

32013L0011

18.6.2013.

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

L 165/63

DIREKTIVA 2013/11/EU EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**od 21. svibnja 2013.****o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ****(Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon dostave nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ⁽¹⁾,u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom ⁽²⁾,

budući da:

(1) Članak 169. stavak 1. i članak 169. stavak 2. točka (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđaju da Unija mora doprinositi ostvarivanju visoke razine zaštite potrošača pomoću mjera usvojenih u skladu s člankom 114. UFEU-a. Članak 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima predviđa da politike Unije moraju osigurati visoku razinu zaštite potrošača.

(2) Prema članku 26. stavku 2. UFEU-a, unutarnje tržište obuhvaća područje bez unutarnjih granica u kojem je osigurano slobodno kretanje roba i usluga. Unutarnje tržište trebalo bi potrošačima pružiti dodanu vrijednost u obliku bolje kvalitete, veće raznovrsnosti, razumnih cijena i visokih sigurnosnih standarda za robu i usluge, čime bi trebalo promicati višu razinu zaštite potrošača.

(3) Rascjepkanost unutarnjeg tržišta otežava konkurentnost, rast i stvaranje novih radnih mjesta unutar Unije. Uklanjanje izravnih i drugih prepreka za pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta i poboljšavanje povjerenja građana ključno je za dovršavanje unutarnjeg tržišta.

(4) Osiguravanje pristupa jednostavnim, učinkovitim, brzim i jeftinim načinima rješavanja domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama trebalo bi koristiti potrošačima pa stoga povećati njihovo povjerenje u tržište. Taj bi se pristup trebao primjenjivati na *online*, kao i na *offline* transakcije, a posebno je važan kada potrošači kupuju prekogranično.

(5) Alternativno rješavanje sporova (ARS) nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješenje sporova između potrošača i trgovaca. Međutim, ARS se još uvijek nije dovoljno i ujednačeno razvio diljem Unije. Žalosno je da, unatoč Preporukama Komisije 98/257/EZ od 30. ožujka 1998. o načelima primjenjivim na tijela odgovorna za izvansudsku nagodbu kod potrošačkih sporova ⁽³⁾ i 2001/310/EZ od 4. travnja 2001. o načelima za izvansudska tijela uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova ⁽⁴⁾, ARS nije ispravno uspostavljen i ne djeluje zadovoljavajuće u svim geografskim područjima ili poslovnim sektorima u Uniji. Potrošači i trgovci još uvijek nisu upoznati s postojećim izvansudskim mehanizmima pravne zaštite, a samo mali postotak građana zna kako podnijeti pritužbu subjektu za ARS. U slučaju kada su postupci ARS dostupni, njihova se razina kvalitete znatno razlikuje u državama članicama, a subjekti za ARS često nisu učinkoviti u rješavanju prekograničnih sporova.

(6) Razlike među državama članicama u pogledu dostupnosti, kvalitete i svjesnosti o ARS-u predstavljaju prepreku za unutarnje tržište i jedan su od razloga zbog kojih se mnogi potrošači suzdržavaju od prekogranične kupovine i nemaju povjerenja da se mogući sporovi s trgovcima mogu riješiti na jednostavan, brz i jeftin način. Iz istih razloga, trgovci bi se mogli suzdržati od prodaje potrošačima u drugim državama članicama u kojima nisu

⁽¹⁾ SL C 181, 21.6.2012., str. 93.

⁽²⁾ Stajalište Europskog parlamenta od 12. ožujka 2013. (još nije objavljeno u Službenom listu) i Odluka Vijeća od 22. travnja 2013.

⁽³⁾ SL L 115, 17.4.1998., str. 31.

⁽⁴⁾ SL L 109, 19.4.2001., str. 56.

- dovoljno dostupni visokokvalitetni postupci ARS. Nadalje, trgovci s poslovnim nastanom u državi članici u kojoj visokokvalitetni postupci za ARS nisu dovoljno dostupni nalaze se u nepovoljnijem položaju u odnosu na trgovce koji imaju pristup takvim postupcima pa stoga potrošačke sporove mogu riješiti brže i jeftinije.
- (7) Da bi potrošači iskoristili puni potencijal unutarnjeg tržišta, alternativno rješavanje sporova trebalo bi biti dostupno za sve vrste domaćih i prekograničnih sporova koji su obuhvaćeni ovom Direktivom, postupci ARS trebali bi ispunjavati dosljedne zahtjeve za kvalitetu koji vrijede diljem Unije, a potrošači i trgovci trebali bi znati da takvi postupci postoje. Radi povećane prekogranične trgovine i kretanja osoba, važno je da subjekti za ARS učinkovito rješavaju prekogranične sporove.
- (8) Kako je to zagovarao Europski parlament u svojim rezolucijama od 25. listopada 2011. o alternativnom rješavanju sporova u građanskim, trgovačkim i obiteljskim stvarima te od 20. svibnja 2010. o osiguranju jedinstvenog tržišta za potrošače i građane, svaki cjeloviti pristup jedinstvenom tržištu koje daje rezultate za svoje građane trebao bi razviti prvenstveno jednostavan, prihvatljiv, svrhovit i dostupan sustav pravne zaštite.
- (9) U svojoj komunikaciji od 13. travnja pod naslovom „Akt o jedinstvenom tržištu — Dvanaest poluga za poticanje rasta i jačanje povjerenja — Zajedno za novi rast”, Komisija je prepoznala zakonodavstvo o alternativnom načinu rješavanja sporova (ARS) koje uključuje elektroničku dimenziju trgovine (e-trgovina), kao jednu od dvanaest poluga za poticanje rasta, jačanje povjerenja i ostvarivanje napretka prema dovršetku jedinstvenog tržišta.
- (10) U zaključcima od 24.-25. ožujka i 23. listopada 2011., Europsko vijeće pozvalo je Europski parlament i Vijeće da do kraja 2012. donesu prvi paket prioriteta mjera za davanje novog poticaja jedinstvenom tržištu. Osim toga, u zaključcima od 30. svibnja 2011. o prioritetima za ponovno pokretanje jedinstvenog tržišta, Vijeće Europske unije naglasilo je važnost e-trgovine te se usuglasilo da sustavi za alternativno rješavanje potrošačkih sporova mogu ponuditi jeftinu, jednostavnu i brzu pravnu zaštitu i za potrošače i za trgovce. Uspješna primjena tih sustava zahtijeva trajnu političku predanost i podršku svih sudionika, bez dovođenja u pitanje financijske dostupnosti, transparentnosti, fleksibilnosti, brzine i kvalitete odlučivanja od strane subjekta za ARS obuhvaćenog područjem primjene ove Direktive.
- (11) S obzirom na povećanu važnost *online* trgovine a posebno prekogranične trgovine kao stupa gospodarske aktivnosti Unije, pravilno funkcioniranje infrastrukture ARS za potrošačke sporove i pravilno integrirani okvir za *online* rješavanje sporova (ORS) za potrošačke sporove proizašle iz *online* transakcija nužni su radi povećanja povjerenja građana u unutarnje tržište kao jednog od ciljeva Akta o jedinstvenom tržištu.
- (12) Ova Direktiva i Uredba (EZ) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju potrošačkih sporova ⁽¹⁾ dva su međusobno povezana i komplementarna zakonodavna instrumenta. Uredba (EU) br. 524/2013 predviđa uspostavu platforme za ORS koja potrošačima i trgovcima nudi jedinstvenu točku ulaza za izvansudsko *online* rješavanje sporova, putem subjekata za ARS koji su povezani s platformom i nude ARS putem kvalitetnih postupaka ARS. Dostupnost kvalitetnih subjekata za ARS diljem Unije preduvjet je za pravilno funkcioniranje platforme za ORS.
- (13) Ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na negospodarske usluge od općeg interesa. Negospodarske usluge su usluge koje se ne obavljaju radi ekonomskih interesa. Zato negospodarske usluge od općeg interesa, koje bez ikakve naknade obavlja država ili se obavljaju u ime države, ne bi trebale biti obuhvaćene ovom Direktivom bez obzira putem kojeg se pravnog oblika te usluge pružaju.
- (14) Ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na zdravstvene usluge kako su utvrđene u točki (a) članka 3. Direktive 2011/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. o primjeni prava pacijenata na prekograničnu zdravstvenu zaštitu ⁽²⁾.
- (15) U Uniji razvoj ARS-a koji ispravno funkcionira nužan je za jačanje povjerenja potrošača u unutarnje tržište, uključujući područje *online* trgovine, te radi ispunjavanja potencijala i mogućnosti prekogranične *online* trgovine. Takav bi razvoj trebalo graditi na postojećim postupcima ARS u državama članicama i poštovati njihove pravne tradicije. „Subjektima za ARS” u smislu ove Direktive trebalo bi smatrati i postojeće i novoosnovane subjekte za rješavanje sporova, koji ispravno funkcioniraju i ispunjavaju zahtjeve za kvalitetu navedene u ovoj Direktivi. Širenje ARS-a može se pokazati važnim i u onim državama članicama u kojima postoji značajan broj neriješenih slučajeva koji se vode pred sudovima, što građane Unije sprečava u ostvarivanju prava na pravedno suđenje unutar razumnog roka.
- (16) Ova bi se Uredba trebala primjenjivati na sporove između potrošača i trgovaca o ugovornim obvezama koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama koji se sklapaju *online* i *offline*, u svim gospodarskim sektorima

⁽¹⁾ SL L 165, 18.6.2013., str. 1.

