



2023/0376(COD)

16.1.2024

## NACRT MIŠLJENJA

Odbora za promet i turizam

upućen 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

PA\_Legam

## KRATKO OBRAZLOŽENJE

Cilj Direktive o alternativnom rješavanju sporova<sup>1</sup>, 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 alternativnog rješavanja sporova i nacionalni okviri u različitim državama članicama. Iako alternativno rješavanje sporova nije zamišljeno kao zamjena za sudske sporove, smatra se učinkovitim mehanizmom pravne zaštite za rješavanje sporova male vrijednosti jer je obraćanje sudu skuplje i često mnogo dugotrajnije. Međutim, dosad je uspjeh ARS-a u EU-u bio tek djelomičan, a njegova uspostava i učinkovitost često ovise o nacionalnom kontekstu svake države članice. Zbog toga danas znatan udio potrošača u EU-u nije upoznat sa sustavima alternativnog rješavanja sporova ili im ne vjeruje te se stoga suzdržava od podnošenja pritužbe. Nadalje, 43 % trgovaca na malo u EU-u nije svjesno postojanja alternativnog rješavanja sporova kao sredstva za rješavanje sporova s potrošačima.

S obzirom na navedeno, izvjestiteljica pozdravlja prijedlog Komisije o izmjeni Direktive o alternativnom rješavanju sporova kako bi se okvir prilagodio digitalnim tržištima, poboljšala upotreba 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 alternativno rješavanje sporova 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, dolazi do znatno više sporova od drugih, izvjestiteljica podsjeća da je Direktivom iz 2013. već predviđen određeni stupanj fleksibilnosti za države članice pri odlučivanju o tome treba li sudjelovanje trgovaca u alternativnom rješavanju sporova 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 zahtijeva da za to dostave pisana objašnjenja.

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 **pristupačnost 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 dostatnih 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 putnika<sup>2</sup>. 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 osposobljavanje 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

---

<sup>1</sup> 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.

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

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 alternativnog rješavanja sporova 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 sud nije mogao naložiti, ili rezultat koji stranke smatraju pravednijim od onog propisanog zakonom<sup>3</sup>. 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 prima na znanje brojna neregulirana društva za upravljanje odštetnim zahtjevima koja nude posredovanje u rješavanju odštetnih zahtjeva putnika u zračnom prometu na internetu radi ostvarivanja privatne dobiti<sup>4</sup> te naglašava da im potrošači često pribjegavaju jer nisu svjesni postojanja subjekata za ARS ili ne vjeruju da su neovisni i/ili nepristrani. Naime, budući da u samo nekoliko država članica sustav alternativnog rješavanja sporova funkcionira glatko, od ključne je važnosti usredotočiti se na kvalitetu (neovisnost, nepristranost, stručnost, resursi) subjekata za ARS, informiranje i pomoć potrošačima te na povećanje stope prihvaćanja rješavanja 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 nadležnima 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 potrebni 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 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.

---

<sup>3</sup> Većina subjekata za ARS u nordijskim i baltičkim zemljama može donositi odluke bez obzira na to sudjeluje li trgovac u programu ili ne, što trgovcima daje i snažan poticaj za sudjelovanje u ARS-u. Vidjeti "ADR in the Nordic and Baltic countries" („ADR 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.

<sup>4</sup> [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), itd.

## 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 Vijeća<sup>2</sup>, 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 izvješću 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 ARS. U prekograničnom ARS-u postoje dodatne prepreke, kao što su jezik,

###### *Izmjena*

(2) Komisija je 2019. donijela Izvješće o provedbi Direktive 2013/11/EU i Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>2</sup>, 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 izvješću 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 trgovaca, praznine u pokrivenosti ARS-om u određenim državama članicama, visoki troškovi, složeni nacionalni postupci ARS-a i razlike u nadležnostima subjekata za ARS. U prekograničnom ARS-u postoje dodatne

nedovoljno poznavanje mjerodavnog prava i određene poteškoće u pristupu za ranjive potrošače.

---

<sup>2</sup> 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.).

prepreke, kao što su jezik, nedovoljno poznavanje mjerodavnog prava i određene poteškoće u pristupu za ranjive potrošače.

---

<sup>2</sup> 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.).

