



2023/0376(COD)

28.2.2024

MNENJE

Odbora za promet in turizem

za Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov

o predlogu direktive Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 in (EU) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Pripravljalnica mnenja: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA_Legam

KRATKA OBRAZLOŽITEV

Direktiva o alternativnem reševanju sporov (ARS)¹, sprejeta leta 2013, je namenjena poštenemu, hitremu in cenovno dostopnemu izvensodnemu reševanju domačih in čezmejnih sporov med potrošniki in trgovci v EU. Na podlagi pristopa minimalne harmonizacije podpira različne kulture in nacionalne okvire ARS v različnih državah članicah. Čeprav namen ARS ni nadomestiti sodne postopke, velja za učinkovit mehanizem pravnega varstva za reševanje sporov, ki zadevajo majhne denarne vrednosti, saj je reševanje teh na sodišču dražje in pogosto dolgotrajnejše. Vendar je bila doslej uspešnost ARS v EU le delna, njegova ureditev in učinkovitost pa sta pogosto odvisni od konteksta posamezne države članice. Zaradi tega danes velik delež potrošnikov v EU ne pozna sistemov ARS ali jim ne zaupa in raje ne vlaga pritožb. Poleg tega 43 % trgovcev na drobno v EU ne ve za obstoj ARS kot sredstva za reševanje sporov s potrošniki.

Glede na vse navedeno pripravljavka mnenja pozdravlja predlog Komisije za spremembo direktive o alternativnem reševanju sporov (ARS), zato da se okvir priredi tudi za digitalne trge, da bi bilo več alternativnega reševanja sporov v čezmejnih sporih in da se ti postopki poenostavijo postopki. In čeprav pripravljavka mnenja predlog na splošno podpira, želi v nadaljevanju poudariti nekaj vidikov.

Pripravljavka mnenja podpira ohranitev **pristopa minimalne harmonizacije** v predlogu, zlasti glede na še vedno razdrobljeno področje ARS v državah članicah EU ter čas in trud, ki sta potrebna za zagotovitev brežhibnega alternativnega reševanja sporov po vsej EU. Priznava sicer, da je v nekaterih sektorjih znatno več sporov kot v drugih – med njimi sta promet in turizem – želi pa spomniti, da direktiva iz leta 2013 državam članicam že omogoča nekaj prožnosti, da se v izbranih sektorjih odločijo, ali bo sodelovanje trgovcev v ARS obvezno ali prostovoljno. Če trgovci sodelovanje zavrnejo, morajo posredovati pisno pojasnilo o tem.

Eden glavnih ciljev predloga Komisije je več alternativnega reševanja sporov v čezmejnih sporih z bolj prilagojeno pomočjo za potrošnike in trgovce. Žal pa primeri iz resničnega življenja kažejo, da je **dostopnost ARS** v čezmejnih sporih še vedno problematična, tudi zaradi jezika in zakonodaje, ki se uporablja. Za doseganje tega cilja se bo treba osredotočiti na to, da bodo organi ARS imeli dovolj informacij, strokovnega znanja in virov. Poleg tega mnogi organi ARS delujejo na podlagi splošne pristojnosti, pri čemer ima le nekaj držav članic organe ARS, specializirane prav za spore v zvezi s potovanji in pravicami potnikov². Zato bi pripravljavka mnenja rada spodbudila **specializacijo** organov ARS, zlasti na področjih prometa in turizma, ki sta že tradicionalno vir veliko pritožb potrošnikov, vključno z usposabljanjem odgovornih za ARS o ustrezni sektorski zakonodaji, zato da bi lahko predvideli najboljše rešitve za čezmejne potrošniške pritožbe.

Eno temeljnih načel ARS je dobra volja obeh strani v sporu, torej potrošnikov in trgovcev, pri skupnem iskanju sporazumne rešitve, osnovna predpostavka pa mora biti poznavanje prednosti mehanizma ARS. Zato je pomembno ustvariti **spodbujati trgovce**, da se pridružijo sistemom

¹ Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63).