⁽²⁾ SL L 88, 4.4.2011., str. 45.

osim izuzetih sektora. To bi trebalo uključivati sporove koji su proizašli iz prodaje ili pružanja digitalnog sadržaja za novčanu naknadu. Ova bi se Direktiva trebala primjenjivati na pritužbe koje potrošači podnesu protiv trgovaca. Ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na pritužbe koje podnesu trgovci protiv potrošača ili na sporove između trgovaca. Međutim, ona ne bi trebala sprečavati države članice da donesu ili održavaju odredbe o postupcima za izvansudsko rješavanje takvih sporova.

- (17) Državama članicama trebalo bi biti dozvoljeno održati ili uvesti nacionalne odredbe u pogledu postupaka koji nisu obuhvaćeni ovom Direktivom, npr. unutarnje postupke trgovaca za rješavanje pritužbi. Takvi unutarnji postupci za rješavanje pritužbi mogu predstavljati učinkovito sredstvo za rješavanje potrošačkih sporova u ranoj fazi.
- (18) Definicija „potrošača” trebala bi obuhvaćati fizičke osobe koje djeluju izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Međutim, ako je ugovor sklopljen djelomično za namjene trgovačke djelatnosti osobe i djelomično izvan okvira te njezine djelatnosti (ugovori s dvojnomo namjenom) pri čemu je namjena trgovačke djelatnosti tako ograničena da ne prevladava u cjelokupnom kontekstu ponude, tu bi osobu također trebalo smatrati potrošačem.
- (19) Neki postojeći pravni akti Unije već sadrže odredbe vezane uz ARS. Kako bi se osigurala pravna sigurnost, trebalo bi propisati da se u slučaju spora primjenjuje ova Direktiva, osim kada je izričito drukčije predviđeno. Posebno, ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje Direktivu 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o određenim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima⁽¹⁾, koja već postavlja okvir za sustave mirenja na razini Unije za prekogranične sporove ne sprečavajući primjenu te Direktive na unutarnje sustave za mirenje. Ova je Direktiva namijenjena horizontalnoj primjeni na sve vrste postupaka ARS, uključujući postupke ARS obuhvaćene Direktivom 2008/52/EZ.
- (20) Subjekti za ARS izuzetno su raznoliki diljem Unije, ali i unutar država članica. Ova bi se Direktiva trebala odnositi na svaki subjekt koji je uspostavljen na trajnoj osnovi, nudi rješenje spora između potrošača i trgovca postupkom ARS i naveden je u skladu s ovom Direktivom. Ova Direktiva može također obuhvaćati, ako države članice tako odluče, subjekt za rješavanje sporova koji nameće rješenja koja su obvezujuća za stranke. Međutim, izvansudski postupak stvoren na *ad hoc* osnovi za jedan spor između potrošača i trgovca ne bi trebalo smatrati postupkom ARS.
- (21) Postupci ARS su također izuzetno raznoliki diljem Unije i unutar država članica. Oni mogu imati oblik postupaka u kojima subjekt za ARS povezuje stranke radi omogućavanja sporazumnog rješenja ili postupaka u kojima subjekt za ARS predlaže rješenje ili pak postupaka kada subjekt za ARS nameće rješenje. Oni također mogu biti u obliku kombinacije dvaju ili više takvih postupaka. Ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje oblik koji postupci ARS imaju u državama članicama.
- (22) Postupci pred tijelima za rješavanje sporova u kojima su fizičke osobe zadužene za rješavanje spora zaposlene ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od trgovca lako bi mogli biti izloženi sukobu interesa. Stoga bi ti postupci, u načelu, trebali biti isključeni iz područja primjene ove Direktive, osim ako država članica odluči da se takvi postupci mogu priznati kao postupci ARS na temelju ove Direktive i predvidi da su ti subjekti u potpunosti sukladni s određenim zahtjevima o neovisnosti i nepristranosti utvrđenima u ovoj Direktivi. Subjekti za ARS koji nude rješavanje spora putem takvih postupaka trebali bi biti podložni redovitoj procjeni njihove sukladnosti sa zahtjevima kvalitete navedenim u ovoj Direktivi, uključujući određene dodatne zahtjeve koji osiguravaju neovisnost.
- (23) Ova se Direktiva ne bi trebala primjenjivati na postupke pred sustavima za rješavanje potrošačkih pritužbi kojima upravlja trgovac, ni na izravne pregovore između stranaka. nadalje, ona se ne bi trebala primjenjivati na pokušaje suca da riješi spor u tijeku sudskog postupka koji se odnosi na taj spor.
- (24) Države članice trebale bi osigurati da se sporovi obuhvaćeni ovom Direktivom mogu podnijeti subjektu za ARS koji udovoljava zahtjevima utvrđenim u ovoj Direktivi i navedenim u skladu s njom. Države članice trebale bi imati mogućnost ispunjavanja obveze oslanjajući se na postojeće subjekte za ARS koji ispravno funkcioniraju i prilagođavajući područje primjene, prema potrebi, ili osiguravajući stvaranje novih subjekata za ARS. Ova Uredba ne bi trebala sprečavati funkcioniranje postojećih subjekata za rješavanje sporova koji djeluju unutar okvira nacionalnih tijela država članica za zaštitu potrošača u kojima su za rješavanje sporova zaduženi državni dužnosnici. Državne dužnosnike trebalo bi smatrati predstavnicima potrošača i trgovaca. Ova Direktiva ne bi trebala obvezivati države članice da uspostave posebni subjekt za ARS u svakom maloprodajnom sektoru. Prema potrebi, da bi se osigurali pristup i potpuna sektorska i geografska dostupnost ARS-a, države članice trebale bi imati mogućnost osigurati uspostavu dopunskog subjekta za ARS koji rješava sporove za koje nije nadležan ni jedan određeni subjekt za ARS. Dopunski subjekti za ARS namijenjeni su zaštitu potrošača i trgovaca tako što osiguravaju popunjavanje praznine u pristupu subjektu za ARS.

⁽¹⁾ SL L 136, 24.5.2008., str. 3.

- (25) Ova Direktiva ne bi trebala sprečavati države članice da održavaju ili uvedu zakonodavstvo o postupcima za izvanjudsko rješavanje ugovornih potrošačkih sporova u skladu sa zahtjevima navedenima u ovoj Direktivi. Nadalje, radi osiguranja da subjekt za ARS može učinkovito djelovati, ti bi subjekti trebali imati mogućnost održavanja ili uvođenja, u skladu sa zakonima države članice u kojoj su uspostavljeni, postupovna pravila koja im omogućavaju da rješavanje sporova odbiju u određenim okolnostima, na primjer kada je spor toliko složen da bi se bolje riješio na sudu. Međutim, postupovna pravila koja dozvoljavaju subjektima za ARS da odbiju rješavanje spora ne bi smjela značajno otežati pristup potrošača postupcima ARS, uključujući postupak prekograničnih sporova. Stoga bi prilikom utvrđivanja novčanog praga države članice uvijek trebale računati da se prava vrijednost spora može razlikovati između država članica te da bi shodno tome postavljanje neproporcionalno visokog praga u jednoj državi članici moglo narušiti dostupnost postupaka ARS za potrošače iz drugih država članica. Države članice ne bi trebale biti dužne osigurati da potrošač može podnijeti svoju pritužbu drugom subjektu za ARS kada je subjekt za ARS kojem je pritužba prvi put podnesena odbije rješavati zbog svojih pravila postupanja. U takvim bi slučajevima trebalo smatrati da su države članice ispunile svoje obveze osiguranja pune pokrivenosti sa subjektima za ARS.
- (26) Ova bi Direktiva trebala omogućiti da trgovce s poslovnim nastanom u jednoj državi članici obuhvati subjekt za ARS koji je uspostavljen u drugoj državi članici. Radi poboljšanja pokrivenosti potrošača ARS-om i pristupa potrošača ARS-u diljem Unije, države članice trebale bi imati mogućnost odlučiti hoće li se, kada su trgovci iz različitih država članica obuhvaćeni istim subjektom za ARS, osloniti na subjekte za ARS uspostavljene u drugoj državi članici ili regionalne, transnacionalne ili paneuropske subjekte za ARS. Uporaba subjekata za ARS uspostavljenih u drugoj državi članici ili transnacionalnih ili paneuropskih subjekata za ARS trebala bi, međutim, ne dovodeći u pitanje odgovornost država članica, osigurati punu pokrivenost i pristup subjektima za ARS.
- (27) Ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje to da države članice održavaju ili uvedu postupke ARS koji istovjetne ili slične sporove između trgovca i nekoliko potrošača rješavaju zajedno. Prije predlaganja takvih rješenja na razini Unije trebalo bi provesti sveobuhvatne procjene utjecaja zajedničkih izvanjudskih rješenja. Postojanje učinkovitog sustava zajedničkih pritužbi i laka upotreba ARS-a trebali bi biti komplementarni, a ne međusobno isključivi postupci.
- (28) Obrada informacija vezanih uz sporove koji su obuhvaćeni ovom Direktivom trebala bi biti u skladu s pravilima o zaštiti podataka utvrđenim u zakonima i drugim propisima država članica koji su doneseni u skladu s Direktivom 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom prijenosu takvih podataka ⁽¹⁾.
- (29) Povjerljivost i privatnost trebalo bi poštovati cijelo vrijeme trajanja postupka ARS. Države članice trebalo bi poticati da povjerljivost postupaka ARS zaštite u svakom budućem građanskom ili trgovačkom sudskom postupku ili arbitraži.
- (30) Države članice ipak bi trebale osigurati da subjekti za ARS objave sve sustavne ili značajne probleme koji se često događaju i vode do sporova između potrošača i trgovaca. Informacije prenesene u ovom pogledu mogle bi se dopuniti preporukama o tome kako se mogu izbjeći ili riješiti takvi problemi u budućnosti, radi podizanja trgovačkih standarda i olakšavanja razmjene informacija i najboljih praksi.
- (31) Države članice trebale bi osigurati da subjekti za ARS rješavaju sporove na način koji je pravedan, praktičan i proporcionalan i potrošačima i trgovcu, na temelju objektivne procjene okolnosti u kojima se podnosi pritužba i uz uvažavanje prava stranaka.
- (32) Neovisnost i integritet subjekata za ARS ključni su da građani steknu povjerenje da će im mehanizmi ARS ponuditi pravedan i neovisan ishod. Fizička osoba ili kolegijalno tijelo nadležni za ARS trebaju biti neovisni od svih onih koji mogu imati koristi od ishoda pa ne bi trebali biti u sukoba interesa koji bi ih mogao spriječiti da donesu pravednu, nepristranu i neovisnu odluku.
- (33) Fizičke osobe nadležne za ARS trebalo bi smatrati nepristranim samo ako ne mogu biti podložne pritisku koji potencijalno može utjecati na njihov stav prema sporu. Radi osiguranja neovisnosti svojih radnji, te bi osobe trebalo imenovati na dovoljno dug rok i ne bi trebale biti podložne nikakvim uputama bilo koje stranke ili njezinog predstavnika.
- (34) Da bi se osiguralo da ne postoji sukob interesa, fizičke osobe nadležne za ARS trebale bi otkriti sve okolnosti koje mogu utjecati na njihovu neovisnost i nepristranost ili potaknuti sukob interesa s bilo kojom strankom u sporu čije se rješenje traži. Ovo može biti bilo kakav financijski interes, izravni ili drugi, vezano uz ishod postupka ARS ili bilo kakav osobni ili poslovni odnos s jednom ili više stranaka tijekom razdoblja od tri godine prije preuzimanja poslova, uključujući bilo kakvu funkciju osim za namjene ARS na kojoj je predmetna osoba djelovala za jednu ili više stranaka, za strukovnu organizaciju ili poslovno udruženje kojoj je član jedna od stranki ili za bilo kojeg drugog njezinog člana.

