





**UREDBA (EU) 2017/2394 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**od 12. prosinca 2017.**

**o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004**

**(Tekst značajan za EGP)**

**POGLAVLJE I.**

**UVODNE ODREDBE**

*Članak 1.*

**Predmet**

Ovom se Uredbom utvrđuju uvjeti pod kojima nadležna tijela koja su njihove države članice imenovale kao odgovorna za izvršavanje propisa Unije kojima se štite interesi potrošača surađuju i koordiniraju djelovanja, međusobno i s Komisijom, kako bi se osigurala usklađenost s tim propisima i nesmetano funkcioniranje unutarnjeg tržišta te kako bi se poboljšala zaštita ekonomskih interesa potrošača.

*Članak 2.*

**Područje primjene**

1. Ova se Uredba primjenjuje na povrede unutar Unije, raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije, čak i ako su te povrede prestale prije nego što je izvršavanje započelo ili prije nego što je dovršeno.
2. Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje pravila Unije o međunarodnom privatnom pravu, a posebno pravila koja se odnose na nadležnost sudova i primjenjivo pravo.
3. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje primjena u državama članicama mjera koje se odnose na pravosudnu suradnju u građanskim i kaznenim stvarima, a posebno rad Europske pravosudne mreže.
4. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje ispunjavanje dodatnih obveza, od strane država članica, povezanih s uzajamnom pomoći u zaštiti kolektivnih ekonomskih interesa potrošača, među ostalim u kaznenim stvarima, koje proizlaze iz drugih pravnih akata, uključujući bilateralne ili multilateralne sporazume.
5. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(1)</sup>.
6. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje mogućnost pokretanja dodatnih javnih ili privatnih djelovanja izvršavanja na temelju nacionalnog prava.

<sup>(1)</sup> Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača (SL L 110, 1.5.2009., str. 30.).

**▼B**

7. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje relevantno pravo Unije primjenjivo na zaštitu pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka.

8. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje nacionalno pravo primjenjivo na odštete potrošačima za štetu prouzročenu povredama propisa Unije kojima se štite interesi potrošača.

9. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje pravo nadležnih tijela da provode istražna djelovanja i djelovanja izvršavanja protiv više trgovaca za slične povrede obuhvaćene ovom Uredbom.

10. Poglavlje III. ove Uredbe ne primjenjuje se na povrede unutar Unije iz direktiva 2014/17/EU i 2014/92/EU.

*Članak 3.***Definicije**

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „propisi Unije kojima se štite interesi potrošača” znači uredbe i direktive kako su prenesene u unutarnji pravni poredak država članica, koje su navedene u Prilogu ovoj Uredbi;
2. „povreda unutar Unije” znači svako činjenje ili propuštanje protivno propisima Unije kojima se štite interesi potrošača, a kojim je nanosena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u državi članici koja nije država članica u kojoj:
  - (a) je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo;
  - (b) trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima poslovni nastan; ili
  - (c) se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem;
3. „raširena povreda” znači:
  - (a) svako činjenje ili propuštanje protivno propisima Unije kojima se štite interesi potrošača, a kojim je nanosena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača koji borave u najmanje dvjema državama članicama koje nisu država članica u kojoj:
    - i. je činjenje ili propuštanje nastalo ili se dogodilo
    - ii. trgovac odgovoran za činjenje ili propuštanje ima poslovni nastan; ili
    - iii. se nalaze dokazi ili imovina trgovca koji su povezani s činjenjem ili propuštanjem; ili

**▼B**

- (b) sva činjenja ili propuštanja protivna propisima Unije kojima se štite interesi potrošača, a kojima je nanescena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanescena šteta kolektivnim interesima potrošača i koja imaju zajedničke značajke, uključujući istu nezakonitu praksu, povredu istog interesa i do kojih dolazi istodobno, a počinio ih je isti trgovac u najmanje trima državama članicama;
4. „raširena povreda s dimenzijom Unije” znači raširena povreda kojom je nanescena, kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanescena šteta kolektivnim interesima potrošača u najmanje dvjema trećinama država članica koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije;
  5. „povrede obuhvaćene ovom Uredbom” znači povrede unutar Unije, raširene povrede i raširene povrede s dimenzijom Unije;
  6. „nadležno tijelo” znači svako javno tijelo uspostavljeno na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini i koje je država članica imenovala kao odgovorno za izvršavanje propisa Unije kojima se štite interesi potrošača;
  7. „jedinstveni ured za vezu” znači javno tijelo koje je država članica imenovala kao odgovorno za koordiniranje primjene ove Uredbe u toj državi članici;
  8. „imenovano tijelo” znači tijelo koje ima legitiman interes za prestanak ili zabranu povreda propisa Unije kojima se štite interesi potrošača, a koje je imenovala država članica i kojem naloge daje nadležno tijelo u svrhu prikupljanja potrebnih informacija i radi poduzimanja potrebnih mjera izvršavanja koje su tom imenovanom tijelu na raspolaganju na temelju nacionalnog prava radi ostvarivanja prestanka ili zabrane povrede i koje djeluje u ime tog nadležnog tijela;
  9. „tijelo podnositelj zahtjeva” znači nadležno tijelo koje podnosi zahtjev za uzajamnu pomoć;
  10. „tijelo primatelj zahtjeva” znači nadležno tijelo koje prima zahtjev za uzajamnu pomoć;
  11. „trgovac” znači svaka fizička ili pravna osoba, neovisno o tome je li u privatnom ili javnom vlasništvu koja djeluje, među ostalim i preko drugih osoba koje djeluju u njezino ime ili za njezin račun, u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;
  12. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja djeluje u svrhe koje ne ulaze u okvir njezine trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
  13. „prigovor potrošača” znači izjava, potkrijepljena dostatnim dokazima, da je trgovac počinio, čini ili će vjerojatno počinuti povredu propisa Unije kojima se štite interesi potrošača;
  14. „šteta nanescena kolektivnim interesima potrošača” znači stvarna ili potencijalna šteta nanescena interesima više potrošača zahvaćenih povredama unutar Unije, raširenim povredama ili raširenim povredama s dimenzijom Unije;

**▼ B**

15. „internetsko sučelje” znači svi računalni programi, uključujući internetske stranice ili njihov dio ili aplikaciju, kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, i koji služe kako bi se potrošačima dao pristup robi ili uslugama trgovca;
16. „opsežne provjere (*sweeps*)” znači usklađene istrage potrošačkih tržišta istodobnim koordiniranim kontrolnim djelovanjima radi provjere usklađenosti s propisima Unije kojima se štite interesi potrošača ili radi otkrivanja povreda tih propisa.

*Članak 4.***Obavijest o rokovima zastare**

Svaki jedinstveni ured za vezu obavješćuje Komisiju o rokovima zastare koji važe u njegovoj državi članici i koji se primjenjuju na mjere izvršavanja iz članka 9. stavka 4. Komisija sastavlja sažetak rokova zastare o kojima je obaviještena te taj sažetak stavlja na raspolaganje nadležnim tijelima.

## POGLAVLJE II.

**NADLEŽNA TIJELA I NJIHOVE OVLAŠTI***Članak 5.***Nadležna tijela i jedinstveni uredi za vezu**

1. Svaka država članica imenuje jedno ili više nadležnih tijela i jedinstveni ured za vezu koji su odgovorni za primjenu ove Uredbe.
2. Nadležna tijela ispunjavaju svoje obveze na temelju ove Uredbe kao da djeluju u ime potrošača u svojoj državi članici i za njihov račun.
3. Unutar svake države članice jedinstveni ured za vezu odgovoran je za koordiniranje istražnih aktivnosti i aktivnosti izvršavanja nadležnih tijela, drugih javnih tijela iz članka 6. i, ako je to primjenjivo, imenovanih tijela u vezi s povredama obuhvaćenima ovom Uredbom.
4. Države članice osiguravaju da nadležna tijela i jedinstveni uredi za vezu imaju potrebna sredstva za primjenu ove Uredbe, uključujući dostatna proračunska i druga sredstva, stručno znanje, postupke i druge aranžmane.
5. Ako na njihovu državnom području postoji više od jednoga nadležnog tijela, države članice osiguravaju jasno definiranje dužnosti tih nadležnih tijela i njihovu blisku suradnju kako bi ona mogla djelotvorno obavljati te dužnosti.

