

32004R2006

9.12.2004.

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

L 364/1

UREDBA (EZ) br. 2006/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**od 27. listopada 2004.****o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača)****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 95.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ⁽¹⁾,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora ⁽²⁾,

budući da:

(1) Rezolucijom Vijeća od 8. srpnja 1996. o suradnji između administracija za provedbu zakonodavstva o unutarnjem tržištu ⁽³⁾ potvrđena je potreba za stalnim naporom za poboljšanje suradnje između administracija, a države članice i Komisija pozvane su da kao prioritetno pitanje preispitaju mogućnost pojačane administrativne suradnje u provedbi zakonodavstva.

(2) Postojeća nacionalna rješenja za provedbu zakona koji štite interese potrošača nisu prilagođena izazovima

provedbe na unutarnjem tržištu pa u tim slučajevima nije moguća učinkovita i djelotvorna suradnja. Te poteškoće predstavljaju prepreke za suradnju među javnim provedbenim tijelima u prepoznavanju, ispitivanju i uzrokovanju prestanka ili zabrane povreda unutar Zajednice onih zakona koji štite interese potrošača. Posljedica je nedostatak učinkovite provedbe zakona u prekograničnim slučajevima, što omogućava prodavateljima i dobavljačima njegovo izbjegavanje premještanjem unutar Zajednice. To dovodi do narušavanja konkurencije za prodavatelje i dobavljače koji poštuju zakone, bilo da djeluju lokalno ili prekogranično. Teškoće u provedbi kod prekograničnih slučajeva potkopavaju povjerenje potrošača u prekogranične ponude pa tako i povjerenje u unutarnje tržište.

(3) Stoga je potrebno olakšati suradnju između javnih tijela odgovornih za izvršavanje zakona koji štite interese potrošača u slučaju povreda unutar Zajednice te doprinosti nesmetanom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, kvaliteti i dosljednosti izvršavanja zakona koji štite interese potrošača i praćenju zaštite ekonomskih interesa potrošača.

(4) U zakonodavstvu Zajednice postoje mreže suradnje za izvršavanje, kako bi se potrošače zaštitilo izvan i preko njihovih ekonomskih interesa, posebno tamo gdje se radi o zdravlju. Između mreža koje su ustanovljene ovom Uredbom i drugih mreža trebalo bi razmjenjivati najbolja iskustva.

(5) Područje djelovanja odredaba o uzajamnoj pomoći iz ove Uredbe trebalo bi ograničiti na povrede unutar Zajednice onog zakonodavstva Zajednice koje štiti interese potrošača. Učinkovitost bavljenja povredama na nacionalnoj razini trebala bi osigurati da nema diskriminacije između nacionalnih transakcija i transakcija unutar Zajednice. Ova Uredba ne utječe na odgovornosti Komisije u odnosu na povrede prava Zajednice od strane država članica niti Komisiji daje ovlasti da zaustavi povrede unutar Zajednice koje su definirane u ovoj Uredbi.

⁽¹⁾ SL C 108, 30.4.2004., str. 86.

⁽²⁾ Mišljenje Europskog parlamenta od 20. travnja 2004. (još nije objavljeno u Službenom listu) i Odluka Vijeća od 7. listopada 2004.

⁽³⁾ SL C 224, 1.8.1996., str. 3.