⁽¹⁾ SL L 281, 23.11.1995., str. 31.

- (35) Posebno je potrebno osigurati da takvog pritiska nema u slučaju kada su fizičke osobe nadležne za ARS zaposlene ili dobivaju bilo kakvu vrstu naknade od trgovca. Stoga bi trebalo predvidjeti posebne zahtjeve za slučajeve kada države članice odluče dozvoliti da se postupci rješavanja sporova u takvim slučajevima smatraju postupcima ARS prema ovoj Direktivi. Kada se fizičke osobe nadležne za ARS zaposle ili dobivaju bilo kakav oblik naknade isključivo od strukovne organizacije ili poslovnog udruženja čiji je trgovac član, one bi za obavljanje svojih zadaća trebale imati na raspolaganju dostatan zasebni i namjenski proračun.
- (36) Za uspjeh ARS-a ključno je, posebno radi osiguranja neophodnog povjerenja u postupke ARS, da fizičke osobe nadležne za ARS imaju odgovarajuće stručno znanje, uključujući opće poznavanje prava. Posebno, te bi osobe trebale imati dovoljno općeg znanja o pravnim pitanjima da mogu razumjeti pravne implikacije spora, no nije obvezno da budu kvalificirani pravnici.
- (37) Primjenjivost određenih načela kvalitete za postupke ARS jača povjerenje potrošača i trgovaca u takve postupke. Takva načela kvalitete prvi su se put razvila na razini Unije u preporukama 98/257/EZ i 2001/310/EZ. Time što neka od načela uspostavljena u tim preporukama Komisije čini obvezujućima ova Direktiva uspostavlja niz zahtjeva kvalitete koji se primjenjuju na postupke ARS koje provodi tijelo za ARS koje je prijavljeno Komisiji.
- (38) Ova bi Direktiva trebala utvrditi zahtjeve kvalitete za subjekte za ARS, koji osiguravaju jednaku razinu zaštite i prava potrošača u domaćim i prekograničnim sporovima. Ova Direktiva ne bi trebala sprečavati države članice da donesu ili održavaju pravila koja prelaze ono što je predviđeno u ovoj Direktivi.
- (39) Subjekt za ARS trebao bi biti dostupan i transparentan. Radi osiguranja transparentnosti subjekata za ARS i postupaka ARS nužno je da stranke dobiju jasne i dostupne informacije koje su im potrebne za donošenje informirane odluke prije uključivanja u postupak ARS. Pružanje takvih informacija trgovcima ne bi trebalo zahtijevati u slučaju kada je njihovo sudjelovanje u postupcima ARS obvezno u skladu s nacionalnim pravom.
- (40) Subjekt za ARS koji ispravno funkcionira trebao bi zaključiti postupak *online* ili *offline* rješavanja sporova ekspeditivno u roku od 90 kalendarskih dana počevši od datuma kada je subjekt za ARS zaprimio cjelokupni spis s pritužbom uključujući svu odgovarajuću dokumentaciju koja se odnosi na tu pritužbu, zaključno s datumom na koji je objavljen ishod postupka ARS. Subjekt za ARS koji je zaprimio pritužbu trebao bi obavijestiti stranke nakon dobivanja svih dokumenta neophodnih za provođenje postupka ARS. U određenim iznimnim jako složenim slučajevima, uključujući one u kojima jedna stranka iz opravdanih razloga nije sposobna sudjelovati u postupku ARS, subjekti za ARS trebali bi moći proširiti vremenski okvir kako bi se dotični predmet ispitaio. Stranke bi trebale biti informirane o takvim produženjima rokova te o očekivanom približnom vremenu koje će biti potrebno za okončanje spora.
- (41) Poželjno je da su postupci ARS besplatni za potrošača. U slučaju da se naplaćuju troškovi, postupci ARS trebali bi biti dostupni, privlačni i jeftini za potrošače. U tom smislu troškovi ne bi trebali biti veći od nominalne naknade.
- (42) Postupci ARS trebali bi biti pravedni tako da su stranke u sporu u potpunosti informirane o svojim pravima i posljedicama odluka koje donesu u kontekstu postupka ARS. Subjekti za ARS trebali bi potrošače informirati o njihovim pravima prije nego li oni pristanu na predloženo rješenje. Obje stranke također bi trebale moći dostaviti informacije i dokaze a da nisu fizički prisutne.
- (43) Sporazum između potrošača i trgovca o podnošenju pritužbi subjektu za ARS ne bi trebao biti obvezujući za potrošača ako je zaključen prije nastanka spora i ako potrošača lišava njegovog prava da radi rješavanja spora uloži tužbu na sudu. Nadalje, u postupku ARS koji ima za cilj rješavanje spora nametanjem rješenja, to bi rješenje trebalo biti obvezujuće za stranke samo ako su one unaprijed informirane o njegovoj obvezujućoj prirodi te to izričito prihvaćaju. Izričito prihvaćanje od strane trgovca ne bi trebalo zahtijevati ako nacionalna pravila propisuju da su takva rješenja obvezujuća za trgovce.
- (44) U postupcima ARS kojima je cilj rješavanje spora namećanjem rješenja potrošaču, u situaciji u kojoj nema sukoba zakonâ, nametnuto rješenje ne bi trebalo rezultirati lišavanjem potrošača zaštite koju mu pružaju odredbe od kojih, u skladu s pravom države članice u kojoj potrošač i trgovac imaju uobičajeno boravište, nije moguće odstupiti sporazumom. U situaciji koja uključuje sukob zakonâ, u kojoj je zakon primjenljiv na ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama utvrđen u skladu s člankom 6. stavcima 1. i 2. Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o

pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I.)⁽¹⁾, rješenje koje je nametnuo subjekt za ARS ne bi trebalo rezultirati lišavanjem potrošača zaštite koju mu pružaju odredbe od kojih se, u skladu s pravom države članice u kojoj potrošač i trgovac imaju uobičajeno boravište, ne može odstupiti sporazumom. U situaciji koja uključuje sukob zakonâ, u kojoj je pravo koje se primjenjuje na ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s člankom 5. stavcima od 1. do 3. Rimске konvencije od 19. lipnja 1980. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze⁽²⁾, rješenje koje je nametnuo subjekt za ARS ne bi trebalo rezultirati lišavanjem potrošača zaštite koju mu pružaju obvezna pravila zakona države članice u kojoj potrošač ima uobičajeno prebivalište.

(45) Pravo na učinkoviti pravni lijek i pravo na pravedno suđenje temeljna su prava utvrđena u članku 47. Povelje Europske unije o temeljnim pravima. Stoga ARS ne bi trebao biti namijenjen tomu da zamijeni sudske postupke, niti bi potrošače ili trgovce trebao lišiti prava da traže pravnu zaštitu sudskim putem. Ova Direktiva stoga ne bi trebala sprečavati stranke da ostvaruju svoja prava pristupa pravosuđnom sustavu. U slučajevima kada se spor ne može riješiti putem postupka ARS čiji ishod nije obvezujući, strankama ne bi trebalo biti onemogućeno da naknadno pokrenu sudski postupak vezano uz taj spor. Države članice trebale bi moći slobodno birati odgovarajuća sredstva za ostvarivanje tog cilja. One bi trebale imati mogućnost osigurati, između ostalog, da rokovi zastare ili prekluzivni rokovi ne isteknu tijekom postupka ARS.