**▼B***Članak 6.***Suradnja u svrhu primjene ove Uredbe u državama članicama**

1. U svrhu pravilne primjene ove Uredbe svaka država članica osigurava djelotvornu međusobnu suradnju svojih nadležnih tijela, drugih javnih tijela te, ako je to primjenjivo, imenovanih tijela.
2. Druga javna tijela iz stavka 1. na zahtjev nadležnog tijela poduzimaju sve potrebne mjere koje su im na raspolaganju na temelju nacionalnog prava kako bi ostvarila prestanak ili zabranu povreda obuhvaćenih ovom Uredbom.
3. Države članice osiguravaju da druga javna tijela iz stavka 1. imaju sredstva i ovlasti potrebne za djelotvornu suradnju s nadležnim tijelima pri primjeni ove Uredbe. Ta druga javna tijela redovito obavješćuju nadležna tijela o mjerama poduzetima pri primjeni ove Uredbe.

*Članak 7.***Uloga imenovanih tijela**

1. Kada je to primjenjivo, nadležno tijelo („tijelo davatelj naloga”) može u skladu sa svojim nacionalnim pravom imenovanom tijelu dati nalog da prikupi potrebne informacije o povredi obuhvaćenoj ovom Uredbom ili da poduzme potrebne mjere izvršavanja koje su mu na raspolaganju na temelju nacionalnog prava radi ostvarivanja prestanka ili zabrane te povrede. Tijelo davatelj naloga daje nalog imenovanom tijelu samo ako se nakon savjetovanja s tijelom podnositeljem zahtjeva ili drugim nadležnim tijelima kojih se tiče povreda obuhvaćena ovom Uredbom i tijelo podnositelj zahtjeva i tijelo primatelj zahtjeva ili sva dotična nadležna tijela slože da će imenovano tijelo vjerojatno pribaviti potrebne informacije ili ostvariti prestanak ili zabranu povrede na način koji je barem jednako učinkovit i djelotvoran kao što bi to učinilo tijelo davatelja naloga.
2. Ako tijelo podnositelj zahtjeva ili druga nadležna tijela kojih se tiče povreda obuhvaćena ovom Uredbom smatraju da nisu ispunjeni uvjeti utvrđeni u stavku 1., ona pisanim putem bez odgode o tome obavješćuju tijelo davatelja naloga, navodeći razloge kojima se opravdava to stajalište. Ako se tijelo davatelj naloga ne slaže s tim stajalištem, ono može uputiti predmet Komisiji koja o njemu bez odgode izdaje mišljenje.
3. Tijelo davatelj naloga i dalje je dužno prikupljati potrebne informacije ili poduzimati potrebne mjere izvršavanja:
  - (a) ako imenovano tijelo ne uspije pribaviti potrebne informacije ili ostvariti prestanak ili zabranu povrede obuhvaćene ovom Uredbom bez odgode; ili
  - (b) ako se nadležna tijela kojih se tiče povreda obuhvaćena ovom Uredbom ne slažu s time da se imenovanom tijelu smije dati nalog u skladu sa stavkom 1.

**▼ B**

4. Tijelo davatelj naloga poduzima sve potrebne mjere kako bi spriječilo otkrivanje informacija koje podliježu pravilima o povjerljivosti i o čuvanju profesionalne i poslovne tajne utvrđenima u članku 33.

*Članak 8.***Informacije i popisi**

1. Svaka država članica Komisiji bez odgode priopćuje sljedeće informacije i sve njihove izmjene:

- (a) identitet i podatke za kontakt nadležnih tijela, jedinstvenog ureda za vezu, imenovanih tijela i subjekata koji izdaju vanjska upozorenja na temelju članka 27. stavka 1.; i
- (b) informacije o organizaciji, ovlastima i odgovornostima nadležnih tijela.

2. Komisija na svojim internetskim stranicama vodi i ažurira javno dostupan popis nadležnih tijela, jedinstvenih ureda za vezu, imenovanih tijela i subjekata koji izdaju vanjska upozorenja na temelju članka 27. stavka 1. ili stavka 2.

*Članak 9.***Minimalne ovlasti nadležnih tijela**

1. Svako nadležno tijelo ima minimalne istražne ovlasti i ovlasti izvršavanja utvrđene u stavcima 3., 4., 6. i 7. ovog članka koje su potrebne za primjenu ove Uredbe i izvršava te ovlasti u skladu s člankom 10.

2. Neovisno o stavku 1., države članice mogu odlučiti da neće dodijeliti sve ovlasti svakom nadležnom tijelu pod uvjetom da se svaka od tih ovlasti može izvršavati djelotvorno i prema potrebi, u skladu s člankom 10., u odnosu na svaku povredu obuhvaćenu ovom Uredbom.

3. Nadležna tijela imaju barem sljedeće istražne ovlasti:

- (a) ovlast za pristup svim relevantnim dokumentima, podacima ili informacijama povezanim s povredom obuhvaćenom ovom Uredbom, u bilo kojem obliku ili formatu i bez obzira na medij na kojem su pohranjeni ili mjesto na kojem su pohranjeni;
- (b) ovlast da od svih javnih tijela, tijela ili agencija u svojoj državi članici ili od svih fizičkih osoba ili pravnih osoba zatraže dostavljanje svih relevantnih informacija, podataka ili dokumenata, u bilo kojem obliku ili formatu i bez obzira na medij na kojem su pohranjeni ili mjesto na kojem su pohranjeni, kako bi se utvrdilo je li došlo do povrede obuhvaćene ovom Uredbom ili dolazi li do takve povrede te kako bi se utvrdili detalji takve povrede, među ostalim praćenje financijskih i podatkovnih tokova, utvrđivanje identiteta osoba uključenih u financijske i podatkovne tokove, te utvrđivanje informacija o bankovnom računu i vlasništva internetskih stranica;

**▼B**

- (c) ovlast za provedbu potrebnih inspekcija na licu mjesta, uključujući ovlast za ulazak u sve prostorije, na sva zemljišta ili u sva prijevozna sredstva koje trgovac obuhvaćen inspekcijom upotrebljava u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću, ili ovlast da zahtijevaju od drugih javnih tijela da to učine kako bi se ispitale, zaplijenile, uzele ili pribavile kopije informacija, podataka ili dokumenata, bez obzira na medij na kojem su pohranjeni; ovlast da zaplijene sve informacije, podatke ili dokumente tijekom potrebnog razdoblja i u mjeri potrebnoj za inspekciju; ovlast da zatraže od svih predstavnika ili članova osoblja trgovca obuhvaćenog inspekcijom iznošenje objašnjenja o činjenicama informacijama, podacima ili dokumentima koji se odnose na predmet inspekcije te da zabilježe odgovore;
  - (d) ovlast za kupnju robe ili usluga u okviru probnih kupnji, među ostalim, ako je to potrebno, pod tajnim identitetom, kako bi otkrila povrede obuhvaćene ovom Uredbom i pribavila dokaze, uključujući ovlast za pregledavanje, promatranje, proučavanje, rastavljanje ili testiranje robe ili usluga.
4. Nadležna tijela imaju barem sljedeće ovlasti izvršavanja:
- (a) ovlast za donošenje privremenih mjera radi izbjegavanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača;
  - (b) ovlast za zahtijevanje od trgovca odgovornog za povredu obuhvaćenu ovom Uredbom obveza u smislu prestanka te povrede ili ovlast za prihvaćanje takvih obveza;
  - (c) ovlast za primanje od trgovca, na njegovu inicijativu, dodatnih korektivnih obveza u korist potrošača oštećenih navodnom povredom obuhvaćenom ovom Uredbom ili, prema potrebi, ovlast za zahtijevanje od trgovca obveza da ponudi odgovarajuće mjere popravljanja štete potrošačima oštećenima tom povredom;
  - (d) kada je to primjenjivo, ovlast za obavješćivanje, odgovarajućim sredstvima, potrošača koji tvrde da su pretrpjeli štetu uslijed povrede obuhvaćene ovom Uredbom o načinu na koji mogu potraživati odštetu u skladu s nacionalnim pravom;
  - (e) ovlast za izdavanje pisanog naloga trgovcu da prestane s povredama obuhvaćenima ovom Uredbom;
  - (f) ovlast za osiguravanje prestanka ili zabrane povreda obuhvaćenih ovom Uredbom;
  - (g) ako nije dostupno nijedno drugo djelotvorno sredstvo za osiguranje prestanka ili zabrane povrede obuhvaćene ovom Uredbom te kako bi se izbjegao rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača:



