te snažnu nadzornu ulogu nadležnih tijela u odnosu na subjekte za ARS. Ako je na temelju nacionalnog zakonodavstva država članica sudjelovanje u takvim postupcima dobrovoljno, države članice bi trebale osigurati da trgovci koji odluče ne sudjelovati objašnjenje tog odabira moraju učiniti dostupnim javnosti.

Amandman 4

Prijedlog direktive Uvodna izjava 2.c

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(2c) Samo nekoliko država članica ima sustav ARS-a koji dobro funkcioniра. Za pridobivanje povjerenja potrošača i

trgovaca u ARS i povećanje njihova sudjelovanja u postupcima ARS-a, posebno u prometnom i turističkom sektoru, potrebno je osigurati kvalitetno funkcioniranje i rad subjekata za ARS. Kako bi se povećala stopa rješavanja sporova, potrebno je usredotočiti se na njihovu neovisnost, nepristranost i resurse, kao i na razvoj stručnog znanja osoblja subjekata za ARS u relevantnom sektorskom zakonodavstvu, kao što su prava putnika. U tu svrhu države članice potiču subjekte za ARS da osiguraju osposobljavanje za fizičke osobe zadužene za ARS u relevantnom sektorskom zakonodavstvu kako bi se pomoglo subjektima za ARS u pružanju najbolje pomoći potrošačima u rješavanju prekograničnih pritužbi. Nadalje, od osoblja koje sudjeluje u postupcima ARS-a zahtijeva se da prođe obvezno godišnje osposobljavanje kako bi se osigurala ažurnost postojećeg znanja u skladu s nedavnim digitalnim napretkom.

Amandman 5

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 da objedinjuju slične predmete, *blisko surađujući s nacionalnim tijelima nadležnima za ARS i ili mrežom europskih potrošačkih centara*, 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 trgovce* i dati im priliku da za svoj spor odbiju takvo objedinjavanje.

Amandman 6

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 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.

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 **ne duljem od 15 radnih dana** odgovoriti na upite subjekata za ARS o tome namjeravaju li sudjelovati u predloženom postupku.

Amandman 7

Prijedlog direktive Uvodna izjava 15.

Tekst koji je predložila Komisija

(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.

Izmjena

(15) ***U nekoliko država članica potrošači i trgovci još uvijek nisu dovoljno informirani o postojanju subjekata za ARS i uslugama koje oni nude.*** 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, ***blisko surađujući s nacionalnim tijelima nadležnima za ARS,*** 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 ***i***

trebale bi osigurati da ta tijela imaju odgovarajuće proračunske i ljudske resurse. O tim kontaktnim točkama za ARS koje su odredile trebale bi obavijestiti Komisiju.

Amandman 8

Prijedlog direktive Uvodna izjava 17.a (nova)

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(17a) Trgovci bi potrošačima trebali pružiti informacije o kontaktnoj točki za ARS na svojoj internetskoj stranici kako bi bili u skladu s trenutačnim trendovima internetske trgovine i funkcioniranja internetskih platformi.

Amandman 9

Prijedlog direktive Članak 1. – stavak 1. – točka -1. (nova) Direktiva 2013/11/EU Članak 1.

Tekst na snazi

Izmjena

Članak 1.

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.

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 **trgovaca, među ostalim, u prometnom i turističkom sektoru**, u takvim postupcima obvezno, pod uvjetom da takvo zakonodavstvo stranke ne sprečava da ostvaruju svoja prava pristupa pravosudnom sustavu. **Ako**

*je na temelju nacionalnog zakonodavstva
država članica sudjelovanje u takvim
postupcima dobrovoljno, države članice
osiguravaju da trgovci koji odluče ne
sudjelovati objašnjenje tog odabira
moraju učiniti dostupnim javnosti.*

Amandman 10

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 5.

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

*1a. Trgovac koji nema zakonit
poslovni nastan na državnom području
nijedne države članice i koji nudi robu ili
usluge ili ih stavlja na tržište u EU-u,
uključujući digitalni sadržaj i digitalne
usluge, sudjeluje u mehanizmu ARS-a i
poštuje njegova pravila.*

*(Ova izmjena primjenjuje se u cijelom
tekstu. Ako bude prihvaćena, bit će
potrebno unijeti tehničke promjene u
cijelom tekstu.)*

Obrazloženje

The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.