(46) Radi učinkovitog djelovanja, subjekti za ARS trebali bi imati na raspolaganju dovoljna ljudska, materijalna i financijska sredstva. Države članice trebale bi odlučiti o odgovarajućem obliku financiranja za subjekte za ARS na svojim državnim područjima, ne ograničavajući subjekte koji već djeluju. Ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje jesu li sredstva financiranja subjekata za ARS javna ili privatna ili se isti financiraju putem kombinacije javnih i privatnih sredstava. Međutim, subjekte za ARS trebalo bi poticati da posebno razmotre privatne oblike financiranja i da javna financijska sredstva koriste samo prema diskreciji države članice. Ova Direktiva ne utječe na mogućnost poduzeća, stručnih organizacija ili poslovnih udruženja da financiraju subjekte za ARS.

(47) Kada nastane spor, neophodno je da potrošači mogu brzo prepoznati koji su subjekti za ARS nadležni za rješavanje njihovih pritužbi te hoće li predmetni trgovac sudjelovati u postupku koji je podnesen subjektu za ARS. Trgovci koji se za rješavanje sporova s potrošačima obvežu koristiti subjekte za ARS trebali bi potrošače informirati o adresi i internetskoj stranici subjekta ili subjekata za ARS kojima su obuhvaćeni. Taj podatak

treba biti pružen na jasan, razumljiv i lako dostupan način na internetskoj stranici trgovca, kada takva postoji, te prema potrebi u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača. Trgovci bi trebali imati mogućnost da na svoju internetsku stranicu i u uvjete relevantnih ugovora uključe sve dodatne informacije o svojim unutarnjim postupcima za rješavanje pritužbi ili bilo kojem drugom načinu izravnog kontaktiranja s potrošačima s ciljem da sporove s potrošačima riješe bez upućivanja sporova subjektu za ARS. U slučaju kada se spor ne može izravno riješiti, trgovac bi trebao osigurati potrošaču, na papirnatom ili drugom trajnom nosaču podataka, informacije o relevantnim subjektima za ARS i navesti hoće li ih koristiti.

(48) Obveza trgovaca da informiraju potrošače o subjektima za ARS kojima su ti trgovci obuhvaćeni ne bi trebala dovoditi u pitanje odredbe o informiranju potrošača o postupcima za izvansudsku pravnu zaštitu sadržane u drugim aktima Unije, koje bi se trebale primjenjivati uz obvezu relevantnog informiranja predviđenu ovom Direktivom.

(49) Ovom Direktivom ne bi trebalo zahtijevati da sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS bude obvezno ili da ishod takvih postupaka bude obvezujući za trgovce ako je potrošač podnio pritužbu protiv njih. Međutim, kako bi se osiguralo da potrošači imaju pristup pravnoj zaštiti i da nisu obvezni odustati od svojih zahtjeva, trgovce bi trebalo poticati da, koliko je to moguće, sudjeluju u postupcima ARS. Stoga ova Direktiva ne bi trebala dovoditi u pitanje nacionalna pravila prema kojima je sudjelovanje trgovaca u takvim postupcima obvezno ili podložno inicijativama ili kaznama ili prema kojima je njihov ishod obvezujući za trgovce, pod uvjetom da takvo zakonodavstvo ne sprečava stranke da ostvaruju svoja prava pristupa pravosuđnom sustavu kako je predviđeno u članku 47. Povelje Europske unije o temeljnim pravima.

(50) Radi izbjegavanja nepotrebnog opterećenja subjekata za ARS, države članice trebale bi potrošače poticati da problem nastoje riješiti bilateralno i da kontaktiraju trgovca prije podnošenja pritužbe subjektu za ARS. U mnogim slučajevima, takav čin omogućava potrošačima da riješe svoje sporove brzo i u ranoj fazi.

(51) Države članice trebale bi predstavnike strukovnih organizacija, udruženja poduzeća i organizacija potrošača uključivati u razvoj ARS-a, posebno u pogledu načela nepristranosti i neovisnosti.

(52) Države članice trebale bi osigurati da subjekti za ARS surađuju na rješavanju prekograničnih sporova.

⁽¹⁾ SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

⁽²⁾ SL L 266, 9.10.1980., str. 1.

- (53) Mreže subjekata za ARS, poput mreže za rješavanje financijskih sporova „FIN-NET” u području financijskih usluga, trebalo bi ojačati unutar Unije. Države članice trebale bi poticati subjekte za ARS da postanu dio takvih mreža.
- (54) Bliska suradnja između subjekata za ARS i nacionalnih tijela trebala bi ojačati učinkovitu primjenu pravnih akata Unije o zaštiti potrošača. Komisija i države članice trebale bi olakšati suradnju između subjekata za ARS radi poticanja razmjene najboljih praksi i tehničkog stručnog znanja, te rasprave o svim problemima koji nastaju iz vođenja postupaka ARS. Takvu suradnju trebalo bi podržati, između ostalog, Unijinim budućim Programom za potrošače.
- (55) Kako bi se osiguralo da subjekti za ARS djeluju pravilno i učinkovito, trebalo bi ih pobliže pratiti. Za tu svrhu, svaka država članica trebala bi odrediti nadležno tijelo ili tijela za provođenje te funkcije. Komisija i nadležna tijela bi na temelju ove Direktive trebala objaviti i ažurirati popis subjekata za ARS koji zadovoljavaju uvjete ove Direktive. Države članice trebale bi osigurati da subjekti za ARS, mreža europskih potrošačkih centara, te prema potrebi, tijela utvrđena u skladu s ovom Direktivom popis objavljuju na svojim internetskim stranicama osiguravajući poveznicu s internetskim stranicama Komisije te, kada je to moguće, na trajnom nosaču podataka u svojim prostorijama. Nadalje, države članice trebale bi poticati odgovarajuće organizacije potrošača i udruženja poduzeća da objave popis. Države članice također bi trebale osigurati odgovarajuće širenje informacija o tome što bi potrošači trebali raditi ako imaju spor s trgovcem. Osim toga, nadležna tijela objavljuju i redovita izvješća o razvoju i funkcioniranju subjekata za ARS u svojim državama članicama. Subjekti za ARS trebali bi nadležnim tijelima dostavljati specifične informacije na kojima se trebaju temeljiti ta izvješća. Države članice trebale bi poticati subjekte za ARS da osiguraju informacije koristeći Preporuku Komisije 2010/304/EU od 12. svibnja 2010. o korištenju usklađene metodologije za klasificiranje i izvještavanje o pritužbama i upitima potrošača ⁽¹⁾.
- (56) Neophodno je da države članice utvrde pravila o sankcijama za kršenja nacionalnih odredaba donesenih radi usklađivanja s ovom Direktivom i osiguraju da se one provode. Kazne bi trebale biti učinkovite, primjerene i odvraćajuće.
- (57) Uredbu (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela nadležnih za provedbu zakona o zaštiti
- potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) ⁽²⁾ trebalo bi izmijeniti radi uključivanja upućivanja na ovu Direktivu u njezinom Prilogu kako bi se pojačala prekogranična suradnja vezano uz izvršenje ove Direktive.
- (58) Direktivu 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača ⁽³⁾ (Direktiva o sudskim nalogima) trebalo bi izmijeniti radi uključivanja upućivanja na Direktivu u njezin Prilog kako bi se osiguralo da su zaštićeni zajednički interesi potrošača utvrđeni u ovoj Direktivi.
- (59) U skladu sa Zajedničkom političkom deklaracijom od 28. rujna 2011. države članice i Komisije o eksplanatornim dokumentima ⁽⁴⁾, države članice obvezale su se da, u opravdanim slučajevima, obavijestima o mjerama za prenošenje prilože jedan ili više dokumenata koji objašnjavaju odnos između dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata za prenošenje. U pogledu ove Direktive, zakonodavac smatra prenošenje takvih dokumenata opravdanim.
- (60) S obzirom na to da cilj ove Direktive, odnosno doprinos pravilnom djelovanju unutarnjeg tržišta ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača bez ograničavanja pristupa potrošača sudovima, ne mogu dostatno ostvariti države članice nego se on može na bolji način ostvariti na razini Unije, Unija može usvojiti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (61) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i priznaju načela koja su utvrđena posebno Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, konkretno njezinim člancima 7., 8., 38. i 47.
- (62) Obavljeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 28. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 45/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. prosinca 2000. o zaštiti osoba u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama i tijelima Zajednice i o slobodnom kretanju takvih podataka ⁽⁵⁾, koji je svoje mišljenje dao 12. siječnja 2012. ⁽⁶⁾,

⁽¹⁾ SL L 136, 2.6.2010., str. 1.

⁽²⁾ SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

⁽³⁾ SL L 110, 1.5.2009., str. 30.

⁽⁴⁾ SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

⁽⁵⁾ SL L 8, 12.1.2001., str. 1.

⁽⁶⁾ SL C 136, 11.5.2012., str. 1.

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

POGLAVLJE I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

Svrha je ove Direktive ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača doprinosti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, osiguravajući da potrošači mogu na dobrovoljnoj osnovi podnijeti 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.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova Direktiva primjenjuje se na izvansudsko rješavanje domaćih i prekograničnih sporova vezanih uz ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o usluzi između trgovca s poslovnim nastanom u Uniji i potrošača s prebivalištem u Uniji posredstvom subjekta za ARS koji predlaže ili nameće rješenje ili povezuje stranke radi lakšeg postizanja sporazumnog rješenja.