**▼B**

- i. ovlast za uklanjanje sadržaja ili za ograničavanje pristupa internetskom sučelju ili za izdavanje naloga da se potrošačima prilikom pristupanja internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje;
- ii. ovlast za izdavanje naloga pružatelju usluga smještaja na poslužitelju da ukloni, onemogući ili ograniči pristup internetskom sučelju; ili
- iii. prema potrebi, ovlast za izdavanje naloga registrima za domene ili voditeljima registara za domene da izbrišu potpuno kvalificirani naziv domene i omoguće dotičnom nadležnom tijelu da je registrira;

uključujući zahtijevanjem od treće osobe ili drugog javnog tijela da provede takve mjere.

- (h) ovlast za izricanje sankcija, kao što su novčane kazne ili periodični penali, za povrede obuhvaćene ovom Uredbom te za nepoštovanje bilo koje odluke, naloga, privremene mjere, obveze trgovca ili neke druge mjere donesene na temelju ove Uredbe.

Sankcije iz točke (h) moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće, u skladu sa zahtjevima propisa Unije kojima se štite interesi potrošača. Osobito se na primjeren način uzimaju u obzir narav, ozbiljnost i trajanje dotične povrede.

5. Ovlast za izricanje sankcija, kao što su novčane kazne ili periodični penali, za povrede obuhvaćene ovom Uredbom primjenjuje se na sve povrede propisa Unije kojima se štite interesi potrošača ako u relevantnom pravnom aktu Unije navedenom u Prilogu nisu predviđene sankcije. Time se ne dovodi u pitanje ovlast nacionalnih tijela za izricanje sankcija na temelju nacionalnog prava, kao što su upravne ili druge novčane kazne ili periodični penali, u slučajevima kada u pravnim aktima Unije navedenima u Prilogu nisu predviđene sankcije.

6. Nadležna tijela imaju ovlast na vlastitu inicijativu pokrenuti istrage ili postupke radi ostvarivanja prestanka ili zabrane povreda obuhvaćenih ovom Uredbom.

7. Nadležna tijela mogu objaviti sve konačne odluke, obveze trgovca ili naloge donesene na temelju ove Uredbe, kao i objaviti identitet trgovca odgovornog za povredu obuhvaćenu ovom Uredbom.

8. Kada je to primjenjivo, nadležna tijela mogu se savjetovati s organizacijama potrošača, udruženjima trgovaca, imenovanim tijelima ili drugim dotičnim osobama u pogledu djelotvornosti predloženih obveza u zaustavljanju povrede obuhvaćene ovom Uredbom.

#### *Članak 10.*

##### **Izvršavanje minimalnih ovlasti**

1. Ovlasti utvrđene u članku 9. izvršavaju:

- (a) nadležna tijela izravno, na temelju svoje nadležnosti;

**▼B**

- (b) ili se ovlasti, prema potrebi, izvršavaju uz pomoć drugih nadležnih tijela ili drugih javnih tijela;
- (c) davanjem naloga imenovanim tijelima ako je to primjenjivo; ili
- (d) podnošenjem zahtjeva sudovima nadležnima za donošenje potrebne odluke, među ostalim, prema potrebi, i podnošenjem pravnog sredstva, ako zahtjev za donošenje potrebne odluke nije bio uspješan.

2. Provedba i izvršavanje ovlasti utvrđenih u članku 9. pri primjeni ove Uredbe moraju biti razmjerni pravu Unije i nacionalnom pravu te usklađeni s pravom Unije i nacionalnim pravom, među ostalim i s primjenjivim postupovnim jamstvima i načelima Povelje Europske unije o temeljnim pravima. Istražne mjere i mjere izvršavanja donesene pri primjeni ove Uredbe moraju biti primjerene naravi povrede propisa Unije kojima se štite interesi potrošača i cjelokupnoj stvarnoj ili potencijalnoj šteti uzrokovanoj povredom propisa Unije kojima se štite interesi potrošača.

## POGLAVLJE III.

## MEHANIZAM UZAJAMNE POMOĆI

*Članak 11.***Zahtjevi za informacije**

1. Na zahtjev tijela podnositelja zahtjeva tijelo primatelj zahtjeva dostavlja tijelu podnositelju zahtjeva, bez odgode i u svakom slučaju u roku od 30 dana, osim ako je drugačije dogovoreno, sve relevantne informacije potrebne za utvrđivanje je li došlo do povrede unutar Unije ili dolazi li do takve povrede te za ostvarivanje prestanka takve povrede.
2. Tijelo primatelj zahtjeva obavlja primjerene i potrebne istrage ili poduzima sve ostale potrebne ili primjerene mjere radi prikupljanja potrebnih informacija. Ako je to potrebno, te se istrage provode uz pomoć drugih javnih tijela ili imenovanih tijela.
3. Na zahtjev tijela podnositelja zahtjeva tijelo primatelj zahtjeva može dopustiti službenicima tijela podnositelja zahtjeva da prate službenike tijela primatelja zahtjeva tijekom njihovih istraga.

*Članak 12.***Zahtjevi za mjere izvršavanja**

1. Na zahtjev tijela podnositelja zahtjeva tijelo primatelj zahtjeva poduzima sve potrebne i razmjerne mjere izvršavanja radi ostvarivanja prestanka ili zabrane povrede unutar Unije izvršavanjem ovlasti utvrđenih u članku 9. te svih dodatnih ovlasti koje su mu dodijeljene na temelju nacionalnog prava. Tijelo primatelj zahtjeva određuje primjerene mjere izvršavanja potrebne radi ostvarivanja prestanka ili zabrane povrede unutar Unije te ih bez odgode poduzima i to najkasnije šest mjeseci nakon primitka zahtjeva, osim ako navede posebne razloge za produljenje tog roka. Prema potrebi, tijelo primatelj zahtjeva trgovcu odgovornom za povredu unutar Unije izriče sankcije, kao što su novčane kazne ili periodični penali. Tijelo primatelj zahtjeva može od trgovca, na njegovu inicijativu, primiti dodatne korektivne obveze u

**▼ B**

korist potrošača oštećenih navodnom povredom unutar Unije ili, prema potrebi, može od trgovca zahtijevati obveze da ponudi odgovarajuće mjere popravljanja štete potrošačima oštećenima tom povredom.

2. Tijelo primatelj zahtjeva redovito obavješćuje tijelo podnositelja zahtjeva o poduzetim koracima i mjerama te o koracima i mjerama koje namjerava poduzeti. Tijelo primatelj zahtjeva koristi se elektroničkom bazom podataka predviđenom u članku 35. kako bi bez odgode obavijestilo tijelo podnositelja zahtjeva, nadležna tijela drugih država članica i Komisiju o poduzetim mjerama i učinku tih mjera na povredu unutar Unije, među ostalim o sljedećem:

- (a) jesu li izrečene privremene mjere;
- (b) je li povreda prestala;
- (c) koje su mjere donesene i jesu li te mjere provedene;
- (d) o tome u kojoj su mjeri potrošačima oštećenima navodnom povredom ponuđene korektivne obveze.