² [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#) (Alternativno reševanje sporov v sektorju pravic letalskih potnikov), Mreža evropskih potrošniških centrov, september 2019, str. 1.

ARS, in jih seznaniti s koristmi: zaupnost, izogibanje tveganju negativne publicitete in škode ugledu, ki bi lahko nastali zaradi sodnega primera; izid se jim ne vsiljuje, pač o njem odločajo sami, in pa prilagodljivost glede izida, vključno z doseganjem izidov, ki jih sodišče ne bi moglo odrediti, ali izida, za katerega stranke menijo, da je pravičnejši od tistega, kar narekuje zakon³. Hkrati je ključnega pomena, da se **potrošnike ozavešča o ARS in poveča njihovo zaupanje** vanj, zlasti pri reševanju čezmejnih sporov. V zvezi s tem pripravljavka mnenja opozarja, da obstaja veliko nereguliranih podjetij za upravljanje terjatev, ki ponujajo posredovanje pri reševanju letalskih zahtevkov potnikov prek spleta za zasebni dobiček⁴, in poudarja, da se potrošniki na tovrstna podjetja običajno obrnejo ravno zato, ker ne vedo za organe ARS ali jim ne zaupajo, da so res neodvisni in/ali nepristranski. Ker ima le nekaj držav članic dobro delujoče sisteme ARS, je ključnega pomena osredotočanje na kakovost organov ARS (neodvisnost, nepristranskost, strokovno znanje, viri), na informacije in pomoč potrošnikom ter na več tovrstnega reševanja sporov.

Pripravljavka mnenja sicer pozdravlja predlog Komisije za vzpostavitev **kontaktnih točk za ARS z jasno opredeljenimi nalogami**, a poudarja, da bi morali evropski potrošniški centri, ki so primerni za opravljanje teh nalog, sodelovati s pristojnimi nacionalnimi organi za ARS. Poleg tega bi morala Komisija glede na čezmejno naravo pravic potnikov tesno sodelovati z evropskimi potrošniškimi centri, potovalnimi in turističnimi podjetji, potrošniškimi organizacijami in drugimi subjekti, ki se ukvarjajo s pravicami potrošnikov, da bi spodbujala dobre prakse in znanje, potrebno za odpravo ovir, s katerimi se srečujejo potrošniki in trgovci pri uporabi postopkov ARS na področju prometa in turizma.

Nazadnje pripravljavka mnenja na splošno podpira predlog Komisije, da se **organom ARS omogoči združevanje** podobnih zadev proti posameznemu trgovcu v sodelovanju s pristojnimi nacionalnimi organi za ARS ali mrežo evropskih potrošniških centrov, saj bi ta možnost omogočila zastopniške tožbe in prinesla dosledne rezultate ARS pri enakih nepoštenih poslovnih praksah.

³ Večina organov ARS v nordijskih in baltskih državah lahko sprejema odločitve ne glede na to, ali trgovec sodeluje v sistemu ali ne, kar trgovce prav tako močno spodbuja k sodelovanju v ARS. Gl. „*ADR in the Nordic and Baltic countries*“ (ARS v nordijskih in baltskih državah), primerjalno študijo, ki so jo pripravili evropski potrošniški centri na Danskem, v Estoniji, na Finskem, Islandiji, v Latviji, Litvi, na Norveškem in Švedskem, z dne 11. maja 2023.

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

PREDLOGI SPREMEMB

Odbor za promet in turizem poziva Odbor za notranji trg in varstvo potrošnikov kot pristojni odbor, da upošteva:

Predlog spremembe 1

Predlog direktive Uvodna izjava 2

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

(2) Komisija je leta 2019 sprejela poročilo o izvajanju Direktive 2013/11/EU in Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta², iz katerega je bilo razvidno, da je Direktiva 2013/11/EU privedla do večje pokritosti potrošniških trgov s strani kakovostnih organov ARS po vsej Uniji. Vendar je bilo v poročilu ugotovljeno tudi, da v nekaterih sektorjih in državah članicah potrošniki in podjetja postopke ARS uporabljajo v manjši meri. Eden od razlogov za to je nizka raven ozaveščenosti trgovcev in potrošnikov o takih postopkih v državah članicah, kjer so bili uvedeni šele pred kratkim. Drugi razlog je bilo pomanjkanje zaupanja potrošnikov in trgovcev v neregulirane organe ARS. Podatki, ki so jih pristojni nacionalni organi predložili v začetku leta 2022, in ocena izvajanja Direktive 2013/11/EU, izvedena leta 2023, kažejo, da je uporaba ostala razmeroma stabilna (razen majhnega povečanja zadev, povezanih s pandemijo COVID-19). Večina deležnikov, s katerimi se je posvetovalo v okviru navedene ocene, je potrdila, da so pomanjkanje ozaveščenosti in razumevanja postopkov ARS s strani potrošnikov, majhno sodelovanje *trgovcev*, vrzeli v pokritosti z ARS v nekaterih državah članicah, visoki stroški in zapleteni nacionalni postopki ARS ter razlike v pristojnostih organov ARS pogosti dejavniki, ki ovirajo uporabo postopkov ARS. Pri čezmejnem ARS

Predlog spremembe

(2) Komisija je leta 2019 sprejela poročilo o izvajanju Direktive 2013/11/EU in Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta², iz katerega je bilo razvidno, da je Direktiva 2013/11/EU privedla do večje pokritosti potrošniških trgov s strani kakovostnih organov ARS po vsej Uniji. Vendar je bilo v poročilu ugotovljeno tudi, da v nekaterih sektorjih in državah članicah potrošniki in podjetja postopke ARS uporabljajo v manjši meri. Eden od razlogov za to je nizka raven ozaveščenosti trgovcev in potrošnikov o takih postopkih v državah članicah, kjer so bili uvedeni šele pred kratkim. Drugi razlog je bilo pomanjkanje zaupanja potrošnikov in trgovcev v neregulirane organe ARS. Podatki, ki so jih pristojni nacionalni organi predložili v začetku leta 2022, in ocena izvajanja Direktive 2013/11/EU, izvedena leta 2023, kažejo, da je uporaba ostala razmeroma stabilna (razen majhnega povečanja zadev, povezanih s pandemijo COVID-19). Večina deležnikov, s katerimi se je posvetovalo v okviru navedene ocene, je potrdila, da so pomanjkanje ozaveščenosti in razumevanja postopkov ARS s strani potrošnikov *in trgovcev ter njihovo* majhno sodelovanje, vrzeli v pokritosti z ARS v nekaterih državah članicah, visoki stroški in zapleteni nacionalni postopki ARS ter razlike v pristojnostih organov ARS pogosti dejavniki, ki ovirajo uporabo postopkov ARS. Pri čezmejnem ARS

obstajajo dodatne ovire, kot so jezik, pomanjkanje znanja o pravu, ki se uporablja, in posebne težave pri dostopu za ranljive potrošnike.

² Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L 165, 18.6.2013, str. 1).

obstajajo dodatne ovire, kot so jezik, pomanjkanje znanja o pravu, ki se uporablja, in posebne težave pri dostopu za ranljive potrošnike. **Tudi zaradi tega se je okolje ARS v EU razvilo v več različnih sistemov, tako da se trgovci v sektorjih, kjer je veliko pritožb, kot sta promet in turizem, zaradi različnih postopkovnih pravil in meril v državah članicah spoprijemajo z izzivi, povezanimi z uporabo mehanizmov za reševanje sporov v čezmejnem okviru, kar je treba urediti, da bomo ustvarili dostopnejši, skladnejši in učinkovitejši čezmejni okvir ARS ter tako spodbudili zaupanje in sodelovanje med potrošniki in trgovci.**

² Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L 165, 18.6.2013, str. 1).