2. Ova se Direktiva ne primjenjuje na:

(a) postupke pred tijelima za rješavanje sporova u kojima su fizičke osobe nadležne za rješavanje spora zaposlene ili primaju bilo kakav oblik naknade isključivo od pojedinačnog trgovca, osim ako države članice takve postupke odluče dozvoliti kao postupke ARS u skladu s ovom Direktivom i ako su ispunjeni zahtjevi utvrđeni u poglavlju II., uključujući posebne zahtjeve vezane uz neovisnost i transparentnost utvrđene u članku 6. stavku 3.;

(b) postupke u sustavima za rješavanje potrošačkih pritužbi kojima upravlja trgovac;

(c) negospodarske usluge od općeg interesa;

(d) sporove između trgovaca;

(e) izravne pregovore između potrošača i trgovca;

(f) pokušaje suca da riješi spor u tijeku sudskog postupka koji se odnosi na taj spor;

(g) postupke koje pokreće trgovac protiv potrošača;

(h) zdravstvene usluge koje pružaju zdravstveni stručnjaci pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihova zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje lijekova i medicinskih proizvoda;

(i) javne pružatelje višeg ili visokog obrazovanja.

3. Ovom se Direktivom utvrđuju usklađeni zahtjevi kvalitete za subjekte za ARS i postupke ARS kako bi se osiguralo da, nakon njezine provedbe, potrošači imaju pristup visokokvalitetnim, transparentnim, učinkovitim i pravednim mehanizmima za izvansudsku pravnu zaštitu bez obzira na njihovo prebivalište u Uniji. Radi osiguranja više razine zaštite potrošača, države članice mogu zadržati ili uvesti pravila koja prelaze odredbe ove Direktive.

4. Ova Direktiva priznaje nadležnost država članica da određuju imaju li subjekti za ARS uspostavljeni na državnim područjima ovlast za nametanje rješenja.

Članak 3.

Odnos prema drugim pravnim aktima Unije

1. Osim ako je ovom Direktivom predviđeno drukčije, ako je neka odredba ove Direktive u sukobu s odredbom utvrđenom u drugom pravnom aktu Unije vezanom uz postupke izvansudske pravne zaštite koje pokreće potrošač protiv trgovca, primjenjuje se odredba ove Direktive.

2. Ova Direktiva ne dovodi u pitanje Direktivu 2008/52/EZ.

3. Člankom 13. ove Direktive ne dovode se u pitanje odredbe o informiranju potrošača o postupcima izvansudske pravne zaštite iz drugih pravnih akta Unije koji se primjenjuju dodatno tom članku.

Članak 4.

Definicije

1. Za potrebe ove Direktive:

(a) „potrošač” znači fizička osoba koja djeluje izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;

(b) „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu, koja djeluje, uključujući i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;

- (c) „ugovor o prodaji” znači svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti na potrošača vlasništvo nad robom, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu, uključujući i svaki ugovor čije su predmet i roba i usluge;
- (d) „ugovor o uslugama” znači svaki ugovor prema kojem trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču a potrošač plaća ili se obvezuje platiti njezinu cijenu;
- (e) „domaći spor” znači svaki ugovorni spor koji proizlazi iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, pri čemu u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u istoj državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan;
- (f) „prekogranični spor” znači svaki ugovorni spor koji proizlazi iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama kod kojeg u vrijeme kada potrošač naručuje robu ili usluge, potrošač ima prebivalište u državi članici različitoj od one u kojoj trgovac ima poslovni nastan;
- (g) „postupak ARS” znači postupak iz članka 2. koji ispunjava zahtjeve utvrđene u ovoj Direktivi, a provodi ga subjekt za ARS;
- (h) „subjekt za ARS” znači svaki subjekt, kako god nazvan ili naveden, koji je uspostavljen na trajnoj osnovi i nudi rješenje spora između potrošača i trgovca putem postupka ARS i naveden je u skladu s člankom 20. stavkom 2.;
- (i) „nadležno tijelo” znači bilo koje javno tijelo koje odredi država članica za potrebe ove Direktive, a koje je uspostavljeno na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini.

2. Trgovac ima poslovni nastan:

— ako je trgovac fizička osoba, u mjestu svojeg poslovanja,

— ako je trgovac tvrtka ili pravna osoba ili udruženje fizičkih ili pravnih osoba, tamo gdje mu je statutarni poslovni nastan, središnja uprava ili mjesto poslovanja, uključujući podružnicu, agenciju ili drugu poslovnu jedinicu.

3. Subjekt za ARS ima poslovni nastan:

— ako ga vodi fizička osoba, u mjestu u kojem on obavlja aktivnosti ARS,

— ako subjekt vodi pravna osoba ili udruženje fizičkih ili pravnih osoba, u mjestu u kojem pravna osoba ili udruženje fizičkih ili pravnih osoba obavlja aktivnosti ARS ili ima statutarno sjedište,

— ako ga vodi ustanova ili drugo javno tijelo, u mjestu u kojem ustanova ili drugo javno tijelo ima svoje sjedište.

POGLAVLJE II.

PRISTUP SUBJEKTIMA ZA ARS I POSTUPCIMA ARS I ZAHTJEVI PRIMJENLJIVI NA NJIH

Članak 5.

Pristup subjektima za ARS i postupcima ARS

1. Države članice olakšavaju potrošačima pristup postupcima ARS i osiguravaju da se sporovi obuhvaćeni ovom Direktivom, koji uključuju trgovca s poslovnim nastanom na njihovim državnim područjima mogu podnijeti subjektu za ARS koji udovoljava zahtjevima utvrđenima u ovoj Direktivi.

2. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS:

(a) održavaju ažurne internetske stranice koje strankama omogućuju lak pristup informacijama vezanima uz postupke ARS i koje omogućuju potrošačima da pritužbu podnesu i dodatne dokumente zahtijevaju *online*;

(b) osiguravaju strankama, na njihov zahtjev, informacije iz točke (a) na trajnom nosaču podataka;

(c) prema potrebi, omogućuju potrošaču da pritužbu podnese *offline*;

(d) omogućavaju razmjenu informacija između stranaka elektoničkim sredstvima ili, prema potrebi, poštom;

(e) prihvaćaju domaće i prekogranične sporove, uključujući sporove obuhvaćene Uredbom (EU) br. 524/2013; i

(f) prilikom rješavanja sporova iz ove Direktive, poduzimaju potrebne mjere kako bi osigurale da je obrada osobnih podataka u skladu s pravilima za zaštitu osobnih podataka utvrđenim u nacionalnom zakonodavstvu o provedbi Direktive 95/46/EZ u državi članici u kojoj subjekt za ARS ima poslovni nastan.

3. Države članice mogu ispunjavati svoju obvezu iz stavka 1. osiguravajući postojanje subjekta za ARS koji je nadležan za rješavanje sporova iz tog stavka za čije rješavanje nije nadležan ni jedan postojeći subjekt za ARS. Države članice također mogu ispunjavati tu obvezu oslanjajući se na subjekte za ARS uspostavljene u drugoj državi članici ili transnacionalne ili paneuropske subjekte za rješavanje sporova, pri čemu trgovce iz različitih država članica obuhvaća isti subjekt za ARS ne dovodeći u pitanje njihovu odgovornost da osiguraju punu pokrivenost i pristup subjektima za ARS.

4. Države članice mogu, po svojoj slobodnoj procjeni, dozvoliti subjektima za ARS da zadrže ili uvedu pravila postupanja koja im omogućavaju da odbiju rješavati predmetni spor zbog sljedećih razloga:

- (a) potrošač nije pokušao stupiti u kontakt s predmetnim trgovcem radi rasprave o pritužbi niti je tražio, kao prvi korak, izravno rješavanje pitanja s trgovcem;
- (b) spor je neozbiljan ili zlonamjeran;
- (c) spor razmatra ili je prethodno razmatrao drugi subjekt za ARS ili sud;
- (d) vrijednost odštetnog zahtjeva nalazi se ispod ili iznad propisane novčanog praga;
- (e) potrošač nije podnio pritužbu subjektu za ARS unutar propisanog roka, koji ne smije biti kraći od jedne godine nakon datuma na koji je potrošač podnio pritužbu trgovcu;
- (f) rješavanje takve vrste spora bi inače ozbiljno ugrozilo učinkovito djelovanje subjekta za ARS.

U slučaju kada, u skladu sa svojim postupovnim pravilima, subjekt za ARS nije u stanju razmotriti spor koji mu je podnesen, taj subjekt za ARS dostavlja objema strankama obrazloženo objašnjenje o razlozima za nerazmatranje spora, u roku od tri tjedna od primitka spisa s pritužbom.

Takva pravila postupanja ne bi trebala značajno otežavati pristup potrošača postupcima ARS, uključujući i kada se radi o prekograničnim sporovima.

5. Države članice osiguravaju da se ti pragovi, ako je subjektima za ARS dozvoljena uspostava unaprijed utvrđenog novčanog praga radi ograničavanja pristupa postupcima ARS, ne uspostave na razini koja značajno otežava pristup potrošača rješavanju pritužbi koje vode subjekti za ARS.

6. U slučaju kada u skladu s postupovnim pravilima iz stavka 4. subjekt za ARS nije u stanju razmotriti spor koji mu je podnesen, država članica nije dužna osigurati da potrošači svoju pritužbu mogu podnijeti drugom subjektu za ARS.

7. U slučaju kada je subjekt za ARS u određenom gospodarskom sektoru nadležan za rješavanje sporova vezanih uz trgovca koji djeluje u tom sektoru, ali nije član organizacije ili udruženja koje osniva ili financira subjekt za ARS, smatra se da je svoju obvezu u skladu sa stavkom 1. država članica ispunila i u pogledu sporova koji se odnose na tog trgovca.