*Članak 13.***Postupak za zahtjeve za uzajamnu pomoć**

1. Prilikom podnošenja zahtjeva za uzajamnu pomoć tijelo podnositelj zahtjeva dostavlja informacije koje su potrebne kako bi se tijelu primatelju zahtjeva omogućilo ispunjavanje tog zahtjeva, uključujući sve potrebne dokaze koji se mogu pribaviti samo u državi članici tijela podnositelja zahtjeva.

2. Tijelo podnositelj zahtjeva šalje takve zahtjeve za uzajamnu pomoć jedinstvenom uredu za vezu države članice tijela primatelja zahtjeva i jedinstvenom uredu za vezu države članice tijela podnositelja zahtjeva u informativne svrhe. Jedinstveni ured za vezu države članice tijela primatelja zahtjeva bez odgode prosljeđuje zahtjeve odgovarajućem nadležnom tijelu.

3. Zahtjevi za uzajamnu pomoć i sva s njima povezana priopćenja sastavljaju se u pisanom obliku s pomoću standardnih obrazaca te se dostavljaju u elektroničkom obliku putem elektroničke baze podataka predviđene u članku 35.

4. Dotična nadležna tijela dogovaraju se o jezicima koji će se koristiti u zahtjevima za uzajamnu pomoć i za sva s njima povezana priopćenja.

5. Ako se ne može postići dogovor o jezicima, zahtjevi za uzajamnu pomoć šalju se na službenom jeziku ili na jednom od službenih jezika države članice tijela podnositelja zahtjeva, a odgovori na službenom jeziku ili na jednom od službenih jezika države članice tijela primatelja zahtjeva. U tom slučaju svako nadležno tijelo odgovorno je za potrebne prijevode zahtjeva, odgovora i drugih dokumenata koje prima od drugog nadležnog tijela.

**▼B**

6. Tijelo primatelj zahtjeva šalje odgovor izravno i tijelu podnositelju zahtjeva i jedinstvenim uredima za vezu država članica tijela podnositelja zahtjeva i tijela primatelja zahtjeva.

*Članak 14.***Odbijanje ispunjavanja zahtjeva za uzajamnu pomoć**

1. Tijelo primatelj zahtjeva može odbiti ispuniti zahtjev za informacije na temelju članka 11. ako je ispunjena jedna ili više od sljedećih pretpostavki:

- (a) nakon savjetovanja s tijelom podnositeljem zahtjeva, pokazalo se da tijelu podnositelju zahtjeva ne trebaju tražene informacije kako bi utvrdilo je li došlo do povrede unutar Unije ili dolazi li do takve povrede ili kako bi utvrdilo postoji li opravdana sumnja da do nje može doći;
- (b) tijelo podnositelj zahtjeva ne slaže se s time da informacije podliježu pravilima o povjerljivosti i o čuvanju profesionalne i poslovne tajne utvrđenima u članku 33.;
- (c) kaznene istrage ili sudski postupci već su pokrenuti protiv istog trgovca u vezi s istom povredom unutar Unije pred pravosudnim tijelima u državi članici tijela primatelja zahtjeva ili tijela podnositelja zahtjeva.

2. Tijelo primatelj zahtjeva može, nakon savjetovanja s tijelom podnositeljem zahtjeva, odbiti ispuniti zahtjev za mjere izvršavanja na temelju članka 12. ako je ispunjena jedna ili više od sljedećih pretpostavki:

- (a) kaznene istrage ili sudski postupci već su pokrenuti ili postoji presuda, sudska nagodba ili sudski nalog u vezi s istom povredom unutar Unije i protiv istog trgovca pred pravosudnim tijelima u državi članici tijela primatelja zahtjeva;
- (b) izvršavanje potrebnih ovlasti izvršavanja već je pokrenuto ili je već donesena administrativna odluka u vezi s istom povredom unutar Unije i protiv istog trgovca u državi članici tijela primatelja zahtjeva radi ostvarivanja brzog i djelotvornog prestanka ili zabrane povrede unutar Unije;
- (c) nakon odgovarajuće istrage tijelo primatelj zahtjeva zaključilo je da nije došlo do povrede unutar Unije;
- (d) tijelo primatelj zahtjeva zaključilo je da tijelo podnositelj zahtjeva nije pružilo informacije koje su potrebne u skladu s člankom 13. stavkom 1.;
- (e) tijelo primatelj zahtjeva prihvatilo je obveze koje je predložio trgovac radi prestanka povrede unutar Unije u utvrđenom roku, a taj rok još nije istekao.

Međutim, tijelo primatelj zahtjeva mora ispuniti zahtjev za mjere izvršavanja na temelju članka 12. ako trgovac ne provede prihvaćene obveze u roku iz prvog podstavka točke (e).

**▼ B**

3. Tijelo primatelj zahtjeva obavješćuje tijelo podnositelja zahtjeva i Komisiju o svakom odbijanju ispunjenja zahtjeva za uzajamnu pomoć i o razlozima za to odbijanje.

4. U slučaju neslaganja između tijela podnositelja zahtjeva i tijela primatelja zahtjeva, tijelo podnositelj zahtjeva ili tijelo primatelj zahtjeva može uputiti predmet Komisiji koja bez odgode izdaje mišljenje o predmetu. Ako predmet nije upućen Komisiji, ona ipak može na vlastitu inicijativu izdati mišljenje. U svrhu izdavanja tog mišljenja Komisija može tražiti relevantne informacije i dokumente koji su razmijenjeni između tijela podnositelja zahtjeva i tijela primatelja zahtjeva.

5. Komisija prati funkcioniranje mehanizma uzajamne pomoći i usklađenost nadležnih tijela s postupcima i rokovima za obradu zahtjevâ za uzajamnu pomoć. Komisija ima pristup zahtjevima za uzajamnu pomoć te informacijama i dokumentima koje su razmijenili tijelo podnositelj zahtjeva i tijelo primatelj zahtjeva.

6. Prema potrebi, Komisija može izdati smjernice i savjetovati države članice kako bi osigurala djelotvorno i učinkovito funkcioniranje mehanizma uzajamne pomoći.

## POGLAVLJE IV.

**KOORDINIRANI MEHANIZMI ISTRAGE I IZVRŠAVANJA ZA RAŠIRENE POVREDE I ZA RAŠIRENE POVREDE S DIMENZIJOM UNIJE***Članak 15.***Postupak odlučivanja među državama članicama**

Za pitanja obuhvaćena ovim poglavljem dotična nadležna tijela postupaju na temelju konsenzusa.

*Članak 16.***Opća načela suradnje**

1. Ako postoji opravdana sumnja da je u tijeku raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije, nadležna tijela kojih se tiče povreda i Komisija o tome bez odgode obavješćuju jedni druge i jedinstvene urede za vezu kojih se tiče ta povreda, izdavanjem upozorenjâ na temelju članka 26.

2. Nadležna tijela kojih se tiče raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije koordiniraju istražne mjere i mjere izvršavanja koje poduzimaju radi suočavanja s tim povredama. Ta tijela bez odgode razmjenjuju sve potrebne dokaze i informacije te pružaju svu potrebnu pomoć jedna drugima i Komisiji.

3. Nadležna tijela kojih se tiče raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije osiguravaju prikupljanje svih potrebnih dokaza i informacija te poduzimanje svih potrebnih mjera izvršavanja radi ostvarivanja prestanka ili zabrane te povrede.

**▼ B**

4. Ne dovodeći u pitanje stavak 2., ova Uredba ne utječe na nacionalne istražne aktivnosti i aktivnosti izvršavanja koje provode nadležna tijela u vezi s istom povredom koju je počinio isti trgovac.

5. Nadležna tijela prema potrebi mogu pozvati dužnosnike Komisije i druge osobe u njihovoj pratnji, koje je ovlastila Komisija, da sudjeluju u koordiniranim istragama, djelovanjima izvršavanja i drugim mjerama obuhvaćenima ovim poglavljem.