- (6) Zaštita potrošača od povreda unutar Zajednice zahtijeva osnivanje mreže javnih tijela za izvršavanje u cijeloj Zajednici, a ta tijela zahtijevaju određen minimum zajedničkih istražnih i izvršnih ovlasti kako bi ovu Uredbu mogla primjenjivati učinkovito te odvracati prodavatelje ili dobavljače od počinjenja povreda unutar Zajednice.
- (7) Sposobnost nadležnih tijela da na temelju uzajamnosti slobodno surađuju u razmjeni informacija, otkrivanju i istrazi povreda unutar Zajednice te da poduzimaju djelovanja koje će dovesti do prestanka ili zabrane tih povreda neophodna je da bi jamčila nesmetano funkcioniranje unutarnjeg tržišta i zaštitu potrošača.
- (8) Nadležna tijela isto tako trebala bi koristiti ovlasti ili mjere koje im pripadaju na nacionalnoj razini, uključujući ovlast da započnu ili upute predmet na kazneni progon, kako bi dovela do prestanka ili zabrane povreda unutar Zajednice bez odlaganja kao rezultat zahtjeva za uzajamnom pomoći, kada je to primjereno.
- (9) Informacije koje se razmjenjuju između nadležnih tijela trebale bi podlijegati najstrožim jamstvima povjerljivosti i profesionalne tajnosti kako se istrage ne bi kompromitirale ili kako se ne bi naškodilo ugledu prodavatelja ili dobavljača. U kontekstu ove Uredbe primjenjuju se Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka ⁽¹⁾ i Uredba (EZ) br. 45/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. prosinca 2000. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama i tijelima Zajednice i o slobodnom protoku takvih podataka ⁽²⁾.
- (10) Postojeći izazovi izvršavanja prelaze granice Europske unije, a interese potrošača u Zajednici treba zaštititi od nepoštenih trgovaca u trećim zemljama. Stoga postoji potreba za međunarodnim ugovorima koje treba sklopiti s trećim zemljama u vezi s uzajamnom pomoći u izvršavanju zakona koji štite interese potrošača. Te bi međunarodne ugovore trebalo sklapati na razini Zajednice u područjima na koje se odnosi ova Uredba, kako bi se osigurala optimalna zaštita potrošača u Zajednici i nesmetano funkcioniranje suradnje u izvršavanju s trećim zemljama.
- (11) S ciljem poboljšanja primjene ove Uredbe i doprinosa podizanju standarda i konzistenciji izvršavanja primjereno je na razini Zajednice koordinirati aktivnosti izvršavanja država članica u odnosu na povrede unutar Zajednice.
- (12) S ciljem poboljšanja primjene zakona koji štite interese potrošača primjereno je na razini Zajednice koordinirati administrativne aktivnosti suradnje država članica u vezi s njihovom dimenzijom unutar Zajednice. Ova je uloga već određena uspostavljanjem europske izvansudske mreže.
- (13) Ako koordinacija aktivnosti država članica prema ovoj Uredbi podrazumijeva financijsku potporu Zajednice, odluka o dodjeli takve potpore donosi se u skladu s postupcima određenima u Odluci br. 20/2004/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. prosinca 2003. o uspostavljanju općeg okvira za financiranje aktivnosti Zajednice s ciljem pružanja potpore politici potrošača u razdoblju od 2004. do 2007. ⁽³⁾, posebno Aktivnosti 5. i 10. određene u Prilogu toj Odluci i budućim odlukama.
- (14) Udruge potrošača imaju značajnu ulogu u smislu informiranja i obrazovanja potrošača te u zaštiti njihovih interesa, uključujući nagodbe u sporovima, pa bi ih trebalo poticati na suradnju s nadležnim tijelima u svrhu unapređenja primjene ove Uredbe.
- (15) Mjere potrebne za provedbu ove Uredbe trebalo bi usvojiti u skladu s Odlukom Vijeća 1999/468/EZ od 28. lipnja 1999. o utvrđivanju postupaka za izvršavanje provedbenih ovlasti dodijeljenih Komisiji ⁽⁴⁾.
- (16) Učinkovito praćenje primjene ove Uredbe i učinkovitost zaštite potrošača zahtijeva redovita izvješća država članica.
- (17) Ova Uredba poštuje temeljna prava i načela, a posebno one iz Povelje Europske unije o temeljnim pravima ⁽⁵⁾. U skladu s tim, ovu bi Uredbu trebalo tumačiti i primjenjivati s obzirom na ta prava i načela.

⁽¹⁾ SL L 281, 23.11.1995., str. 31. Direktiva kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 1882/2003 (SL L 284, 31.10.2003., str. 1.).

⁽²⁾ SL L 8, 12.1.2002., str. 1.

⁽³⁾ SL L 5, 9.1.2004., str. 1. Odluka kako je izmijenjena Odlukom br. 786/2004/EZ (SL L 138, 30.4.2004., str. 7.).

⁽⁴⁾ SL L 184, 17.7.1999., str. 23.

⁽⁵⁾ SL C 364, 18.12.2000., str. 1.

