



Odbor za unutarnje tržište i zaštitu potrošača

2023/0376(COD)

20.12.2023

*****|**

NACRT IZVJEŠĆA

o Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te 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	26
PRILOG: SUBJEKTI ILI OSOBE OD KOJIH JE IZVJESTITELJICA PRIMILA INFORMACIJE	28

NACRT ZAKONODAVNE REZOLUCIJE EUROPSKOG PARLAMENTA

**o Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova te 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 Europskog gospodarskog i socijalnog odbora,
- 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 (A9-0000/2023),
 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)

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(2.a) Kako bi se postigao njezin puni potencijal i ostvarili rezultati za potrošače,

ovom bi se Direktivom trebalo zahtijevati da sudjelovanje trgovaca bude obvezno u sektorima koji se bave velikim brojem pritužbi potrošača, kao što su sektor prometa i turizma, pod uvjetom da to ne sprečava stranke u ostvarivanju njihova prava na pristup pravosudnom sustavu. Naime, u nekoliko je studija istaknuto da se sektor prometa i turizma bavi velikim brojem pritužbi potrošača, posebno u području prava putnika u zračnom prometu. Ako je na temelju nacionalnog zakonodavstva sudjelovanje u takvim postupcima dobrovoljno, države članice bi trebale osigurati da trgovci koji odluče ne sudjelovati objašnjenje tog odabira moraju učiniti dostupnim javnosti.

Or. en

Amandman 2

Prijedlog direktive Uvodna izjava 2.b (nova)

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(2.b) Tijela za ARS trebala bi objaviti popis onih koji sustavno i neopravdano 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, neovisno o tome je li ishod tog postupka obvezujući, moraju drugim strankama u postupku ARS-a o tome dostaviti pisano objašnjenje.

Or. en

Amandman 3

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 (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*

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, 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.).

računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.).

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

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

6 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.).

Or. en

Amandman 4

Prijedlog direktive Uvodna izjava 10.

Tekst koji je predložila Komisija

(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.

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. **Trebale** 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.

Or. en

Amandman 5

Prijedlog direktive Uvodna izjava 10.a (nova)

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(10.a) Kako bi se povećalo povjerenje potrošača i trgovaca u ARS i povećalo njihovo sudjelovanje u postupcima ARS-a, ključno je osigurati kvalitetno funkcioniranje i rad subjekata za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. U tu bi svrhu trebalo razviti stručno znanje osoblja subjekata za ARS. Stoga bi se od osoblja koje sudjeluje u postupcima ARS-a trebalo zahtijevati da prođe obvezno godišnje osposobljavanje kako bi se osigurala ažurnost postojećeg znanja.

Or. en

Amandman 6

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 *onim* subjektima za ARS *koji za to imaju dovoljno znanja i stručnosti* 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.

Or. en

Amandman 7

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 ***ne duljem od 10 radnih dana*** odgovoriti na upite subjekata za ARS o tome namjeravaju li sudjelovati u predloženom postupku. ***Ako to ne učine, trebali bi podlijegati sankcijama na temelju ove Direktive.***

Or. en

Amandman 8

Prijedlog direktive Uvodna izjava 14.

Tekst koji je predložila Komisija

(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.

Izmjena

Briše se.

Or. en

Amandman 9

Prijedlog direktive Uvodna izjava 14.a (nova)

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(14.a) U mnogim europskim zemljama potrošači još uvijek nisu dovoljno informirani o postojanju subjekata za alternativno rješavanje potrošačkih sporova i uslugama koje oni nude. 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 koje su jasno odvojene od drugih informacija. Informacije bi se trebale naći u uvjetima poslovanja trgovca i na računima koje izdaje. Nadalje, kako bi se olakšala komunikacija, trgovci bi trebali uspostaviti posebnu adresu e-pošte kako bi potrošačima omogućili da s njima stupe u kontakt isključivo u svrhu provedbe postupaka ARS-a.

Or. en

Amandman 10

Prijedlog direktive Uvodna izjava 14.b (nova)

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(14.b) Brza suradnja među različitim akterima uključenima u provedbu prava potrošača ključna je za osiguravanje sveukupne dosljednosti i usklađenosti sustava zaštite potrošača. Članak 17. Direktive 2013/11/EU trebalo bi izmjeniti kako bi se uključila obveza subjekata za ARS da prijavljuju nepoštene poslovne

prakse i uvjete poslovanja svojim nacionalnim nadležnim tijelima ili udruženjima potrošača kad god za njih saznaju.