*Članak 17.***Pokretanje koordiniranog djelovanja i imenovanje koordinatora**

1. Ako postoji opravdana sumnja u raširenu povredu, nadležna tijela kojih se tiče ta povreda pokreću koordinirano djelovanje koje se temelji na njihovu dogovoru. Jedinstvene urede za vezu kojih se tiče ta povreda i Komisiju obavješćuje se o pokretanju koordiniranog djelovanja bez odgode.

2. Nadležna tijela kojih se tiče raširena povreda na koju se sumnja imenuju za koordinatora jedno nadležno tijelo kojeg se tiče raširena povreda na koju se sumnja. Ako ta nadležna tijela ne mogu postići dogovor o tom imenovanju, Komisija preuzima ulogu koordinatora.

3. Ako Komisija opravdano sumnja na raširenu povredu s dimenzijom Unije, ona na temelju članka 26. bez odgode o tome obavješćuje nadležna tijela i jedinstvene urede za vezu kojih se tiče ta navodna povreda. Komisija u obavijesti navodi razloge kojima se opravdava moguće koordinirano djelovanje. Nadležna tijela kojih se tiče navodna raširena povreda s dimenzijom Unije provode odgovarajuće istrage na temelju informacija koje su im dostupne ili kojima mogu lako pristupiti. Nadležna tijela kojih se tiče navodna raširena povreda s dimenzijom Unije na temelju članka 26. obavješćuju druga nadležna tijela, jedinstvene urede za vezu kojih se tiče ta povreda i Komisiju o rezultatima takvih istraga u roku od mjesec dana od datuma obavijesti Komisije. Ako se takvim istragama otkrije da je raširena povreda s dimenzijom Unije možda u tijeku, nadležna tijela kojih se ta povreda tiče započinju s koordiniranim djelovanjem i poduzimaju mjere utvrđene u članku 19. i, prema potrebi, mjere utvrđene u člancima 20. i 21.

4. Koordinirana djelovanja iz stavka 3. koordinira Komisija.

5. Nadležno tijelo pridružuje se koordiniranom djelovanju ako se tijekom tog koordiniranog djelovanja pokaže da se raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije tiče tog nadležnog tijela.

*Članak 18.***Razlozi za odbijanje sudjelovanja u koordiniranom djelovanju**

1. Nadležno tijelo može odbiti sudjelovanje u koordiniranom djelovanju zbog bilo kojeg od sljedećih razloga:

**▼B**

- (a) u državi članici tog nadležnog tijela već su pokrenuti kaznena istraga ili sudski postupci, donesena je sudska odluka ili je postignuta sudska nagodba u odnosu na istog trgovca u vezi s istom povredom;
- (b) u državi članici tog nadležnog tijela izvršavanje potrebnih ovlasti izvršavanja pokrenuto je već prije izdavanja upozorenja iz članka 17. stavka 3. ili je donesena administrativna odluka protiv istog trgovca u vezi s istom povredom radi ostvarivanja brzog i djelotvornog prestanka ili zabrane raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije;
- (c) nakon primjerene istrage pokazalo se da je stvarni ili potencijalni učinak navodne raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije u državi članici tog nadležnog tijela zanemariv te stoga to nadležno tijelo ne treba donositi nikakve mjere izvršavanja;
- (d) u državi članici tog nadležnog tijela nije došlo do relevantne raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije te stoga to nadležno tijelo ne treba donositi nikakve mjere izvršavanja;
- (e) nadležno tijelo prihvatilo je obveze koje je predložio trgovac odgovoran za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije radi prestanka te povrede u državi članici tog nadležnog tijela te stoga to nadležno tijelo ne treba donositi nikakve mjere izvršavanja.

2. Ako nadležno tijelo odbije sudjelovati u koordiniranom djelovanju, ono o svojoj odluci bez odgode obavješćuje Komisiju i druga nadležna tijela te dotične jedinstvene urede za vezu kojih se tiče raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije, navodeći razloge za svoju odluku i dostavljajući sve potrebne dokumente na kojima se odluka zasniva.

*Članak 19.***Istražne mjere u koordiniranim djelovanjima**

1. Nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje osiguravaju da se istrage i inspekcije provode djelotvorno, učinkovito i koordinirano. Ona nastoje, istodobno jedna s drugima, provoditi istrage i inspekcije te, u mjeri u kojoj je to dopušteno nacionalnim postupovnim pravom, primjenjivati privremene mjere.

2. Ako je to potrebno, može se upotrebljavati mehanizam uzajamne pomoći na temelju poglavlja III., osobito kako bi se prikupili potrebni dokazi i druge informacije od država članica koje nisu države članice kojih se tiče koordinirano djelovanje, ili kako bi se osiguralo da dotični trgovac ne izbjegne mjere izvršavanja.

3. Prema potrebi, nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje iznose ishod istrage i procjenu raširene povrede ili, kada je to primjenjivo, raširene povrede s dimenzijom Unije, u zajedničkom stajalištu koje su međusobno usuglasili.

**▼B**

4. Osim ako su se nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje drugačije dogovorila, koordinator priopćuje zajedničko stajalište trgovcu odgovornom za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije. Trgovcu odgovornom za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije daje se mogućnost da se izjasni o pitanjima koja su dio zajedničkog stajališta.

5. Prema potrebi, i ne dovodeći u pitanje članak 15. ili pravila o povjerljivosti i o čuvanju profesionalne i poslovne tajne utvrđena u članku 33., nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje odlučuju da će objaviti zajedničko stajalište ili njegove dijelove na svojim internetskim stranicama i mogu zatražiti mišljenja organizacija potrošača, udruženja trgovaca i drugih dotičnih strana. Komisija objavljuje zajedničko stajalište ili njegove dijelove na svojim internetskim stranicama u dogovoru s dotičnim nadležnim tijelima.

*Članak 20.***Obveze u koordiniranim djelovanjima**

1. Na temelju zajedničkog stajališta donesenog na temelju članka 19. stavka 3. nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje mogu trgovca odgovornog za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije pozvati da u utvrđenom roku predloži obveze radi prestanka te povrede. Trgovac također može, na vlastitu inicijativu, predložiti obveze radi prestanka te povrede ili ponuditi korektivne obveze potrošačima oštećenima tom povredom.

2. Prema potrebi, i ne dovodeći u pitanje pravila o povjerljivosti i o čuvanju profesionalne i poslovne tajne utvrđena u članku 33., nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje mogu na svojim internetskim stranicama objaviti obveze koje je trgovac odgovoran za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije predložio ili, prema potrebi, Komisija može na svojim internetskim stranicama objaviti obveze koje je predložio taj trgovac ako to zatraže dotična nadležna tijela. Nadležna tijela i Komisija mogu zatražiti mišljenja organizacija potrošača, udruženja trgovaca i drugih dotičnih strana.

3. Nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje procjenjuju predložene obveze i trgovca odgovornog za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije obavješćuju o ishodu procjene te, kada je to primjenjivo, ako je trgovac ponudio korektivne obveze, obavješćuju potrošače koji tvrde da su pretrpjeli štetu uslijed te povrede. Ako su obveze razmjerne i dostatne za ostvarivanje prestanka raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije, nadležna tijela prihvaćaju te obveze i utvrđuju rok u kojem se obveze moraju provesti.

4. Nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje prate provedbu obveza. Ona osobito osiguravaju da trgovac odgovoran za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije redovito izvješćuje koordinatora o napretku u provedbi obveza. Nadležna tijela kojih



**▼ B**

se tiče koordinirano djelovanje mogu, prema potrebi, zatražiti mišljenje organizacija potrošača i stručnjaka kako bi provjerila jesu li koraci koje je trgovac poduzeo usklađeni s obvezama.

*Članak 21.***Mjere izvršavanja u koordiniranim djelovanjima**

1. Nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje u okviru svoje nadležnosti poduzimaju sve potrebne mjere izvršavanja protiv trgovca odgovornog za raširenu povredu ili raširenu povredu s dimenzijom Unije radi ostvarivanja prestanka ili zabrane te povrede.