Predlog spremembe 2

Predlog direktive Uvodna izjava 2a

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

Predlog spremembe

(2a) V prometnem in turističnem sektorju imajo veliko pritožb potrošnikov, zlasti v povezavi s pravicami letalskih potnikov. Potrošniki opravijo ogromno poizvedb o teh vprašanjih, kar po eni strani kaže na njihovo veliko ozaveščenost o pravicah na tem področju. Po drugi strani pa to pomeni, da mora uporaba postopkov ARS ostati zadnja možnost za upravičene pritožbe potrošnikov pred sodnim postopkom, zato da se pravice potrošnikov zaščitijo v največji možni meri.

Predlog spremembe 3

Predlog direktive Uvodna izjava 2b

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

Predlog spremembe

(2b) Osrednji element te direktive bi morale biti močne spodbude za potrošnike in trgovce, da uporabijo postopke ARS. Da bi torej v celoti izkoristili ta potencial in res koristili potrošnikom, bi lahko sodelovanje trgovcev v prometnem in turističnem sektorju napravili obvezno, če je to določeno v nacionalni zakonodaji držav članic, pod pogojem, da ta zakonodaja stranem v sporu ne preprečuje uveljavljanja pravice do dostopa do sodnega sistema. Države članice bi morale predvsem imeti možnost, da se odločijo za nacionalno zakonodajo za vzpostavitev sistemov ARS v prometnem in turističnem sektorju, pri čemer morajo poskrbeti za enako zastopanost potrošnikov in trgovcev v upravnih odborih organov ARS ter za močno nadzorno vlogo pristojnih organov v zvezi z organi ARS. Če je v skladu z nacionalno zakonodajo držav članic sodelovanje v teh postopkih prostovoljno, bi morale države članice določiti, da morajo trgovci, ki se odločijo, da v njih ne bodo sodelovali, objaviti ustrezno pojasnilo.

Predlog spremembe 4

Predlog direktive Uvodna izjava 2c

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

Predlog spremembe

(2c) Le nekaj držav članic ima dobro delujoč sistem ARS. Da bi povečali zaupanje potrošnikov in trgovcev v ARS ter njihovo sodelovanje v postopkih ARS, zlasti v prometnem in turističnem sektorju, je bistveno zagotoviti kakovostno delovanje in delo organov ARS. Da bi

povečali stopnjo uporabe reševanja sporov, se je treba osredotočiti na neodvisnost in nepristranskost teh postopkov in vire ter na razvoj strokovnega znanja osebja organov ARS v ustrezni sektorski zakonodaji, na primer o pravicah potnikov. V ta namen bi morale države članice spodbujati organe ARS, naj fizične osebe, pristojne za ARS, poučijo o ustrezni sektorski zakonodaji, da bodo lahko organe ARS podpirale pri pomoči potrošnikom in iskanju najboljših rešitev za njihove čezmejne pritožbe. Osebe, ki sodeluje v postopkih ARS, se mora zato vsako leto udeležiti obveznega usposabljanja za posodobitev dotedanega znanja glede na najnovejši napredek v digitalni sferi.

Predlog spremembe 5

Predlog direktive

Uvodna izjava 11

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

(11) Države članice bi morale tudi omogočiti organom ARS, da združijo podobne zadeve proti določenemu trgovcu, da bi zagotovili skladnost izidov ARS za potrošnike, ki so izpostavljeni isti nezakoniti praksi, ter večjo stroškovno učinkovitost za organe ARS in trgovce. Potrošniki bi morali biti ustrezno obveščeni in bi morali imeti možnost, da za svoj spor zavrnejo združevanje.

Predlog spremembe

(11) Države članice bi morale tudi omogočiti organom ARS, da **v tesnem sodelovanju s pristojnimi nacionalnimi organi za ARS in/ali mrežo evropskih potrošniških centrov** združijo podobne zadeve proti določenemu trgovcu, da bi zagotovili skladnost izidov ARS za potrošnike, ki so izpostavljeni isti nezakoniti praksi, ter večjo stroškovno učinkovitost za organe ARS in trgovce. Potrošniki **in trgovci** bi morali biti ustrezno obveščeni in bi morali imeti možnost, da za svoj spor zavrnejo združevanje.