Amandman 11

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 zemlji u kojoj borave protiv trgovaca s poslovним nastanom izvan njihove zemlje boravišta;

Amandman 12

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) strankama u sporu daju pravo da zatraže da fizička osoba preispita ishod postupka ARS-a i **osiguravaju da on bude preispitan** ako je postupak proveden automatiziranim sredstvima;*

Amandman 13

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 protiv određenog trgovca u jedan postupak pod uvjetom da **je** dotični potrošač o tome **informiran** i tomu se ne **protivi**;

*(d) mogu objediniti slične predmete protiv određenog trgovca u jedan postupak pod uvjetom da **su** dotični potrošač **i trgovac** o tome **informirani** i tomu se ne **protive**;*

Amandman 14

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka d

Direktiva 2013/11/EU

Članak 5. – stavak 8.

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

8. Države članice osiguravaju da trgovci s poslovnim nastanom na njihovim

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.”.

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 **15** radnih dana.
Informacije koje trgovci daju potrošačima o svojoj spremnosti na sudjelovanje u postupku ARS-a moraju biti jasne, razumljive i lako dostupne, čime se osigurava da su potrošači svjesni stava trgovca prije sklapanja ugovora. Kad god trgovci odbiju sudjelovati u postupku ARS-a, za to daju pismeno objašnjenje.

Amandman 15

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 3.a (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 6. – stavak 1. – točka a

Tekst na snazi

(a) posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava;

Izmjena

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 **te stručno znanje, posebno u području potrošačkog prava EU-a kad rade na prekograničnim predmetima;**

Amandman 16

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 3.b (nova)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 6. – stavak 6.

Tekst na snazi

6. Za potrebe točke (a) stavka 1., države članice potiču subjekte za ARS da osiguraju osposobljavanje fizičkih osoba

Izmjena

3b. U članku 6. stavak 6. zamjenjuje se sljedećim:

„6. Za potrebe točke (a) stavka 1., države

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.

članice potiču subjekte za ARS da osiguraju osposobljavanje fizičkih osoba nadležnih za ARS ***u pogledu poznavanja relevantnog sektorskog zakonodavstva.*** 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 17

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 6.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 14. – stavak 2.

Tekst koji je predložila Komisija

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.

Izmjena

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, ***uključujući nacionalna tijela nadležna za ARS.***

Amandman 18

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 Trgovci pružaju informacije o kontaktnoj točki za ARS. Takve informacije moraju biti jasno prikazane, odvojene od drugog sadržaja na

internetskim stranicama trgovaca, čime se osigurava jasna vidljivost i pristupačnost za potrošače.

Amandman 19

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 6.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 14. – stavak 3. – točka c

Tekst koji je predložila Komisija

(c) pružanje strankama objašnjenja o pravilima postupanja koja primjenjuju posebni subjekti za ARS;

Izmjena

(c) pružanje strankama objašnjenja o pravilima postupanja koja primjenjuju posebni subjekti za ARS, *na primjer o posebnim rokovima u komunikaciji*;

Amandman 20

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 8.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 20. – stavak 8.

Tekst koji je predložila Komisija

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.”

Izmjena

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.”.

S obzirom na prekograničnu prirodu prava putnika, Komisija blisko surađuje s europskim potrošačkim centrima, prometnim i turističkim poduzećima, organizacijama potrošača i drugim subjektima koji se bave pravima potrošača kako bi se promicale najbolje prakse i znanje potrebiti za uklanjanje prepreka s kojima se suočavaju potrošači i trgovci kada pribjegavaju postupcima ARS-a u tim područjima.

Amandman 21

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 20. – stavak 5.

Tekst koji je predložila Komisija

5. Svako nadležno tijelo objavljuje pročišćeni popis subjekata za ARS iz stavka 4. na internetskoj stranici osiguravajući poveznicu s odgovarajućim internetskim stranicama Komisije. Osim toga svako nadležno tijelo objavljuje taj pročišćeni popis na trajnom nosaču podataka.

Izmjena

8a. U članku 20. stavak 5. zamjenjuje se sljedećim:

„5. Svako nadležno tijelo objavljuje pročišćeni popis subjekata za ARS iz stavka 4. na internetskoj stranici osiguravajući poveznicu s odgovarajućim internetskim stranicama Komisije. Osim toga svako nadležno tijelo objavljuje taj pročišćeni popis na trajnom nosaču podataka. **Svako nadležno tijelo objavljuje objašnjenja kad god trgovci odbiju sudjelovati u postupku ARS-a.**”

**PRILOG: SUBJEKTI ILI OSOBE
OD KOJIH JE IZVJESTITELJICA ZA MIŠLJENJE PRIMILA INFORMACIJE**

U skladu s člankom 8. Priloga I. Poslovniku izvjestiteljica za mišljenje izjavljuje da je tijekom pripreme mišljenja, prije njegova usvajanja u odboru, primila informacije od sljedećih subjekata ili osoba:

Subjekt i/ili osoba
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Navedeni popis sastavljen je pod isključivom odgovornošću izvjestiteljice za mišljenje.