Ona, prema potrebi, trgovcu odgovornom za raširenu povredu ili za raširenu povredu s dimenzijom Unije izriču sankcije, kao što su novčane kazne ili periodični penali. Nadležna tijela mogu od trgovca, na njegovu inicijativu, primiti dodatne korektivne obveze u korist potrošača oštećenih navodnom raširenom povredom ili navodnom raširenom povredom s dimenzijom Unije ili, prema potrebi, mogu od trgovca zahtijevati obveze da ponudi odgovarajuće mjere popravljanja štete potrošačima oštećenima tom povredom.

Mjere izvršavanja osobito su primjerene u sljedećim slučajevima:

- (a) hitno djelovanje izvršavanja potrebno je radi ostvarivanja brzog i djelotvornog prestanka ili zabrane povrede;
- (b) nije vjerojatno da će povreda prestati kao rezultat obveza koje je predložio trgovac odgovoran za povredu;
- (c) trgovac odgovoran za povredu nije predložio obveze prije isteka roka koji su odredila dotična nadležna tijela;
- (d) obveze koje je predložio trgovac odgovoran za povredu nisu dostatne za osiguravanje prestanka povrede ili, prema potrebi, za osiguravanje popravljanja štete koja je potrošačima nanesena povredom; ili
- (e) trgovac odgovoran za povredu nije proveo obveze za prestanak povrede ili, prema potrebi, za osiguravanje popravljanja štete koja je potrošačima nanesena povredom, u roku iz članka 20. stavka 3.;

2. Mjere izvršavanja u skladu sa stavkom 1. moraju se poduzimati na djelotvoran, učinkovit i koordiniran način radi ostvarivanja prestanka ili zabrane raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije. Nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje nastoje istodobno poduzimati mjere izvršavanja u državama članicama kojih se tiče ta povreda.

**▼ B***Članak 22.***Zaključenje koordiniranih djelovanja**

1. Koordinirano djelovanje zaključuje se ako nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje zaključe da je raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije prestala ili da je zabranjena u svim dotičnim državama članicama ili da takva povreda nije počinjena.
2. Koordinator o zaključenju koordiniranog djelovanja bez odgode obavještuje Komisiju i, kada je to primjenjivo, nadležna tijela i jedinstvene urede za vezu država članica kojih se tiče koordinirano djelovanje.

*Članak 23.***Uloga koordinatora**

1. Koordinator imenovan u skladu s člankom 17. ili člankom 29. osobito:
  - (a) osigurava da su sva dotična nadležna tijela i Komisija na odgovarajući način i pravodobno obaviješteni o napretku istrage ili djelovanja izvršavanja, ovisno o slučaju, te da su obaviješteni o svim predviđenim sljedećim koracima i mjerama koje će se donijeti;
  - (b) koordinira i prati istražne mjere koje dotična nadležna tijela poduzimaju u skladu s ovom Uredbom;
  - (c) koordinira pripremu i razmjenu svih potrebnih dokumenata između dotičnih nadležnih tijela i Komisije;
  - (d) održava kontakte s trgovcem i drugim stranama kojih se tiču istražne mjere ili mjere izvršavanja, ovisno o slučaju, osim ako su se dotična nadležna tijela i koordinator drugačije dogovorili;
  - (e) kada je to primjenjivo, koordinira procjenu, savjetovanje i praćenje koje provode dotična nadležna tijela, kao i ostale korake potrebne za obradu i provedbu obveza koje su predložili dotični trgovci;
  - (f) kada je to primjenjivo, koordinira mjere izvršavanja koje su donijela dotična nadležna tijela;
  - (g) koordinira zahtjeve za uzajamnu pomoć koje su podnijela dotična nadležna tijela u skladu s poglavljem III.
2. Koordinator se ne smatra odgovornim za djelovanja ili propuste dotičnih nadležnih tijela kada se koriste ovlastima utvrđenima u članku 9.
3. Ako se koordinirana djelovanja odnose na raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije pravnih akata Unije iz članka 2. stavka 10., koordinator poziva Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo da djeluje kao promatrač.

**▼B***Članak 24.***Jezični režim**

1. Dotična nadležna tijela dogovaraju se o jezicima kojima se nadležna tijela koriste za obavijesti kao i za sva ostala priopćenja obuhvaćena ovim poglavljem koja su povezana s koordiniranim djelovanjima i opsežnim provjerama.

2. Ako dotična nadležna tijela ne mogu postići dogovor, obavijesti i ostala priopćenja šalju se na službenom jeziku ili na jednom od službenih jezika države članice koja šalje obavijest ili drugo priopćenje. U tom slučaju, ako je to potrebno, svako dotično nadležno tijelo odgovorno je za prevođenje obavijesti, priopćenja i drugih dokumenata koje primi od drugih nadležnih tijela.

*Članak 25.***Jezični režim za komunikaciju s trgovcima**

Za potrebe postupaka utvrđenih u ovom poglavlju trgovac ima pravo komunicirati na službenom jeziku ili na jednom od službenih jezika koji se koriste u službene svrhe države članice u kojoj trgovac ima poslovni nastan ili u kojoj boravi.

## POGLAVLJE V.

**AKTIVNOSTI KOJE SE PROVODE NA RAZINI UNIJE***Članak 26.***Upozorenja**

1. Nadležno tijelo bez odgode obavješćuje Komisiju, druga nadležna tijela i jedinstvene urede za vezu o svim opravdanim sumnjama da je na njegovu državnom području u tijeku povreda obuhvaćena ovom Uredbom koja može utjecati na interese potrošača u drugim državama članicama.

2. Komisija bez odgode obavješćuje dotična nadležna tijela i dotične jedinstvene urede za vezu o svim opravdanim sumnjama da je došlo do povrede obuhvaćene ovom Uredbom.

3. Prilikom obavješćivanja, to jest izdavanja upozorenja, u skladu sa stavcima 1. i 2. nadležno tijelo ili Komisija dostavljaju informacije o povredi obuhvaćenoj ovom Uredbom na koju se sumnja, te osobito i, ako su one dostupne, sljedeće informacije:

- (a) opis činja ili propuštanja koje predstavlja povredu;
- (b) detalje o proizvodu ili usluzi na koju se povreda odnosi;
- (c) imena država članica kojih se povreda tiče ili kojih bi se mogla ticati;
- (d) identitet trgovca ili trgovaca odgovornih za povredu ili za koje se sumnja da su odgovorni za povredu;

**▼B**

- (e) pravnu osnovu za moguća djelovanja upućivanjem na nacionalno pravo i odgovarajuće odredbe pravnih akata Unije navedenih u Prilogu;
- (f) opis svih pravnih postupaka, mjera izvršavanja ili drugih mjera poduzetih u vezi s povredom te njihove datume i trajanje, kao i njihov status;
- (g) identitete nadležnih tijela koja pokreću pravne postupke i poduzimaju druge mjere.

4. Nadležno tijelo prilikom izdavanja upozorenja može od nadležnih tijela i relevantnih jedinstvenih ureda za vezu u drugim državama članicama i Komisije zatražiti, ili Komisija može od nadležnih tijela i relevantnih jedinstvenih ureda za vezu u drugim državama članicama zatražiti da, na temelju informacija koje su dostupne relevantnim nadležnim tijelima ili Komisiji odnosno na temelju informacija kojima relevantna nadležna tijela ili Komisija mogu lako pristupiti, provjere jesu li na državnom području tih drugih država članica u tijeku slične povrede na koje se sumnja ili jesu li već poduzete bilo kakve mjere izvršavanja protiv takvih povreda u tim državama članicama. Ta nadležna tijela drugih država članica i Komisija bez odgode odgovaraju na zahtjev.