Predlog spremembe 6

Predlog direktive

Uvodna izjava 13

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

(13) V skladu z Direktivo 2013/11/EU lahko države članice poleg sektorske zakonodaje Unije, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS, uvedejo nacionalno zakonodajo, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS v sektorjih, za katere štejejo, da je to primerno. Da bi spodbudili sodelovanje trgovcev v postopkih ARS ter zagotovili ustrezne in hitre postopke ARS, bi bilo treba od trgovcev zahtevati, da zlasti v primerih, ko njihovo sodelovanje ni obvezno, v določenem roku odgovorijo na poizvedbe organov ARS o tem, ali nameravajo sodelovati v predlaganem postopku.

Predlog spremembe 7

Predlog direktive Uvodna izjava 15

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

(15) Da bi zagotovili učinkovito pomoč potrošnikom in trgovcem v čezmejnih sporih, je treba zagotoviti, da države članice vzpostavijo kontaktne točke za ARS z jasno opredeljenimi nalogami. Evropski potrošniški centri so primerni za opravljanje teh nalog, saj so specializirani za pomoč potrošnikom pri težavah pri čezmejnih nakupih, vendar bi morale države članice imeti tudi možnost, da izberejo druge organe z ustreznim strokovnim znanjem. Te kontaktne točke za ARS, ki se določijo, bi bilo treba sporočiti Komisiji.

Predlog spremembe

(13) V skladu z Direktivo 2013/11/EU lahko države članice poleg sektorske zakonodaje Unije, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS, uvedejo nacionalno zakonodajo, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS v sektorjih, za katere štejejo, da je to primerno. Da bi spodbudili sodelovanje trgovcev v postopkih ARS ter zagotovili ustrezne in hitre postopke ARS, bi bilo treba od trgovcev zahtevati, da zlasti v primerih, ko njihovo sodelovanje ni obvezno, v določenem roku, **ki ni daljši od 15 delovnih dni**, odgovorijo na poizvedbe organov ARS o tem, ali nameravajo sodelovati v predlaganem postopku.

Predlog spremembe

(15) ***V več državah članicah so potrošniki in trgovci še vedno premalo seznanjeni z obstojem organov ARS in storitvah, ki jih ponujajo.*** Da bi zagotovili učinkovito pomoč potrošnikom in trgovcem v čezmejnih sporih, je treba zagotoviti, da države članice vzpostavijo kontaktne točke za ARS z jasno opredeljenimi nalogami. Evropski potrošniški centri so primerni za opravljanje teh nalog ***v tesnem sodelovanju s pristojnimi organi za ARS***, saj so specializirani za pomoč potrošnikom pri težavah pri čezmejnih nakupih, vendar bi morale države članice imeti tudi možnost, da izberejo druge organe z ustreznim strokovnim znanjem, ***in bi jim morale zagotoviti zadostne proračunske in človeške vire.*** Te kontaktne točke za ARS, ki se določijo, bi bilo treba sporočiti

Komisiji.

Predlog spremembe 8

Predlog direktive

Uvodna izjava 17 a (novo)

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

Predlog spremembe

(17a) Trgovci bi morali potrošnikom na svoji spletni strani zagotoviti informacije o kontaktni točki za ARS, da bi sledili trendom spletnega trgovanja in delovanja spletnih platform.

Predlog spremembe 9

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka -1 (novo)

Direktiva 2013/11/EU

Člen 1

Veljavno besedilo

Predlog spremembe

Člen 1

Člen 1

Vsebina

Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer z zagotavljanjem, da lahko potrošniki pritožbe proti trgovcem prostovoljno vložijo pri organih, ki ponujajo neodvisne, nepristranske, pregledne, učinkovite, hitre in pravične postopke alternativnega reševanja sporov (v nadaljnjem besedilu: ARS). Ta direktiva ne posega v nacionalno zakonodajo, na podlagi katere je sodelovanje v takih postopkih obvezno, če ta zakonodaja strankama ne preprečuje, da bi uveljavljali pravico dostopa do sodnega sistema.