(18) Budući da se cilj ove Uredbe, odnosno suradnja među nacionalnim tijelima odgovornima za izvršavanje zakona o zaštiti potrošača, ne može dovoljno ostvariti od strane država članica jer one ne mogu osigurati suradnju i koordinaciju djelujući same nego se stoga može bolje ostvariti na razini Zajednice, Zajednica može usvojiti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti kako je određeno u članku 5. Ugovora. U skladu s načelom proporcionalnosti, kako je određeno u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarenje tog cilja,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Cilj

Ovom se Uredbom određuju uvjeti pod kojima tijela u državama članicama određena kao odgovorna za izvršavanje zakona koji štite interese potrošača surađuju međusobno i s Komisijom kako bi osigurala usklađenost s tim zakonima i nesmetano funkcioniranje unutarnjeg tržišta i kako bi pojačali zaštitu ekonomskih interesa potrošača.

Članak 2.

Područje primjene

1. Odredbe o uzajamnoj pomoći određene u poglavljima II. i III. odnose se na povrede unutar Zajednice.

2. Ovom Uredbom ne dovode se u pitanje pravila Zajednice o međunarodnom privatnom pravu, posebno pravila koja se odnose na nadležnost sudova i primjenjivo pravo.

3. Ovom Uredbom ne dovodi se u pitanje primjena mjera u državama članicama koje se odnose na pravosudnu suradnju u kaznenim i građanskim predmetima, posebno rad Europske pravosudne mreže.

4. Ovom Uredbom ne dovodi se u pitanje ispunjenje bilo koje dodatne obveze od strane država članica povezane s uzajamnom pomoći na zaštiti kolektivnih ekonomskih interesa potrošača, uključujući kaznene predmete, koji proizlaze iz drugih pravnih akata, uključujući bilateralne ili multilateralne sporazume.

5. Ovom Uredbom ne dovodi se u pitanje Direktiva 98/27/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. svibnja 1998. o sudskim nalogima za zaštitu potrošača ⁽¹⁾.

6. Ovom Uredbom ne dovodi se u pitanje pravo Zajednice koje se odnosi na unutarnje tržište, posebno one odredbe koje su u vezi sa slobodnim kretanjem roba i usluga.

7. Ovom Uredbom ne dovodi se u pitanje pravo Zajednice koje se odnosi na usluge televizijskog emitiranja.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe:

(a) „zakoni koji štite interese potrošača” znači direktive kako su prenesene u unutarnji pravni poredak država članica i uredbe navedene u Prilogu;

(b) „povrede unutar Zajednice” znači svaki čin ili propust suprotan zakonima koji štite interese potrošača, kako su definirani u točki (a), koji šteti ili bi mogao štetiti kolektivnim interesima potrošača koji imaju boravište u državi članici ili državama članicama različitim od one u kojoj je čin ili propust nastao ili se dogodio; ili u kojoj odgovorni prodavatelj ili dobavljač ima poslovni nastan; ili u kojoj se pronađu dokazi ili sredstva koja se odnose na navedeni čin ili propust;

(c) „nadležno tijelo” znači svako javno tijelo koje je ustanovljeno na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini, sa specifičnim odgovornostima za izvršavanje zakona koji štite interese potrošača;

(d) „jedinstveni ured za vezu” znači javno tijelo u svakoj državi članici određeno kao odgovorno za koordiniranje primjene ove Uredbe unutar te države članice;

(e) „nadležna službena osoba” znači službena osoba nadležnog tijela koje je određeno kao tijelo odgovorno za primjenu ove Uredbe;

(f) „tijelo molitelj” znači nadležno tijelo koje podnosi zahtjev za uzajamnu pomoć;

(g) „zamoljeno tijelo” znači nadležno tijelo koje prima zahtjev za uzajamnu pomoć;

⁽¹⁾ SL L 166, 11.6.1998., str. 51. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2002/65/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.).