Članak 6.

Stručno znanje, neovisnost i nepristranost

1. Države članice osiguravaju da pravne osobe nadležne za ARS imaju potrebno stručno znanje te da su neovisne i nepristrane. To se jamči osiguravanjem da takve osobe:

- (a) posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava;
- (b) budu imenovane na mandat koji traje dovoljno dugo da bi osigurao neovisnost njihovog djelovanja i da ne mogu biti izuzete od svojih dužnosti bez opravdanog razloga;
- (c) nisu podložne nikakvim uputama ni jedne od stranaka ili njihovih predstavnika;
- (d) primaju naknadu na način koji nije povezan s ishodom postupka;
- (e) bez nepotrebnog odlaganja otkrivaju sve okolnosti koje mogu utjecati ili za koje bi se moglo smatrati da utječu na njihovu neovisnost i nepristranost ili potiču sukob interesa s bilo kojom strankom spora čije se rješavanje traži. Obveza objave takvih okolnosti je trajna za cijelog trajanja postupka ARS. Ne primjenjuje se kada subjekt za ARS čini samo jedna fizička osoba.

2. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS imaju pripremljene postupke kojima osiguravaju u slučaju okolnosti iz točke (e) stavka 1.:

- (a) da predmetnu fizičku osobu zamijeni druga fizička osoba kojoj se povjerava vođenje postupka ARS; ili ako to nije moguće;
- (b) da se predmetna fizička osoba suzdrži od vođenja postupka ARS te, prema potrebi, subjekt za ARS predlaže strankama da podnesu spor drugom subjektu za ARS koji je nadležan za rješavanje spora; ili ako to nije moguće;
- (c) da se okolnosti otkriju strankama i da se predmetnoj fizičkoj osobi dozvoli nastaviti vođenje postupka ARS samo ako stranke nisu podnijele prigovor nakon što su obaviještene o okolnostima i svojem pravu prigovora.

Ovaj stavak ne dovodi u pitanje točku (a) članka 9. stavka 2..

U slučaju kada subjekt za ARS čini samo jedna fizička osoba, primjenjuju se samo točke (b) i (c) prvog podstavka ovog stavka.

3. U slučaju kada države članice odluče dozvoliti postupke iz točke (a) članka 2. stavka 2. kao postupke ARS u skladu s ovom Direktivom, one osiguravaju da ti postupci, osim općih zahtjeva navedenih u stavcima 1. i 5., ispunjavaju i sljedeće posebne zahtjeve:

- (a) fizičke osobe nadležne za rješavanje spora imenuje, u transparentnom postupku, kolegijalno tijelo ili one čine dio kolegijalnog tijela koje se sastoji od jednakog broja predstavnika organizacija potrošača i predstavnika trgovaca;
- (b) fizičkim osobama nadležnim za rješavanje spora jamči se mandat od najmanje tri godine radi osiguranja neovisnosti njihovog djelovanja;
- (c) fizičke osobe nadležne za rješavanje spora obvezuju se da u roku od tri godine nakon završetaka svoje funkcije u subjektu za rješavanje spora neće raditi za trgovca ili strukovnu organizaciju ili udruženje poduzeća u kojem je trgovac član;
- (d) subjekt za rješavanje sporova nema hijerarhijsku ni funkcionalnu poveznicu s trgovcem i jasno je odvojen od operativnih subjekata trgovca i za ispunjavanje svojih zadaća ima na raspolaganju dovoljan proračun koji je odvojen od općeg proračuna trgovca.

4. U slučaju kada se fizičke osobe nadležne za ARS zaposle ili dobivaju bilo kakav oblik naknade isključivo od strukovne organizacije ili poslovnog udruženja u kojem je trgovac član, države članice osiguravaju da one, osim općih zahtjeva navedenih u stavcima 1. i 5., na raspolaganju imaju i zasebni i namjenski proračun dovoljan za ispunjavanje svojih zadaća.

Ovaj se stavak ne primjenjuje u slučaju kada predmetne fizičke osobe čine dio kolegijalnog tijela koje se sastoji od jednakog broja predstavnika organizacija potrošača i predstavnika trgovaca koji ih zapošljavaju ili plaćaju te organizacija potrošača.

5. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS u kojima fizičke osobe nadležne za rješavanje sporova čine dio kolegijalnog tijela, imaju jednak broj predstavnika interesa potrošača i predstavnika interesa trgovaca u tom tijelu.

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.

Članak 7.

Transparentnost

1. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS na svojim internetskim stranicama, na trajnom nosaču podataka na zahtjev, te svim drugim sredstvima koje smatraju prihvatljivima, objave jasne i lako razumljive informacije o:

- (a) svojim kontakt detaljima, uključujući poštansku adresu i adresu elektroničke pošte;
- (b) činjenici da su subjekti za ARS navedeni u skladu s člankom 20. stavkom 2.;
- (c) fizičkim osobama nadležnim za ARS, načinu njihovog imenovanja i trajanju njihovog mandata;
- (d) stručnom znanju, neovisnosti i nepristranosti fizičkih osoba nadležnih za ARS, ako ih zapošljava ili plaća isključivo trgovac;
- (e) njihovom članstvu u mrežama subjekata za ARS koji olakšavaju prekogranično rješavanje sporova, prema potrebi;
- (f) vrsti sporova koje su nadležni rješavati, uključujući sve pragove, prema potrebi;
- (g) postupnim pravilima koja uređuju rješavanje spora i razloge zbog kojih subjekt za ARS može odbiti rješavanje određenog spora u skladu s člankom 5. stavkom 4.;
- (h) jezicima na kojima se mogu podnijeti pritužbe subjektu za ARS i na kojima se vode postupci ARS;
- (i) vrstama pravila koje subjekt za ARS može koristiti kao osnovu za rješavanje spora (na primjer, pravne odredbe, poštovanje pravičnosti, kodekse ponašanja);
- (j) svim preliminarnim zahtjevima koje stranke možda moraju ispuniti prije pokretanja postupka ARS, uključujući zahtjev da potrošač riješi spor izravno s trgovcem;
- (k) mogućnosti stranaka da se povuku iz postupka;
- (l) troškovima, ako postoje, koje snose stranke, uključujući sva pravila o dodijeli troškova na kraju postupka;

- (m) prosječnoj duljini postupka ARS;
- (n) pravnim učincima ishoda postupka ARS, uključujući kazne za nepoštovanje u slučaju odluka koje imaju obvezujuće učinak na stranke, prema potrebi;
- (o) izvršivosti odluka ARS, ako je relevantno.

2. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS na svojim internetskim stranicama, na trajnom nosaču podataka na zahtjev te svim drugim sredstvima koje smatraju prihvatljivima, objave godišnja izvješća o djelovanju. Ta izvješća sadržavaju sljedeće informacije vezane uz domaće i prekogranične sporove:

- (a) broj zaprimljenih sporova i vrsta pritužbi na koje se odnose;
- (b) svaki sustavni ili značajni problem koji se događa dovoljno često i dovodi do sporova između potrošača i trgovaca; takve informacije smiju se dopuniti preporukama o tome kako se mogu izbjeći ili riješiti takvi problemi u budućnosti, radi podizanja trgovačkih standarda i olakšavanja razmjene informacija i najboljih praksi;
- (c) stopu sporova koje je subjekt za ARS odbio rješavati i postotak u udjelu vrste razloga za takvo odbijanje iz članka 5. stavka 4.;
- (d) u slučaju postupaka iz točke (a) članka 2. stavka 2., postotni dio rješenja predloženih ili nametnutih u korist potrošača i u korist trgovca te sporova riješenih sporazumno;
- (e) postotni udio postupaka ARS koji su prekinuti i, ako je poznato, razloge njihova prekida;
- (f) prosječno vrijeme potrebno za rješenje sporova;
- (g) stopu usklađenosti, ako je poznata, s ishodima postupaka ARS;
- (h) sudjelovanje subjekata za ARS u mrežama subjekata za ARS koje olakšavaju prekogranično rješavanje sporova, prema potrebi.

Članak 8.

Učinkovitost

Države članice jamče da su postupci ARS učinkoviti i da ispunjavaju sljedeće zahtjeve:

- (a) postupak ARS dostupan je *online* i *offline* i lako pristupačan za obje stranke neovisno o mjestu na kojem se nalaze;

- (b) stranke imaju pristup postupku a da nisu obvezne koristiti odvjetnika ili pravnog savjetnika, s tim da postupak ne lišava stranke njihovog prava na neovisni savjet ili da ih u bilo kojoj fazi postupka zastupa ili im pomoć pruži treća stranka;

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

- (d) subjekt za ARS koji je zaprimio pritužbu obavješćuje stranke u sporu čim primi sve dokumente koji sadrže relevantne informacije u vezi s pritužbom;

- (e) ishod postupka ARS objavljuje se u roku od 90 kalendarskih dana od datuma na koji je subjekt za ARS zaprimio potpuni spis pritužbe. U slučaju vrlo složenih sporova, nadležni subjekt za ARS može, po slobodnoj ocjeni, produžiti rok od 90 kalendarskih dana. Stranke moraju biti informirane o svim produženjima tog roka te o očekivanom vremenu koje će biti potrebno za okončanje spora.

Članak 9.