Vsebina

Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer z zagotavljanjem, da lahko potrošniki pritožbe proti trgovcem prostovoljno vložijo pri organih, ki ponujajo neodvisne, nepristranske, pregledne, učinkovite, hitre in pravične postopke alternativnega reševanja sporov (v nadaljnjem besedilu: ARS). Ta direktiva ne posega v nacionalno zakonodajo, na podlagi katere je sodelovanje ***trgovcev v sektorju prometa in turizma, a tudi drugih*** v takih postopkih obvezno, če ta zakonodaja strankama ne preprečuje, da bi uveljavljali pravico dostopa do sodnega sistema. ***Če je v skladu z nacionalno zakonodajo držav članic sodelovanje v teh postopkih prostovoljno, države članice določijo, da morajo trgovci, ki se odločijo, da v njih ne bodo sodelovali, objaviti ustrezno pojasnilo.***

Predlog spremembe 10

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 3 – točka a

Direktiva 2013/11/EU

Člen 5

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

Predlog spremembe

1a. Trgovec, ki nima sedeža na ozemlju države članice in ponuja blago, storitve ali trženje v EU, vključno z digitalnimi vsebinami in digitalnimi storitvami, sodeluje v mehanizmu ARS in spoštuje pravila ARS o varstvu potrošnikov.

(Sprememba velja za celotno besedilo. Če bo sprejeta, bodo potrebne ustrezne prilagoditve v celotnem besedilu.)

Obrazložitev

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.

Predlog spremembe 11

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 3 – točka b

Direktiva 2013/11/EU

Člen 5 – odstavek 2 – točka aa (novo)

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

Predlog spremembe

(aa) zagotovijo, da lahko potrošniki pritožbe zoper trgovce s sedežem zunaj njihove države prebivališča vložijo v državi, v kateri prebivajo;

Predlog spremembe 12

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 3 – točka b

Direktiva 2013/11/EU

Člen 5 – odstavek 2 – točka c

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

(c) strankama v sporu podelijo pravico, da zahtevata, da izid postopka ARS pregleda fizična oseba, kadar je bil postopek izveden z avtomatiziranimi sredstvi;

Predlog spremembe

(c) strankama v sporu podelijo pravico, da zahtevata, da izid postopka ARS pregleda fizična oseba, **in jima to tudi zagotovijo**, kadar je bil postopek izveden z avtomatiziranimi sredstvi;

Predlog spremembe 13

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 3 – točka b

Direktiva 2013/11/EU

Člen 5 – odstavek 2 – točka d

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

(d) lahko podobne zadeve zoper posameznega trgovca združijo v en postopek pod pogojem, da **je** zadevni potrošnik o tem **obveščen** in temu ne **nasprotuje**;

Predlog spremembe

(d) lahko podobne zadeve zoper posameznega trgovca združijo v en postopek pod pogojem, da **sta** zadevni potrošnik **in trgovec** o tem **obveščena** in temu ne **nasprotujeta**;

Predlog spremembe 14

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 3 – točka d

Direktiva 2013/11/EU

Člen 5 – odstavek 8

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

8. Države članice zagotovijo, da trgovci s sedežem na njihovem ozemlju, s katerimi stopi v stik organ ARS iz njihove države ali druge države članice, ta organ ARS obvestijo, ali se strinjajo s sodelovanjem v predlaganem postopku, in odgovorijo v razumnem roku, ki ni daljši od **20** delovnih dni.

Predlog spremembe

8. Države članice zagotovijo, da trgovci s sedežem na njihovem ozemlju, s katerimi stopi v stik organ ARS iz njihove države ali druge države članice, ta organ ARS obvestijo, ali se strinjajo s sodelovanjem v predlaganem postopku, in odgovorijo v razumnem roku, ki ni daljši od **15** delovnih dni. **Informacije trgovcev potrošnikom o pripravljenosti za sodelovanje v postopku ARS so jasne, razumljive in lahko dostopne ter zagotavljajo, da so potrošniki s trgovčevim**

stališčem seznanjeni še pred sklenitvijo pogodbe. Če trgovci zavrnejo sodelovanje v postopku ARS, morajo to pisno pojasniti.