Or. en

Amandman 11

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

Or. en

Amandman 12

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

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.

informacije o glavnim obilježjima subjekata za ARS s poveznicama na internetske stranice subjekata za ARS, kako su joj prijavljeni, *koji bi potrošače usmjeravao prema tijelu nadležnom za rješavanje njihovih sporova. Komisija bi trebala osigurati koordinaciju između takvih digitalnih interaktivnih alata i drugih digitalnih alata Unije i nacionalnih digitalnih alata. Pri razvoju tog alata Komisija bi se trebala savjetovati s relevantnim dionicima, uključujući europske potrošačke centre, udruženja potrošača ili druga tijela koja se bave zaštitom potrošača.*

Or. en

Amandman 13

Prijedlog direktive Uvodna izjava 17.a (nova)

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

(17.a) Države članice trebaju utvrditi kazne za povrede ove Direktive i osigurati da se one provode. Te bi kazne trebale biti učinkovite, primjerene i odvraćajuće.

Or. en

Amandman 14

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

Tekst na snazi

Izmjena

(-1) Članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

Članak 1.

Članak 1.

Predmet

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.

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.

Ovom se Direktivom zahtijeva da sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS-a bude obvezno u sektoru prometa i turizma, a da se pritom stranke ne sprečava u ostvarivanju njihova prava 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.

Ako je prema nacionalnom zakonodavstvu sudjelovanje u takvim postupcima dobrovoljno, države članice zahtijevaju od trgovaca koji odluče ne sudjelovati da objasne razloge za taj odabir i da svoje objašnjenje učine javno dostupnim.”

Or. en

Amandman 15

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

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

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

*i. nepoštena poslovna praksa i
uvjeti;* *Briše se.*

Or. en

Amandman 16

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

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

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

iv. pristup uslugama i isporukama; *Briše se.*

Or. en

Amandman 17

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

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

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

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

Or. en

Amandman 18

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 1.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 2. – stavak 1. – podstavak 2.

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

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

Briše se.

Or. en

Amandman 19

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 1. – stavak 2. – točka a

Tekst koji je predložila Komisija

Izmjena

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

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

Or. en

Amandman 20

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) **osiguravaju** da fizička osoba **preispituje** ishod postupka ARS-a ako je postupak proveden automatiziranim sredstvima;

Or. en

Amandman 21

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

(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***;

Izmjena

(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 i da subjekt za ARS ima dovoljno znanja i stručnosti za rješavanje objedinjenih predmeta***;

Or. en

Amandman 22

Prijedlog direktive

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 poslovним 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 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 **10** radnih dana.”.

Or. en

Amandman 23

Prijedlog direktive

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

Tekst na snazi

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.

Izmjena

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

„6. Za potrebe točke (a) stavka 1., države članice **osiguravaju da subjekti za ARS pružaju godišnje** 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.”

Or. en

Amandman 24

Prijedlog direktive
Članak 1. – stavak 1. – točka 4.
Direktiva 2013/11/EU
Članak 7. – stavak 2.

Tekst koji je predložila Komisija

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

(a) **u uvodnom dijelu prva rečenica zamjenjuje se sljedećim:**
„Države članice osiguravaju da subjekti za ARS na svojim internetskim stranicama, na trajnom nosaču podataka na zahtjev te svim drugim sredstvima koje smatraju prihvatljivima svake dvije godine objavljaju izvješća o djelovanju.”;

(b) **točka (h) briše se.**

Izmjena

Briše se.

Or. en

Amandman 25

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 7. – stavak 2. – točka g

Tekst na snazi

Izmjena

4.a U članku 7. stavku 2. točka (g) zamjenjuje se sljedećim:

„(g) stopi sukladnosti, ako je poznata, s ishodima postupaka **ARS**;

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

Or. en

Amandman 26

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 11.a

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.”

Or. en

Amandman 27

Prijedlog direktive

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

Tekst na snazi

2. Informacije iz stavka 1. osiguravaju se na jasan, razumljiv i lako **dostupan** način na internetskoj stranici trgovca, **u slučaju kada takva postoji te, prema potrebi**, u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača.

Izmjena

4.c U članku 13. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Informacije iz stavka 1. osiguravaju se:

(a) na internetskoj stranici trgovca na jasan, istaknut, razumljiv i lako **pristupačan** način, **jasno odvojene od drugih informacija dostupnih** na internetskoj stranici trgovca;

(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 uspostavljaju posebnu adresu e-pošte kako bi potrošačima omogućili da s njima stupe u kontakt isključivo u svrhu provedbe postupaka ARS-a.”

