

II.

(Nezakonodavni akti)

UREDBE

PROVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2015/1051

od 1. srpnja 2015.

o načinima korištenja funkcijama platforme za *online* rješavanje sporova, načinima za podnošenje elektroničkog obrasca za pritužbe te načinima suradnje među kontaktnim točkama predviđenima u Uredbi (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o *online* rješavanju potrošačkih sporova

EUROPSKA KOMISIJA,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije,

uzimajući u obzir Uredbu (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 (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) ⁽¹⁾, a posebno njezin članak 5. stavak 7., članak 7. stavak 7. te članak 8. stavak 4.,

nakon savjetovanja s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka,

budući da:

- (1) Uredbom (EU) br. 524/2013 predviđa se uspostava platforme za *online* rješavanje sporova na razini Unije (platforma za ORS). Platforma za ORS zamišljena je kao interaktivna višejezična internetska stranica koja bi trebala biti jedinstvena početna točka za potrošače i trgovce koji traže izvansudsko rješavanje sporova koji se odnose na obveze iz ugovora o *online* prodaji i uslugama.
- (2) Člankom 8. stavkom 1. Uredbe (EU) br. 524/2013 propisano je da je elektronički obrazac za pritužbu prilagođen korisnicima. Stoga bi podnositelji pritužbe morali imati mogućnost ispuniti nacrt elektroničkog obrasca za pritužbu prije njezina podnošenja. Nacrti obrazaca koje podnositelji pritužbe ne pošalju trebali bi se automatski brisati s platforme za ORS nakon isteka odgovarajućeg razdoblja.
- (3) Kako bi se osiguralo ispravno funkcioniranje platforme za ORS, potrebno je odrediti način na koji bi tuženu stranku trebalo obavijestiti o tome da je putem platforme za ORS podnesena pritužba, kao i koje bi informacije iz elektroničkog obrasca za pritužbu trebalo upotrijebiti za jednostavnije pronalaženje nadležnih subjekata za alternativno rješavanje sporova (subjekti za ARS).
- (4) U istu svrhu te kako bi se zajamčila dosljedna primjena Uredbe (EU) br. 524/2013, nužno je razjasniti u kojem bi trenutku subjekti za ARS trebali platformi za ORS dostaviti informacije u vezi s rješavanjem sporova.
- (5) Potrebno je utvrditi rok za zaključivanje određenih vrsta sporova nakon kojeg se pritužba više ne može razmatrati, kako bi se osiguralo brisanje osobnih podataka povezanih s tim sporovima najkasnije šest mjeseci nakon datuma zaključivanja spora. To uključuje sporove u kojima se stranke ne mogu složiti o izboru subjekta za ARS zbog izostanka odgovora tužene stranke ili situacije u kojima subjekt za ARS odbije rješavati spor.
- (6) Nacionalna nadležna tijela trebala bi na jedinstven način ažurirati popis nacionalnih subjekata za ARS i o njemu obavještavati Komisiju radi pojednostavnjenja registracije tih subjekata na platformi za ORS u skladu s Uredbom (EU) br. 524/2013.

⁽¹⁾ SL L 165, 18.6.2013., str. 1.

- (7) Primjereno je utvrditi kada bi stranke u sporu koji se rješava putem platforme za ORS mogle dati povratne informacije o funkcioniranju platforme za ORS te o subjektu za ARS koji je razmatrao njihov spor.
- (8) Uredbom (EU) br. 524/2013 predviđa se da svaka država članica imenuje jednu kontaktnu točku za ORS radi pružanja podrške strankama u sporu te subjektima za ARS koji rješavaju spor putem platforme za ORS. Kako bi se olakšala suradnja među kontaktnim točkama za ORS, primjereno je definirati zajednička načela na kojima će se ta suradnja temeljiti.
- (9) Mjere predviđene ovom Uredbom u skladu su s mišljenjem Odbora za *online* rješavanje sporova, uspostavljenog člankom 16. stavkom 1. Uredbe (EU) br. 524/2013,

DONIJELA JE OVU UREDBU:

Članak 1.

Predmet

Ovom se Uredbom utvrđuju načini:

- (a) podnošenja elektroničkog obrasca za pritužbe;
- (b) korištenja funkcijama platforme za ORS; te
- (c) suradnje među kontaktnim točkama za ORS.

Članak 2.

Elektronički obrazac za pritužbe

Elektronički obrazac za pritužbe koji se podnosi putem platforme za ORS dostupan je potrošačima i trgovcima na svim službenim jezicima institucija Unije. Podnositelju pritužbe omogućena je pohrana nacrtu elektroničkog obrasca za pritužbe na platformi za ORS. Nacrt je dostupan podnositelju pritužbe, koji ga može uređivati prije podnošenja u potpunosti ispunjenog elektroničkog obrasca za pritužbe. Nacrt elektroničkog obrasca za pritužbe automatski se briše s platforme za ORS šest mjeseci nakon izrade ako ga podnositelj pritužbe ne popuni i podnese.

Članak 3.

Obavješćivanje tužene stranke

Nakon primitka u potpunosti ispunjenog elektroničkog obrasca za pritužbe putem platforme za ORS na elektroničku adresu tužene stranke koju je podnositelj pritužbe naveo u elektroničkom obrascu za pritužbe dostavlja se standardna elektronička poruka kojom se tužena stranka obavješćuje da je protiv nje podnesena pritužba te joj se na raspolaganje stavljaju podaci navedeni u članku 9. stavku 3. Uredbe (EU) br. 524/2013.