Predlog spremembe 15

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 3 a (novo)

Direktiva 2013/11/EU

Člen 6 – odstavek 1 – točka a

Veljavno besedilo

(a) imajo potrebno znanje in spretnosti na področju alternativnega ali sodnega reševanja potrošniških sporov, pa tudi splošno poznavanje prava;

Predlog spremembe

v odstavku 6(1) se točka (a) nadomesti z naslednjim:

(a) imajo potrebno znanje in spretnosti na področju alternativnega ali sodnega reševanja potrošniških sporov, pa tudi splošno poznavanje prava *in strokovno znanje, zlasti na področju potrošniškega prava EU, pri obravnavi čezmejnih primerov;*“

Predlog spremembe 16

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 3 b (novo)

Direktiva 2013/11/EU

Člen 6 – odstavek 6

Veljavno besedilo

6. Za namene odstavka 1(a) države članice spodbujajo organe ARS, naj zagotovijo usposabljanje za fizične osebe, ki so odgovorne za ARS. Če se tako usposabljanje izvaja, pristojni organi spremljajo sheme usposabljanja, ki so jih vzpostavili organi ARS, in sicer na podlagi informacij, ki se jim sporočajo v skladu s členom 19(3)(g).

Predlog spremembe

3b. v členu 6 se odstavek 6 nadomesti z naslednjim:

„6. Za namene odstavka 1(a) države članice spodbujajo organe ARS, naj zagotovijo usposabljanje za fizične osebe, ki so odgovorne za ARS, *iz ustrezne sektorske zakonodaje*. Če se tako usposabljanje izvaja, pristojni organi spremljajo sheme usposabljanja, ki so jih vzpostavili organi ARS, in sicer na podlagi informacij, ki se jim sporočajo v skladu s členom 19(3)(g).“

Predlog spremembe 17

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 6

Direktiva 2013/11/EU

Člen 14 – odstavek 2

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

2. Vsaka država članica določi kontaktno točko za ARS, ki je odgovorna za nalogo iz odstavka 1. Vsaka država članica Komisiji sporoči ime in kontaktne podatke svoje kontaktne točke za ARS. Države članice odgovornost za delovanje kontaktnih točk za ARS prenesejo na svoj center, ki je del mreže evropskih potrošniških centrov, ali, če to ni mogoče, na potrošniške organizacije ali na kateri koli drug organ, dejaven na področju varstva potrošnikov.

Predlog spremembe

2. Vsaka država članica določi kontaktno točko za ARS, ki je odgovorna za nalogo iz odstavka 1. Vsaka država članica Komisiji sporoči ime in kontaktne podatke svoje kontaktne točke za ARS. Države članice odgovornost za delovanje kontaktnih točk za ARS prenesejo na svoj center, ki je del mreže evropskih potrošniških centrov, ali, če to ni mogoče, na potrošniške organizacije ali na kateri koli drug organ, dejaven na področju varstva potrošnikov, ***vključno s pristojnimi nacionalnimi organi za ARS.***

Predlog spremembe 18

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 6

Direktiva 2013/11/EU

Člen 14 – odstavek 2 a (novo)

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

Predlog spremembe

2a. Trgovci zagotovijo informacije o kontaktni točki za ARS. Te informacije morajo biti jasno prikazane, in sicer ločeno od drugih vsebin na spletnem mestu trgovca, da so potrošnikom dobro vidne in dostopne.