Or. en

## Amandman 2

### Prijedlog direktive Uvodna izjava 4.a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

***(4a) ARS se razvio u različite sustave u EU-u, što znači da se zbog različitih postupovnih pravila i kriterija u državama članicama trgovci u sektoru prometa i turizma suočavaju s izazovima povezanim s upotrebom mehanizama za rješavanje sporova u prekograničnom kontekstu. Prepreke pristupu, kao što su jezik i prevođenje, složenost postupaka, trošak postupaka, poznavanje prava o zaštiti potrošača koje se primjenjuje u drugoj državi članici, prepreke su koje je potrebno ukloniti kako bi se povećalo sudjelovanje potrošača i trgovaca u alternativnom rješavanju sporova.***

Or. en

### Amandman 3

#### Prijedlog direktive Uvodna izjava 7.a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

**(7a)** *Države članice potiču subjekte za ARS da fizičkim osobama zaduženima za ARS osiguraju osposobljavanje u pogledu relevantnog sektorskog zakonodavstva, kao što su prava putnika, kako bi subjektima za ARS pružile potporu u pronalaženju najboljih rješenja za prekogranične pritužbe potrošača.*

Or. en

### Amandman 4

#### Prijedlog direktive Uvodna izjava 8.a (nova)

*Tekst koji je predložila Komisija*

*Izmjena*

**(8a)** *Velik broj pritužbi i upita potrošača povezanih s prometnim i turističkim sektorom pokazuje, s jedne strane, postojanje svijesti o okviru za prava potrošača u tom području. S druge strane, to znači da bi primjena postupaka ARS-a trebala ostati krajnja mjera za utemeljene pritužbe potrošača prije pokretanja sudskog postupka kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri ostvarila prava potrošača. Nadalje, trebali bi postojati snažni poticaji za trgovce i potrošače da se koriste postupcima ARS-a. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost uvođenja nacionalnog zakonodavstva za uspostavu sustava alternativnog rješavanja sporova u sektoru prometa i turizma, kada se to smatra prikladnim, osiguravajući jednaku zastupljenost trgovaca i potrošača u odborima subjekata za ARS i snažnu nadzornu ulogu nadležnih tijela u odnosu na*

*subjekte za ARS.*

Or. en

## 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 dati im priliku da za svoj spor odbiju takvo objedinjavanje.

Or. en

## Amandman 6

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

*Tekst koji je predložila Komisija*

***(13a) Sustav alternativnog rješavanja sporova funkcionira glatko samo u nekoliko država članica, što znači da je od ključne važnosti usredotočiti se na kvalitetu (neovisnost, nepristranost, stručnost, resursi) subjekata za ARS, informiranje i pomoć potrošačima te na povećanje stope prihvaćanja rješavanja sporova.***

Or. en



## 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) 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, **u bliskoj suradnji s nadležnim tijelima 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. O tim kontaktnim točkama za ARS koje su odredile trebale bi obavijestiti Komisiju.

Or. en

## Amandman 8

### Prijedlog direktive Članak 1. – stavak 1. – točka 3. – podtočka d Direktiva 2013/11/EU Članak 5. – stavak 8. (novi)

*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 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.  
**Trgovci su dužni dostaviti pisana obrazloženja kad god odbiju sudjelovati u postupku ARS-a.**

## Amandman 9

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 3.a (novi)

Direktiva 2013/11/EU

Članak 6. – stavak 6.

*Tekst koji je predložila Komisija*

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 potiču subjekte za ARS da osiguraju osposobljavanje fizičkih osoba nadležnih za ARS **u relevantnom sektorskom zakonodavstvu poput prava putnika**. 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.”

Or. en

*(Direktiva 2013/11/EU)*

## Amandman 10

### Prijedlog direktive

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

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

*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.

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.**

Or. en

## Amandman 11

### Prijedlog direktive

#### Članak 1. – stavak 1. – točka 8.

Direktiva 2013/11/EU

Članak 20. – stavak 8. (novi)

*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 bi trebala blisko surađivati 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 potrebni za uklanjanje prepreka s kojima se suočavaju potrošači i trgovci kada pribjegavaju postupcima ARS-a u tim područjima.***

Or. en

## Amandman 12

### Prijedlog direktive

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

Direktiva 2013/11/EU

Članak 20. – stavak 5.

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.

**8.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 objašnjenja kad god trgovci odbiju sudjelovati u postupku ARS-a.***”

Or. en(*Direktiva 2013/11/EU*)