Članak 4.

Pronalaženje subjekta za alternativno rješavanje sporova (ARS)

1. Ako u elektroničkom obrascu za pritužbe nije naveden nadležni subjekt za ARS, tuženoj stranci se radi jednostavnijeg pronalaženja nadležnog subjekta za ARS na platformi za ORS prikazuje okviran popis subjekata za ARS. Taj se popis temelji na sljedećim kriterijima:

- (a) geografska adresa stranaka u sporu kako je predviđeno u elektroničkom obrascu za pritužbe u skladu s Prilogom Uredbi (EU) br. 524/2013; te
- (b) sektor u kojem je nastao spor.

2. Stranke u svakom trenutku imaju pristup popisu svih subjekata za ARS registriranih na platformi za ORS u skladu s člankom 5. stavkom 6. Uredbe (EU) br. 524/2013. Stranke se pri pronalaženju subjekta za ARS nadležnog za rješavanje njihova spora mogu poslužiti alatom koji je dostupan na platformi za ORS za pretraživanje subjekata za ARS registriranih na platformi za ORS.

*Članak 5.***Informacije koje pružaju subjekti za ARS**

1. Subjekti za ARS kojima se putem platforme za ORS prosljeđuje pritužba i koji su prihvatili rješavanje spora nakon primitka potpunog spisa pritužbe bez odlaganja stavljaju na platformu za ORS datum primitka potpunog spisa pritužbe te predmet spora.
2. Datum primitka potpunog spisa pritužbe početak je roka od 90 kalendarskih dana iz članka 8. točke (e) Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁾.
3. Subjekti za ARS koji su pritužbu zaprimili putem platforme za ORS i koji odbiju rješavati spor svoju odluku bez odlaganja stavljaju na platformu za ORS nakon njezina donošenja u skladu s člankom 5. stavkom 4. Direktive 2013/11/EU.
4. Subjekti za ARS koji su zaprimili pritužbu putem platforme za ORS nakon zaključenja spora platformi za ORS bez odlaganja dostavljaju datum zaključenja postupka za ARS te njegov ishod. To uključuje situacije u kojima se obje stranke ili jedna od njih odluče povući iz postupka u skladu s člankom 9. stavkom 2. točkom (a) Direktive 2013/11/EU.

*Članak 6.***Zaključenje određenih sporova i brisanje osobnih podataka**

1. Spor zaprimljen putem platforme za ORS ne obrađuje se osobito ako:
 - (a) tužena stranka izjavi da ne pristaje na upućivanje predmeta subjektu za ARS;
 - (b) stranke ne postignu dogovor o izboru subjekta za ARS koji bi trebao rješavati njihov spor u roku od 30 kalendarskih dana nakon podnošenja elektroničkog obrasca za pritužbu; te
 - (c) subjekt za ARS o kojem su stranke postigle dogovor odbije rješavati spor.

U tim će se slučajevima spor smatrati zaključenim. Datum nastanka bilo koje od situacija navedenih u točkama od (a) do (c) smatra se datumom zaključenja predmetnog spora.

2. Osobni podaci povezani sa sporovima opisanima u točkama od (a) do (c) stavka 1. brišu se s platforme najkasnije šest mjeseci nakon njihova zaključenja.

*Članak 7.***Dostavljanje popisa subjekata za ARS elektroničkim putem**

1. Nadležna tijela navedena u članku 4. stavku 1. točki (i) Direktive 2013/11/EU koriste se standardiziranim elektroničkim obrascem Komisije za dostavljanje popisa subjekata za ARS iz članka 20. stavka 2. Direktive 2013/11/EU.
2. Ispunjeni standardizirani elektronički obrazac sadržava informacije navedene u članku 20. stavku 2. Direktive 2013/11/EU te informacije o prosječnom trajanju postupka za ARS iz članka 9. stavka 5. točke (d) Uredbe (EU) br. 524/2013 te članka 19. stavka 1. točke (e) Direktive 2013/11/EU.

*Članak 8.***Sustav povratnih informacija**

Platforma za ORS strankama u sporu omogućuje davanje povratnih informacija u skladu s člankom 5. stavkom 4. točkom (g) Uredbe (EU) br. 524/2013 do šest mjeseci nakon završetka postupka za ARS.

⁽¹⁾ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju sporova za potrošačke sporove i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju sudskih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.).

Članak 9.

Suradnja među kontaktnim točkama za ORS

1. Kontaktne točke za ORS pružaju svu moguću podršku za rješavanje sporova vezanih uz pritužbe podnesene putem platforme za ORS u skladu s člankom 7. stavkom 2. Uredbe (EU) br. 524/2013.
2. Savjetnici za ORS bez odlaganja razmjenjuju podatke sa savjetnicima u drugim kontaktnim točkama za ORS te im pružaju pomoć radi lakšeg ispunjavanja zadaća navedenih u članku 7. stavku 2. Uredbe (EU) br. 524/2013.
3. Savjetnici za ORS koji imaju pristup podacima o sporu koji uključuju i osobne podatke odobravaju pristup tim podacima savjetnicima u drugim kontaktnim točkama za ORS u mjeri u kojoj je to nužno radi ispunjavanja zadaća navedenih u članku 7. stavku 2. Uredbe (EU) br. 524/2013.

Članak 10.

Stupanje na snagu

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

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 1. srpnja 2015.

Za Komisiju
Predsjednik
Jean-Claude JUNCKER