*Članak 27.***Vanjska upozorenja**

1. Svaka država članica, osim ako takvo postupanje ne bi bilo opravdano, imenovanim tijelima, europskim potrošačkim centrima, organizacijama i udrugama potrošača te, prema potrebi, udruženjima trgovaca, koja imaju potrebno stručno znanje, dodjeljuje ovlast za izdavanje upozorenja nadležnim tijelima relevantnih država članica i Komisiji o povredama obuhvaćenima ovom Uredbom na koje se sumnja te za dostavljanje informacija koje su im dostupne, navedenih u članku 26. stavku 3. („vanjska upozorenja”). Svaka država članica Komisiji bez odgode priopćava popis tih subjekata i sve njegove izmjene.

2. Nakon savjetovanja s državama članicama Komisija udrugama koje zastupaju interese potrošača i, ovisno o slučaju, interese trgovaca na razini Unije dodjeljuje ovlast za izdavanje vanjskog upozorenja.

3. Nadležna tijela nisu dužna pokrenuti postupak ili poduzeti bilo kakvo drugo djelovanje kao odgovor na vanjsko upozorenje. Subjekti koji izdaju vanjska upozorenja osiguravaju da su dostavljene informacije toče, ažurne i precizne te bez odgode ispravljaju priopćene informacije ili ih, prema potrebi, povlače.

*Članak 28.***Razmjena drugih informacija relevantnih za otkrivanje povreda**

U mjeri u kojoj je to potrebno radi ostvarivanja cilja ove Uredbe, nadležna tijela putem elektroničke baze podataka iz članka 35. bez odgode obavješćuju Komisiju i nadležna tijela dotičnih država članica o svakoj mjeri koju su poduzela radi suočavanja s povredom obuhvaćenom ovom Uredbom u okviru svoje nadležnosti ako sumnjaju da dotična povreda može utjecati na interese potrošača u drugim državama članicama.

**▼B***Članak 29.***Opsežne provjere**

1. Nadležna tijela mogu odlučiti provesti opsežne provjere kako bi provjerila usklađenost s propisima Unije kojima se štite interesi potrošača ili kako bi otkrila povrede propisa Unije kojima se štite interesi potrošača. Osim ako su se uključena nadležna tijela drugačije dogovorila, Komisija koordinira opsežne provjere.
2. Pri provedbi opsežnih provjera uključena nadležna tijela mogu se koristiti istražnim ovlastima utvrđenima u članku 9. stavku 3.i bilo kojim drugim ovlastima koje su im dodijeljene nacionalnim pravom.
3. Nadležna tijela mogu pozvati imenovana tijela, dužnosnike Komisije i druge osobe u njihovoj pratnji, koje je ovlastila Komisija, da sudjeluju u opsežnim provjerama.

*Članak 30.***Koordinacija drugih aktivnosti kojima se doprinosi istrazi i izvršavanju**

1. U mjeri u kojoj je to potrebno radi ostvarivanja cilja ove Uredbe, države članice međusobno se obavješćuju te obavješćuju Komisiju o svojim aktivnostima u sljedećim područjima:
  - (a) osposobljavanju svojih službenika uključenih u primjenu ove Uredbe;
  - (b) prikupljanju, razvrstavanju i razmjeni podataka o prigovorima potrošača;
  - (c) uspostavi mreža službenika specifičnih za određeni sektor;
  - (d) izradi informacijskih i komunikacijskih alata; i
  - (e) kada je to primjenjivo, razvoju standarda, metodologija i smjernica u pogledu primjene ove Uredbe.
2. U mjeri u kojoj je to potrebno radi ostvarivanja cilja ove Uredbe, države članice mogu koordinirati i zajednički organizirati aktivnosti u područjima iz stavka 1.

*Članak 31.***Razmjena službenika među nadležnim tijelima**

1. Nadležna tijela mogu sudjelovati u programima razmjene za službenike iz drugih država članica kako bi se poboljšala suradnja. Nadležna tijela poduzimaju potrebne mjere kako bi službenicima iz drugih država članica omogućila da imaju djelotvornu ulogu u aktivnostima nadležnog tijela. U tu svrhu ti službenici ovlašteni su za obavljanje dužnosti koje im je nadležno tijelo domaćin povjerilo u skladu sa zakonima svoje države članice.

**▼B**

2. Tijekom razmjene građanskopravna i kaznenopravna odgovornost službenika tretira se na isti način kao građanskopravna i kaznenopravna odgovornost službenikâ nadležnog tijela domaćina. Službenici iz drugih država članica pridržavaju se profesionalnih standarda i odgovarajućih unutarnjih pravila ponašanja nadležnog tijela domaćina. Ta pravila ponašanja osiguravaju posebno zaštitu pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka, pravičnost postupka i dužno poštovanje pravila o povjerljivosti i o čuvanju profesionalne i poslovne tajne utvrđenih u članku 33.

*Članak 32.***Međunarodna suradnja**

1. U mjeri u kojoj je to potrebno radi ostvarivanja cilja ove Uredbe, Unija surađuje s trećim zemljama i nadležnim međunarodnim organizacijama u područjima obuhvaćenima ovom Uredbom kako bi zaštitila interese potrošača. Unija i dotične treće zemlje mogu sklapati sporazume kojima se utvrđuju aranžmani za suradnju, uključujući uspostavu aranžmana uzajamne pomoći, razmjenu povjerljivih podataka i programe razmjene osoblja.

2. U sporazumima koje su sklopili Unija i treće zemlje o suradnji i uzajamnoj pomoći za zaštitu i jačanje interesa potrošača poštuju se relevantna pravila o zaštiti podataka koja se primjenjuju na prijenos osobnih podataka u treće zemlje.

3. Kada od tijela treće zemlje dobije informacije koju su potencijalno relevantne za nadležna tijela drugih država članica, nadležno tijelo priopćuje te informacije tim nadležnim tijelima u onoj mjeri u kojoj je to dopušteno u skladu s primjenjivim sporazumima o bilateralnoj pomoći s tom trećom zemljom te u mjeri u kojoj su te informacije u skladu s pravom Unije o zaštiti pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka.

4. Informacije koje se priopćavaju na temelju ove Uredbe nadležno tijelo može priopćiti tijelu treće zemlje u skladu sa sporazumom o bilateralnoj pomoći s tom trećom zemljom, pod uvjetom da je pribavljeno odobrenje nadležnog tijela koje je izvorno priopćilo informaciju i pod uvjetom da je to u skladu s pravom Unije o zaštiti pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka.

## POGLAVLJE VI.

**ZAJEDNIČKI ARANŽMANI***Članak 33.***Upotreba i otkrivanje informacija te čuvanje profesionalne i poslovne tajne**

1. Informacije koje su prikupila nadležna tijela i Komisija ili koje su im priopćene tijekom primjene ove Uredbe upotrebljavaju se samo za potrebe osiguravanja usklađenosti s propisima Unije kojima se štite interesi potrošača.

**▼B**

2. S informacijama iz stavka 1. postupa se kao s povjerljivim informacijama te se one upotrebljavaju i otkrivaju samo ako se time na odgovarajući način uzimaju u obzir poslovni interesi fizičke osobe ili pravne osobe, uključujući poslovne tajne i intelektualno vlasništvo.

3. Nadležna tijela ipak mogu, nakon savjetovanja s nadležnim tijelom koje je dostavilo informacije, otkriti takve informacije koje su potrebne za:

- (a) dokazivanje povreda obuhvaćenih ovom Uredbom; ili
- (b) ostvarivanje prestanka ili zabrane povreda obuhvaćenih ovom Uredbom.

*Članak 34.***Upotreba dokaza i nalaza istraga**

Nadležna tijela mogu kao dokaz upotrijebiti svaku informaciju, dokument, nalaz, izjavu, ovjerenu presliku ili priopćenu obavijest, na istoj osnovi kao i slične dokumente pribavljene u svojoj državi članici, bez obzira na medij na kojem su pohranjeni.