Pravednost

1. Države članice u postupcima ARS osiguravaju da:

- (a) stranke imaju mogućnost u razumnom roku izraziti svoje stajalište da im subjekt za ARS dostavi argumente, dokaze, dokumente i činjenice koje je podnijela druga stranka, sve izjave i mišljenja koje su dali stručnjaci, te da imaju mogućnost dati primjedbe na iste;

- (b) su stranke obaviještene da nisu obvezne koristiti odvjetnika ni pravnog savjetnika, ali da mogu tražiti neovisni savjet ili da ih u bilo kojoj fazi postupka može zastupati ili im pružiti pomoć treća stranka;

- (c) su stranke obaviještene o ishodu postupka ARS-a, u pisanom obliku na trajnom nosaču podataka, i da im se daje izjava o razlozima na kojima se temelji ishod.

2. U postupcima ARS kojima je cilj rješavanje spora predlaganjem rješenja, države članice osiguravaju da:

- (a) stranke imaju mogućnost povlačenja iz postupka u bilo kojoj fazi ako su nezadovoljne izvedbom ili vođenjem postupka. O tom ih se pravu mora informirati prije početka postupka. U slučaju kada nacionalna pravila osiguravaju obvezno sudjelovanje trgovca u postupku ARS, ova točka primjenjuje se isključivo na potrošača;

- (b) stranke, prije prihvaćanja predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju, budu obaviještene da:
- i. imaju izbor hoće li se ili neće složiti s predloženim rješenjem;
 - ii. sudjelovanje u postupku ne sprečava mogućnost traženja pravne zaštite putem sudskog postupka;
 - iii. se predloženo rješenje može razlikovati od ishoda o kojem je odlučio sud primjenjujući zakonska pravila;
- (c) stranke, prije prihvaćanja predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju, budu informirane o pravnim učincima prihvaćanja takvog predloženog rješenja ili postupanja prema predloženom rješenju;
- (d) strankama, prije nego što izraze svoj pristanak na predloženo rješenje ili sporazum, bude omogućen razumni vremenski rok za razmišljanje.

3. U slučaju kada je u skladu s nacionalnim pravom predviđeno da ishod postupaka ARS postaje obvezujući za trgovca čim potrošač prihvati predloženo rješenje, članak 9. stavak 2. smatra se primjenljivim samo na potrošača.

Članak 10.

Sloboda

1. Države članice osiguravaju da sporazum između potrošača i trgovca o podnošenju pritužbi subjektu za ARS nije obvezujući za potrošača ako je zaključen prije nastanka spora i ako rezultira lišavanjem potrošača prava da na sudu podnese tužbu za rješavanje spora.

2. Države članice osiguravaju da u postupku ARS čiji je cilj rješavanje spora nametanjem rješenja nametnuto rješenje može biti obvezujuće za stranke samo ako su one unaprijed informirane o njegovoj obvezujućoj prirodi te to izričito prihvaćaju. Izričito prihvaćanje od strane trgovca ne zahtijeva se ako nacionalna pravila predlažu da su takva rješenja obvezujuća za trgovce.

Članak 11.

Zakonitost

1. Države članice osiguravaju da u postupcima ARS kojima je cilj rješavanje spora nametanjem rješenja potrošaču:

- (a) u situaciji u kojoj nema sukoba zakonâ, nametnuto rješenje ne rezultira lišavanjem potrošača zaštite koju mu pružaju odredbe u skladu s pravom države članice u kojoj potrošač i trgovac imaju uobičajeno boravište, od kojih nije moguće odstupati sporazumom;

- (b) u situaciji u kojoj postoji sukob zakonâ, kada je pravo mjerodavno za ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s člankom 6. stavcima 1. i 2. Uredbe (EZ) br. 593/2008, rješenje koje je nametnuo subjekt za ARS ne rezultira lišavanjem potrošača zaštite koju mu pružaju odredbe u skladu s pravom države članice u kojoj potrošač i trgovac imaju uobičajeno boravište, od kojih nije moguće odstupati sporazumom;

- (c) u situaciji u kojoj postoji sukob zakonâ, kada je pravo mjerodavno za ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama utvrđeno u skladu s člankom 5. stavcima od 1. do 3. Rimske konvencije od 19. lipnja 1980. o mjerodavnom pravu za ugovorne obveze, rješenje koje je nametnuo subjekt za ARS ne rezultira lišavanjem potrošača zaštite koju mu pružaju obvezna pravna pravila države članice u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.

2. Za potrebe ovog članka „uobičajeno boravište” određuje se u skladu s Uredbom (EZ) br. 593/2008.

Članak 12.

Učinak postupka ARS na zastare i prekluzivne rokove

1. Države članice osiguravaju da se stranke koje u pokušaju rješavanja spora koriste postupke ARS čiji ishod nije obvezujući, ne gube mogućnost pokretanja sudskih postupaka u pogledu tog rješenja kao posljedicu isteka rokova zastare ili prekluzivnih rokova tijekom postupka ARS.

2. Stavak 1. ne dovodi u pitanje odredbe o zastarama ili prekluzivnim rokovima sadržane u međunarodnim sporazumima čije su države članice stranke.

POGLAVLJE III.

INFORMIRANJE I SURADNJA

Članak 13.

Informiranje potrošača od strane trgovaca

1. Države članice osiguravaju da trgovci s poslovnim nastanom na njihovim državnim područjima informiraju potrošače o subjektu ili subjektima za ARS kojima su ti trgovci obuhvaćeni ako se za rješavanje sporova s potrošačima ti trgovci obvežu ili su obvezni koristiti te subjekte za ARS. Ta obavijest uključuje internetsku adresu odgovarajućeg subjekta ili subjekata za ARS.

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.

3. Države članice osiguravaju da u slučajevima kada se spor između potrošača i trgovca s prebivalištem odnosno poslovnim nastanom na njihovom državnom području ne može riješiti pritužbom koju je potrošač izravno podnio trgovcu, trgovac osigurava potrošaču informacije iz stavka 1., u kojima navodi hoće li za rješavanje spora koristiti odgovarajuće subjekte za ARS. Te se informacije osiguravaju na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Članak 14.

Pomoć potrošačima

1. Države članice osiguravaju da potrošači u pogledu sporova koji proizlaze iz prekograničnih ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama, mogu dobiti pomoć za pristup subjektu za ARS koji djeluje u drugoj državi članici nadležnoj za rješavanje prekograničnog spora.

2. Države članice mogu prenijeti odgovornost za zadaću iz stavka 1. na svoje centre iz mreže europskih potrošačkih centara te na organizacije potrošača ili bilo koje drugo tijelo.

Članak 15.

Opće informacije

1. Države članice osiguravaju da subjekti ARS, centri mreže europskih potrošačkih centara te, prema potrebi, tijela utvrđena u skladu s člankom 14. stavkom 2. objavljuju popis subjekata za ARS iz članka 20. stavka 4. na svojim internetskim stranicama osiguravajući poveznicu s internetskim stranicama Komisije, te kad god je to moguće, trajnom nosaču podataka u svojim prostorijama.

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

3. Komisija i države članice osiguravaju odgovarajuće širenje informacija o tome kako potrošači mogu pristupiti postupcima ARS za rješavanje sporova obuhvaćenih ovom Direktivom.

4. Komisija i države članice poduzimaju dodatne mjere za poticanje organizacija i udruženja potrošača na razini Unije i na nacionalnoj razini na podizanje svijest o subjektima za ARS i njihovim postupcima te promicanje korištenja ARS-a od strane trgovaca i potrošača. Ta se tijela potiču i da potrošačima osiguraju informacije o nadležnim subjektima za ARS ako dobiju pritužbe od potrošača.

Članak 16.

Suradnja i razmjena informacija između subjekata za ARS

1. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS surađuju na rješavanju prekograničnih sporova i provode redovite razmjene najboljih praksi u pogledu rješavanja prekograničnih i domaćih sporova.

2. Komisija podržava i omogućava povezivanje nacionalnih subjekata za ARS i razmjenu i širenje najboljih praksa i iskustva.

3. U slučaju kada mreža subjekata za ARS koji olakšavaju rješavanje prekograničnih sporova postoji u određenom sektorskom području u Uniji, države članice potiču subjekte za ARS koji rješavaju sporove u tom području da postanu članovi te mreže.

4. Komisija objavljuje popis koji sadržava imena i kontakt detalje mreža iz stavka 3. Komisija, prema potrebi, ažurira ovaj popis.

Članak 17.

Suradnja između subjekata za ARS i nacionalnih tijela koja izvršavaju pravne akte Unije o zaštiti potrošača

1. Države članice osiguravaju suradnju između subjekata za ARS i nacionalnih tijela zaduženih za izvršenje pravnih akata Unije o zaštiti potrošača.

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.

3. Države članice osiguravaju da je suradnja i međusobna razmjena informacija iz stavaka 1. i 2. u skladu s pravilima o zaštiti osobnih podataka utvrđenima u Direktivi 95/46/EZ.

4. Ovaj članak ne dovodi u pitanje odredbe o profesionalnoj i trgovačkoj tajni koja se primjenjuje na nacionalna tijela koja izvršavaju pravne akte Unije o zaštiti potrošača. Subjekti za ARS podložni su pravilima profesionalne tajne ili drugim jednako vrijednim obvezama povjerljivosti kako je utvrđeno u zakonodavstvu predmetne države članice.

POGLAVLJE IV.

ULOGA NADLEŽNIH TIJELA I KOMISIJE

Članak 18.

Imenovanje nadležnih tijela

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.

2. Komisija utvrđuje popis nadležnih tijela, uključujući prema potrebi jedinstvenu točku za kontakt o kojoj je obaviještena u skladu sa stavkom 1., i objavljuje ga u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 19.