Predlog spremembe 19

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 6

Direktiva 2013/11/EU

Člen 14 – odstavek 3 – točka c

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

(c) zagotavljanje pojasnil strankam glede postopkovnih pravil, ki jih uporabljajo posamezni organi ARS;

Predlog spremembe

(c) zagotavljanje pojasnil strankam glede postopkovnih pravil, ki jih uporabljajo posamezni organi ARS, **na primer o časovnih okvirih pri komuniciranju**;

Predlog spremembe 20

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 8

Direktiva 2013/11/EU

Člen 20 – odstavek 8

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

8. Komisija razvije in vzdržuje digitalno interaktivno orodje, ki zagotavlja splošne informacije o pravnem varstvu za potrošnike in povezave do spletnih strani organov ARS, o katerih je bila obveščena v skladu z odstavkom 2 tega člena.

Predlog spremembe

8. Komisija razvije in vzdržuje digitalno interaktivno orodje, ki zagotavlja splošne informacije o pravnem varstvu za potrošnike in povezave do spletnih strani organov ARS, o katerih je bila obveščena v skladu z odstavkom 2 tega člena.

Zaradi čezmejne narave pravic potnikov Komisija tesno sodeluje z evropskimi potrošniškimi centri, podjetji iz sektorja prometa in turizma, potrošniškimi organizacijami in drugimi subjekti, ki se ukvarjajo s pravicami potrošnikov, da bi spodbujala dobre prakse in znanje, potrebno za odpravo ovir, s katerimi se srečujejo potrošniki in trgovci, ko uporabijo postopek ARS na tem posebnem področju.

Predlog spremembe 21

Predlog direktive

Člen 1 – odstavek 1 – točka 8 a (novo)

Direktiva 2013/11/EU

Člen 20 – odstavek 5

Besedilo, ki ga predlaga Komisija

5. Vsak pristojni organ na svojem spletnem

Predlog spremembe

8a. v členu 20 se odstavek 5 nadomesti

mestu da na voljo javnosti zbirni seznam organov ARS iz odstavka 4 tako, da navede povezavo na ustrezno spletno mesto Komisije. Poleg tega vsak pristojni organ zbirni seznam da na voljo javnosti na trajnem nosilcu podatkov.

z naslednjim:

„5. Vsak pristojni organ na svojem spletnem mestu da na voljo javnosti zbirni seznam organov ARS iz odstavka 4 tako, da navede povezavo na ustrezno spletno mesto Komisije. Poleg tega vsak pristojni organ zbirni seznam da na voljo javnosti na trajnem nosilcu podatkov. ***Vsak pristojni organ objavi pojasnila, kadar trgovci zavrnejo sodelovanje v postopku ARS.***“

**PRILOGA: SUBJEKTI ALI OSEBE,
OD KATERIH JE PRIPRAVLJAVKA MNENJA PREJELA PRISPEVKE**

V skladu s členom 8 Priloge I Poslovnika pripravljavka mnenja izjavlja, da je pri pripravi mnenja do njegovega sprejetja v odboru prejela prispevke od naslednjih subjektov ali oseb:

Subjekt in/ali oseba
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Priprava tega seznama je v izključni pristojnosti pripravljavke mnenja.

POSTOPEK V ODBORU, ZAPROŠENEM ZA MNENJE

Naslov	Sprememba Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 in (EU) 2020/1828
Referenčni dokumenti	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Pristojni odbor Datum razglasitve na zasedanju	IMCO 20.11.2023
Mnenje pripravil Datum razglasitve na zasedanju	TRAN 20.11.2023
Pripravljavec/-ka mnenja Datum imenovanja	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Obravnavana v odboru	22.1.2024
Datum sprejetja	14.2.2024
Izid končnega glasovanja	+ : 23 - : 1 0 : 15
Poslanci, navzoči pri končnem glasovanju	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kundura (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, Peter Vitanov (Petar Vitanov)
Namestniki, navzoči pri končnem glasovanju	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Namestniki (člen 209(7)), navzoči pri končnem glasovanju	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

**POIMENSKO GLASOVANJE PRI KONČNEM GLASOVANJU
V ODBORU, ZAPROŠENEM ZA MNENJE**

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, Peter Vitanov (Petar Vitanov)
The Left	Elena Koundura (Elena Kountoura)
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Uporabljeni znaki:

+ : za

- : proti

0 : vzdržani