*Članak 35.***Elektronička baza podataka**

1. Komisija uspostavlja i vodi elektroničku bazu podataka za svu komunikaciju između nadležnih tijela, jedinstvenih ureda za vezu i Komisije na temelju ove Uredbe. Sve informacije poslane putem elektroničke baze podataka pohranjuju se i obrađuju u toj elektroničkoj bazi podataka. Toj bazi podataka mogu izravno pristupati nadležna tijela, jedinstveni uredi za vezu i Komisija.

2. Informacije koje dostave subjekti koji izdaju vanjsko upozorenje na temelju članka 27. stavaka 1. i 2. pohranjuju se i obrađuju u elektroničkoj bazi podataka. Međutim, ti subjekti nemaju pristup toj bazi podataka.

3. Ako nadležno tijelo, imenovano tijelo ili subjekt koji izdaje vanjsko upozorenje na temelju članka 27. stavaka 1. i 2. utvrdi da se upozorenje o povredi koje su oni izdali u skladu s člancima 26. i 27. naknadno pokazalo neutemeljenim, oni povlače to upozorenje. Komisija bez odgode uklanja dotične informacije iz baze podataka i sve strane obavješćuje o razlozima tog uklanjanja.

Podatci u vezi s povredom pohranjuju se u bazi podataka samo onoliko dugo koliko je to potrebno za potrebe za koje su prikupljeni i obrađeni, ali se ne pohranjuju dulje od pet godina od dana na koji:

- (a) tijelo primatelj zahtjeva na temelju članka 12. stavka 2. obavijesti Komisiju da je povreda unutar Unije prestala;

**▼ B**

(b) koordinator na temelju članka 22. stavka 1. obavijesti o zaključenju koordiniranog djelovanja;

(c) su informacije unesene u bazu podataka u svim ostalim slučajevima.

4. Komisija donosi provedbene akte kojima se utvrđuju praktični i operativni aranžmani za funkcioniranje elektroničke baze podataka. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 38. stavka 2.

*Članak 36.***Odricanje od naknade troškova**

1. Države članice odriču se svih zahtjeva za naknadu troškova nastalih primjenom ove Uredbe.

2. Neovisno o stavku 1., u pogledu zahtjevâ za mjere izvršavanja na temelju članka 12., država članica tijela podnositelja zahtjeva ostaje odgovorna prema državi članici tijela primatelja zahtjeva za sve troškove i gubitke koji su nastali kao rezultat mjera koje je sud odbacio i za koje je utvrdio da su neosnovane u onoj mjeri u kojoj se odnose na suštinu dotične povrede.

*Članak 37.***Prioriteti izvršavanja**

1. Države članice do 17. siječnja 2020. i svake dvije godine nakon toga međusobno i s Komisijom razmjenjuju informacije o svojim prioritetima izvršavanja u vezi s primjenom ove Uredbe.

Takve informacije uključuju:

(a) informacije o tržišnim trendovima koji bi mogli utjecati na interese potrošača u dotičnoj državi članici i u drugim državama članicama;

(b) pregled djelovanja provedenih na temelju ove Uredbe u posljednje dvije godine, a osobito istražnih mjera i mjera izvršavanja povezanih s raširenim povredama;

(c) statističke podatke razmijenjene putem upozorenjâ iz članka 26.;

(d) okvirna prioritetna područja, za sljedeće dvije godine, za izvršavanje propisa Unije kojima se štite interesi potrošača u dotičnoj državi članici; i

(e) predložena prioritetna područja, za sljedeće dvije godine, za izvršavanje propisa Unije kojima se štite interesi potrošača na razini Unije.

2. Ne dovodeći u pitanje članak 33., Komisija svake dvije godine sastavlja pregled informacija iz stavka 1. točaka (a), (b) i (c) i stavlja ga na raspolaganje javnosti. Komisija o tome obavješćuje Europski parlament.



**▼B**

3. U slučajevima bitne promjene okolnosti ili tržišnih uvjeta tijekom dvije godine nakon posljednjeg podnošenja informacija o svojim prioritetima izvršavanja, države članice ažuriraju svoje prioritete izvršavanja i o tome obavješćuju druge države članice i Komisiju.

4. Komisija izrađuje sažetak prioriteta izvršavanja koje su države članice podnijele u skladu sa stavkom 1. ovog članka i svake godine podnosi izvješće Odboru iz članka 38. stavka 1. kako bi se olakšalo utvrđivanje prioriteta u pogledu djelovanja na temelju ove Uredbe. Komisija s državama članicama razmjenjuje najbolje prakse i ocjenjivanje prema referentnim vrijednostima (*benchmarking*), osobito s ciljem razvoja aktivnosti izgradnje kapaciteta.

## POGLAVLJE VII.

## ZAVRŠNE ODREDBE

*Članak 38.***Odbor**

1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.

2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

*Članak 39.***Obavješćivanje**

Države članice Komisiji bez odgode dostavljaju tekst svih odredaba nacionalnog prava o pitanjima obuhvaćenima ovom Uredbom koje donesu kao i tekst sporazuma o pitanjima obuhvaćenima ovom Uredbom koje sklope, osim sporazuma koji se bave pojedinačnim slučajevima.

*Članak 40.***Izvješćivanje**

1. Komisija do 17. siječnja 2023. Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni ove Uredbe.

2. To izvješće sadržava evaluaciju primjene ove Uredbe, uključujući procjenu djelotvornosti izvršavanja propisa Unije kojima se štite interesi potrošača na temelju ove Uredbe, osobito s obzirom na ovlasti nadležnih tijela utvrđene u članku 9., kao i, posebice, ispitivanje načina na koji se poštovanje propisa Unije kojima se štite interesi potrošača od strane trgovaca razvilo na ključnim potrošačkim tržištima na kojima se odvija prekogranična trgovina.

To je izvješće prema potrebi popraćeno zakonodavnim prijedlogom.

**▼B**

*Članak 41.*

**Stavljanje izvan snage**

Uredba (EZ) br. 2006/2004 stavlja se izvan snage s učinkom od 17. siječnja 2020.

*Članak 42.*

**Stupanje na snagu i primjena**

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

Primjenjuje se od 17. siječnja 2020.

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



## PRILOG

**Direktive i uredbe iz članka 3. točke 1.**

1. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.).
2. Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima (SL L 80, 18.3.1998., str. 27.).
3. Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu (SL L 171, 7.7.1999., str. 12.).
4. Direktiva 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini) (SL L 178, 17.7.2000., str. 1.).
5. Direktiva 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za humanu primjenu (SL L 311, 28.11.2001., str. 67.): članci od 86. do 100.
6. Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) (SL L 201, 31.7.2002., str. 37.): članak 13.
7. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.).
8. Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1.).
9. Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22.).
10. Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1.).
11. Direktiva 2006/114/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju (SL L 376, 27.12.2006., str. 21.): članak 1., članak 2. točka (c) i članci od 4. do 8.
12. Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.): članak 20.

**▼B**

13. Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.).
14. Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.5.2008., str. 66.).
15. Uredba (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3.): članci 22., 23. i 24.
16. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni (SL L 33, 3.2.2009., str. 10.).
17. Direktiva 2010/13/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 10. ožujka 2010. o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama) (SL L 95, 15.4.2010., str. 1.): članci 9., 10., 11. i članci od 19. do 26.
18. Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1.).
19. Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1.).
20. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).
21. 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) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.): članak 13.
22. 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 (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.): članak 14.
23. Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.): članci 10., 11., 13., 14., 15., 16., 17., 18., 21., 22., 23., poglavlje 10. i prilozi I. i II.
24. Direktiva 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.): članci od 3. do 18. i članak 20. stavak 2.

**▼ B**

25. Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).
26. Uredba (EU) 2017/1128 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. lipnja 2017. o prekograničnoj prenosivosti usluga internetskog sadržaja na unutarnjem tržištu (SL L 168, 30.6.2017., str. 1.).

**▼ M1**

27. Uredba (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenata te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 60 I, 2.3.2018., str. 1.), samo ako je klijent potrošač kako je definiran u članku 2. točki 12. te uredbe.