Informacije koje subjekti za rješavanje sporova dostavljaju nadležnim tijelima

1. Države članice osiguravaju da subjekti za rješavanje sporova uspostavljeni na njihovom državnom području koji imaju namjeru kvalificirati se kao subjekti za ARS u skladu s ovom Direktivom i biti navedeni na popisu u skladu s člankom 20. stavkom 2. obavješćuju nadležno tijelo o sljedećem:

- (a) svojem nazivu, kontakt detaljima i internetskoj adresi;
- (b) informacijama o svojem ustrojstvu i sredstvima financiranja uključujući podatke o fizičkim osobama nadležnim za rješavanje spora, njihovim plaćama, mandatima i poslodavcima;
- (c) svojim pravilima postupanja;
- (d) svojim pristojbama, prema potrebi;
- (e) prosječnoj duljini postupka za rješavanje spora;
- (f) jeziku ili jezicima na kojima se mogu podnijeti pritužbe i voditi postupak rješavanja spora;
- (g) izjavi o vrsti sporova koje obuhvaća postupak rješavanja sporova;
- (h) temelji na osnovi kojih subjekt za rješavanja sporova može odbiti rješavanje određenog spora u skladu s člankom 5. stavkom 4.;

- (i) opravdanu izjavu o tome je li subjekt kvalificiran za subjekt za ARS obuhvaćen područjem primjene ove Direktive i ispunjava li zahtjeve navedene u poglavlju II.

U slučaju promjene informacija iz točaka od (a) do (h), subjekti za ARS bez nepotrebnog odlaganja obavješćuju nadležno tijelo o tim promjenama.

2. U slučaju kada države članice odluče dozvoliti postupke iz točke (a) članka 2. stavka 2., one osiguravaju da subjekti za ARS koji primjenjuju takve postupke prenesu nadležnom tijelu osim informacija i izjava navedenih u stavku 1. i informacije potrebne za procjenu njihove sukladnosti s posebnim zahtjevima za neovisnost i transparentnost navedenima u članku 6. stavku 3.

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

- (a) broju zaprimljenih sporova i vrstama pritužbi na koje se odnose;
- (b) postotnom udjelu postupaka ARS-a koji su prekinuti te, ako je poznato, razloge njihova prekida;
- (c) prosječnom vremenu potrebnom za rješenje zaprimljenih sporova;
- (d) stopi sukladnosti, ako je poznata, s ishodima postupaka ARS;
- (e) svim sustavnim ili značajnim problemima koji se često događaju i vode do sporova između potrošača i trgovaca. Informacije dostavljene u ovom pogledu smiju se dopuniti preporukama o tome kako se mogu izbjeći ili riješiti takvi problemi u budućnosti;
- (f) prema potrebi, procjenu učinkovitosti njihove suradnje u mrežama subjekata za ARS koji olakšavaju prekogranično rješavanje sporova;
- (g) prema potrebi, osposobljavanju koje se osigurava za fizičke osobe nadležne za ARS u skladu s člankom 6. stavkom 6.;
- (h) procjenu učinkovitosti postupka ARS koji subjekt pruža i mogućih načina poboljšanja njegove učinkovitosti.

Članak 20.

Uloga nadležnih tijela i Komisije

1. Svako nadležno tijelo procjenjuje, posebno na temelju informacija zaprimljenih u skladu s člankom 19. stavkom 1., ispunjavaju li tijela za rješavanje sporova koja su mu prijavljena uvjete koji vrijede za subjekte za ARS obuhvaćene područjem primjene ove Direktive i zahtjeve kvalitete navedene u poglavlju II. i nacionalnim odredbama za njezinu provedbu, uključujući nacionalne odredbe koje prelaze zahtjeve ove Direktive, u skladu s pravom Unije.

2. Svako nadležno tijelo, na temelju procjene iz stavka 1., navodi sve subjekte za ARS koji su mu prijavljeni i ispunjavaju uvjete navedene u stavku 1.

Popis sadrži sljedeće:

- (a) naziv, kontakt detalje i internetsku adresu subjekta za ARS iz prvog podstavka;
- (b) njihove pristojbe, prema potrebi;
- (c) jezik ili jezike na kojima se mogu podnijeti pritužbe i provesti postupak ARS;
- (d) vrste sporova obuhvaćene postupkom ARS;
- (e) sektore i kategorije sporova koje obuhvaća svaki subjekt za ARS;
- (f) potrebu fizičke prisutnosti stranaka ili njihovih predstavnika, prema potrebi, uključujući izjavu subjekta za ARS o tome može li se postupak ARS voditi kao usmeni ili pisani postupak;
- (g) obvezujuću ili neobvezujuću prirodu ishoda postupka; te
- (h) razloge na osnovi kojih subjekt za rješavanje sporova može odbiti rješavanje određenog spora u skladu s člankom 5. stavkom 4.;

Svako nadležno tijelo prijavljuje popis iz prvog podstavka ovog stavka Komisiji. Ako se nadležno tijelo obavješćuje o promjeni u skladu s drugim podstavkom članka 19. stavka 1., taj se popis ažurira bez nepotrebnog odlaganja i Komisija se obavješćuje o relevantnim podacima.

Ako tijelo za rješavanje spora navedeno kao subjekt za ARS u skladu s ovom Direktivom više ne ispunjava zahtjeve iz stavka 1., predmetno nadležno tijelo kontaktira to tijelo za rješavanje spora, navodeći zahtjeve koje taj subjekt za rješavanje sporova više ne ispunjava i zahtijeva da ono odmah osigura svoju sukladnost. Ako subjekt za rješavanje spora nakon razdoblja od tri mjeseca još uvijek ne ispunjava zahtjeve iz stavka 1., nadležno tijelo briše subjekt za rješavanje spora s popisa iz prvog podstavka stavka 1. Taj se popis ažurira bez nepotrebnog odlaganja i Komisija se obavješćuje o relevantnim informacijama.

3. Ako je država članica odredila više od jednog nadležnog tijela, popis i njegove ažurirane inačice iz stavka 2. Komisiji dostavlja jedinstvena kontakt točka iz članka 18. stavka 1. Taj

popis i te ažurirane inačice odnose se na sve subjekte za ARS osnovane u toj državi članici.

4. Komisija utvrđuje popis subjekata za ARS koji su joj prijavljeni u skladu sa stavkom 2. te ažurira taj popis kad god se Komisiji prijave promjene. Komisija objavljuje popis i njegove ažurirane inačice na internetskoj stranici i na trajnom nosaču podatka. Komisija prenosi popis i njegove ažurirane inačice nadležnim tijelima. Kada država članica odredi jedinstvenu kontaktnu točku u skladu s člankom 18. stavkom 1., Komisija prenosi taj popis i njegove ažurirane inačice jedinstvenoj kontaktnoj točki.

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.

6. Svako nadležno tijelo objavljuje i šalje Komisiji izvješće o razvoju i funkcioniranju subjekta za ARS do 9. srpnja 2018., a nakon toga svake četiri godine. U tom izvješću posebno se:

- (a) navode najbolje prakse subjekata za ARS;
- (b) naglašavaju statistički potkrijepljeni nedostaci koji ometaju funkcioniranje subjekata za ARS za domaće i prekogranične sporove, prema potrebi;
- (c) daju preporuke o tome kako poboljšati učinkovito i djelotvorno funkcioniranje subjekata za ARS, prema potrebi.

7. Ako je država članica odredila više od jednog nadležnog tijela u skladu s člankom 18. stavkom 1., izvješće iz stavka 6. ovog članka objavljuje jedinstvena kontakt točka iz članka 18. stavka 1. To se izvješće odnosi na sve subjekte za ARS osnovane u toj državi članici.

POGLAVLJE V.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 21.

Kazne

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

Članak 22.**Izmjena Uredbe (EZ) br. 2006/2004**

U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 dodaje se sljedeća točka:

- „20. Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.): članak 13.”.

Članak 23.**Izmjena Direktive 2009/22/EZ**

U Prilogu I. Direktivi 2009/22/EZ dodaje se sljedeća točka:

- „14. Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.): članak 13.”.

Članak 24.**Komunikacija**

1. Do 9. lipnja 2015., države članice obavješćuju Komisiju o:

- (a) prema potrebi, nazivima i kontakt detaljima tijela određenih u skladu s člankom 14. stavkom 2.; i
- (b) nadležnim tijelima, uključujući, prema potrebi, jedinstvenu kontaktnu točku, određenim u skladu s člankom 18. stavkom 1.

Države članice obavješćuju Komisiju o svim naknadnim promjenama ovih informacija.

2. Države članice Komisiji dostavljaju prvi popis iz članka 20. stavka 2. do 9. siječnja 2016.

3. Komisija prenosi državama članicama informacije iz točke (a) stavka 1.

Članak 25.**Prenošenje**

1. Države članice donose zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom Direktivom do 9. srpnja 2015. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih odredaba.

Kada države članice donose ove odredbe, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Države članice određuju načine tog upućivanja.

2. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donose u području na koje se odnosi ova Direktiva.

Članak 26.**Izvjешće**

Komisija do 9. srpnja 2019. i zatim svake četiri godine podnosi Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru izvješće o primjeni ove Direktive. To izvješće razmatra razvoj i korištenje subjekata za ARS i utjecaj ove Direktive na potrošače i trgovce, posebno na svijest potrošača i razinu usvajanja od strane trgovaca. Takvo izvješće može, prema potrebi, biti popraćeno prijedlozima za izmjenu ove Direktive.

Članak 27.**Stupanje na snagu**

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 28.**Adresati**

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 21. svibnja 2013.

Za Europski parlament

Predsjednik

M. SCHULZ

Za Vijeće

Predsjednica

L. CREIGHTON