Or. en

Amandman 28

Prijedlog direktive
Članak 1. – stavak 1. – točka 5.
Direktiva 2013/11/EU
Članak 13. – stavak 3.

Tekst koji je predložila Komisija

5. **U članku 13. stavak 3. briše se.**

Izmjena

Briše se.

Or. en

Amandman 29

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

Or. en

Amandman 30

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 6.a (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.a 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. *Uključuje i obvezu subjekata za ARS da potrošače upućuju na tijela za zaštitu potrošača i/ili udruženja potrošača kad god prijave zavaravajuće tržišne prakse te da, kad god saznaju za slučajevе nepoštene poslovne prakse i uvjeta poslovanja, to prijave*

nadležnim tijelima. 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.”

Or. en

Amandman 31

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 6.b (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.b 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 dovoljno proračunskih i drugih resursa, uključujući dovoljan broj stručnog osoblja s potrebnim stručnim znanjem, te da imaju uspostavljene postupke i druge mehanizme za pravilno obavljanje svojih dužnosti.** 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.”

Or. en

Amandman 32

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 19. – stavak 3.

Tekst na snazi

Izmjena

6.c U članku 19. stavak 3. mijenja se kako slijedi:

(a) uvodni dio zamjenjuje se sljedećim:

„3. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS svake **dvije** godine dostave nadležnim tijelima informacije o:

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

(b) točka (d) zamjenjuje se sljedećim:
„(d) stopi sukladnosti, ako je poznata, s ishodima postupaka *ARS-a i trgovcima koji sustavno i bez obrazloženja odbijaju postupiti u skladu s ishodima postupaka ARS-a.*”

Or. en

Amandman 33

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.

Or. en

Amandman 34

Prijedlog direktive

Članak 1. – stavak 1. – točka 7.a (nova)

Direktiva 2013/11/EU
Članak 20. – stavak 5.

Tekst na snazi

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

7.a 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 popis trgovaca koji sustavno i bez obrazloženja odbijaju postupati u skladu s ishodima postupaka ARS-a.**”

Or. en

Amandman 35

**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 **prilagođen korisnicima** 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, **koji bi potrošače usmjeravao prema tijelu nadležnom za rješavanje njihovih sporova.**

Komisija je odgovorna za koordinaciju tog digitalnog interaktivnog alata i nacionalnih digitalnih alata, prema potrebi.

Pri razvoju tog alata Komisija se savjetuje s relevantnim dionicima, uključujući europske potrošačke centre, udruženja

potrošača ili druga tijela koja se bave zaštitom potrošača.

Or. en

Amandman 36

Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 21.

Tekst na snazi

Članak 21.

Sankcije

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 sankcije učinkovite su, proporcionalne i odvraćajuće.

Izmjena

8.a Članak 21. zamjenjuje se sljedećim:

Članak 21.

Sankcije

„1. Države članice utvrđuju pravila o **sankcijama koje** se primjenjuju na kršenje nacionalnih odredaba donesenih **u skladu s ovom Direktivom**, posebno s **člankom 5. stavkom 8. i člankom 13. i** poduzimaju sve potrebne mjere za osiguravanje njihove provedbe. Predviđene sankcije učinkovite su, proporcionalne i odvraćajuće.

2. Države članice osiguravaju da se, prema potrebi, pri izricanju sankcija u obzir uzimaju sljedeći neiscrplni i indikativni kriteriji:

- (a) narav, težina, opseg i trajanje kršenja;**
- (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;**
- (c) sve prethodne povrede koje je trgovac počinio;**
- (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog kršenja, ako su relevantni podaci dostupni;**
- (e) sankcije izrečene trgovcu za isto kršenje u drugim državama članicama u**

prekograničnim slučajevima ako su informacije o takvim sankcijama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Uredbom (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća;

(f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti primjenjive na slučaj.

3. Države članice do ... [24 mjeseca od datuma stupanja na snagu ove Direktive o izmjeni] obavješćuju Komisiju o pravilima i o mjerama iz stavka 1. te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječe.”

Or. en

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 četvrтina 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 rješila strukturne probleme postupaka ARS-a, kao što su niska razina uključenosti poduzeća i potrošača u ARS, nesvjesnost 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 ti trgovci morati drugim strankama u postupku ARS-a dati pismeno objašnjenje u slučaju da ne poštaju 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 ospozobljavanje osoblja za ARS kako bi se osiguralo da se njihovo znanje stalno ažurira radi postizanja većeg interesa za izvansudsko rješavanje sporova. Predloženim ospozobljavanjem 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 ospozobljavanju 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

Navedeni popis sastavljen je pod isključivom odgovornošću izvjestiteljice.