POSTUPAK U ODBORU KOJI DAJE MIŠLJENJE

Naslov	Izmjena Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828
Referentni dokumenti	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Nadležni odbor Datum objave na plenarnoj sjednici	IMCO 20.11.2023
Odbori koji su dali mišljenje Datum objave na plenarnoj sjednici	TRAN 20.11.2023
Izvjestitelj(ica) za mišljenje Datum imenovanja	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Razmatranje u odboru	22.1.2024
Datum usvajanja	14.2.2024
Rezultat konačnog glasovanja	+: -: 0: 23 1 15
Zastupnici nazočni na konačnom glasovanju	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
Zamjenici nazočni na konačnom glasovanju	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Zamjenici nazočni na konačnom glasovanju prema čl. 209. st. 7.	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

POIMENIČNO KONAČNO GLASOVANJE U ODBORU KOJI DAJE MIŠLJENJE

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Korišteni znakovi:

- + : za
- : protiv
- 0 : suzdržani

POSTUPAK U NADLEŽNOM ODBORU

Naslov	Izmjena Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828	
Referentni dokumenti	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)	
Datum podnošenja EP-u	17.10.2023	
Nadležni odbor Datum objave na plenarnoj sjednici	IMCO 20.11.2023	
Odbori koji daju mišljenje Datum objave na plenarnoj sjednici	TRAN 20.11.2023	JURI 20.11.2023
Odbori koji nisu dali mišljenje Datum odluke	JURI 29.11.2023	
Izvjestitelji Datum imenovanja	Laura Ballarín Cereza 10.11.2023	
Razmatranje u odboru	24.1.2024	13.2.2024
Datum usvajanja	22.2.2024	
Rezultat konačnog glasovanja	+: -: 0:	40 0 0
Zastupnici nazočni na konačnom glasovanju	Pablo Arias Echeverría, Laura Ballarín Cereza, Adam Bielan, Biljana Borzan, Anna Cavazzini, Dita Charanzová, Deirdre Clune, Virginie Joron, Antonius Manders, Beata Mazurek, Leszek Miller, Anne-Sophie Pelletier, René Repasi, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Róza Thun und Hohenstein, Marion Walsmann	
Zamjenici nazočni na konačnom glasovanju	Marc Angel, Geert Bourgeois, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Ivars Ijabs, Włodzimierz Karpiński, Karen Melchior, Tsvetelina Penkova, Catharina Rinzema, Kosma Złotowski	
Zamjenici nazočni na konačnom glasovanju prema čl. 209. st. 7.	Pascal Arimont, Patrick Breyer, Sara Cerdas, Asger Christensen, Pascal Durand, Georgios Kyrtatos, Emmanuel Maurel, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Caroline Roose, Sabine Verheyen, Petar Vitanov, Axel Voss	
Datum podnošenja	26.2.2024	

POIMENIČNO KONAČNO GLASOVANJE U NADLEŽNOM ODBORU

40	+
ECR	Adam Bielan, Geert Bourgeois, Beata Mazurek, Kosma Złotowski
ID	Virginie Joron
PPE	Pablo Arias Echeverría, Pascal Arimont, Deirdre Clune, Włodzimierz Karpiński, Antonius Manders, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Sabine Verheyen, Axel Voss, Marion Walsmann
Renew	Dita Charanzová, Asger Christensen, Ivars Ijabs, Georgios Kyrtatos, Karen Melchior, Catharina Rinzema, Róza Thun und Hohenstein
S&D	Marc Angel, Laura Ballarín Cereza, Biljana Borzan, Sara Cerdas, Pascal Durand, Leszek Miller, Tsvetelina Penkova, René Repasi, Petar Vitanov
The Left	Emmanuel Maurel, Anne-Sophie Pelletier
Verts/ALE	Patrick Breyer, Anna Cavazzini, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Caroline Roose

0	-

0	0

Korišteni znakovi:

- + : za
- : protiv
- 0 : suzdržani