- (h) „prodavatelj ili dobavljač” znači svaka fizička ili pravna osoba koja, u vezi sa zakonom koji štite interese potrošača, djeluje za potrebe svoje trgovine, poslovanja, obrta ili struke;
- (i) „aktivnosti nadzora tržišta” znači djelovanja nadležnog tijela određenog kako bi otkrilo je li na njegovom području došlo do povreda unutar Zajednice;
- (j) „prigovor potrošača” znači izjava, potkrijepljena opravdanim dokazima, da je prodavatelj ili dobavljač počinio ili će vjerojatno počiniti povredu zakona koji štite interese potrošača;
- (k) „kolektivni interesi potrošača” znači interesi određenog broja potrošača koji su zbog povreda oštećeni ili će vjerojatno biti oštećeni.

Članak 4.

Nadležna tijela

1. Svaka država članica određuje nadležna tijela i jedinstveni ured za vezu koji su odgovorni za primjenu ove Uredbe.
2. Svaka država članica može, ako je to potrebno za ispunjenje obveza prema ovoj Uredbi, odrediti druga javna tijela. Može odrediti i tijela koja imaju legitimni interes za prestanak ili zabranu povreda unutar Zajednice u skladu s člankom 8. stavkom 3.
3. Svako nadležno tijelo, ne dovodeći u pitanje stavak 4., ima ovlasti za istragu i provedbu koje su potrebne za primjenu ove Uredbe pa te ovlasti koristi u skladu s nacionalnim pravom.
4. Nadležna tijela mogu izvršavati ovlasti iz stavka 3. u skladu s nacionalnim pravom ili:
 - (a) izravno prema svojoj ovlasti ili pod nadzorom pravosudnih tijela; ili
 - (b) zahtjevom upućenim sudovima nadležnim za donošenje potrebnih odluka, uključujući prema potrebi i žalbom, ako zahtjev za dobivanje potrebne odluke nije bio uspješan.
5. Ako nadležna tijela iskoriste svoje ovlasti za upućivanje zahtjeva sudu u skladu sa stavkom 4. točkom (b), ti sudovi imaju ovlasti za donošenje potrebnih odluka.

6. Ovlasti iz stavka 3. izvršavaju se samo kada postoji opravdana sumnja da je došlo do povreda unutar Zajednice i uključuju barem pravo:

- (a) na pristup svakom relevantnom dokumentu, u bilo kojem obliku, koji se odnosi na povredu unutar Zajednice;
 - (b) da zatraži od svake osobe relevantne informacije povezane s povredom unutar Zajednice;
 - (c) da se provedu inspekcije na licu mjesta;
 - (d) tražiti u pisanom obliku da prodavatelj ili dobavljač prestane s povredom unutar Zajednice;
 - (e) da se od prodavatelja ili dobavljača odgovornih za povredu unutar Zajednice ishodi izjava da će prestati s povredom i da se, prema potrebi, objave obveze koje iz toga proizlaze;
 - (f) da se zahtijeva prestanak ili zabrana svake povreda unutar Zajednice i da se, prema potrebi, objave odluke koje iz toga proizlaze;
 - (g) da se od strane koja je izgubila spor, u slučaju nepoštovanja odluke zahtijeva isplata u javnu blagajnu ili drugom za to određenom korisniku prema nacionalnom zakonodavstvu.
7. Države članice osiguravaju da nadležna tijela imaju dovoljno sredstava potrebnih za primjenu ove Uredbe. Nadležne službene osobe poštuju profesionalne standarde i podliježu odgovarajućim unutarnjim postupcima ili pravilima ponašanja koji osiguravaju posebno zaštitu pojedinaca u odnosu na obradu osobnih podataka, pravičnost postupka i dužno poštovanje odredaba o povjerljivosti i profesionalnoj tajnosti određenih u članku 13.
8. Svako nadležno tijelo objavljuje prava i obveze koje ima prema ovoj Uredbi i određuje nadležne službene osobe.

Članak 5.

Popisi

1. Svaka država članica Komisiju i ostale države članice izvješćuje o identitetu nadležnih tijela, drugih javnih tijela i tijela koja imaju legitiman interes za prestanak ili zabranu povreda unutar Zajednice, te o jedinstvenom uredu za vezu.

2. Komisija objavljuje i ažurira popis jedinstvenih ureda za vezu i nadležnih tijela u *Službenom listu Europske unije*.

POGLAVLJE II.

UZAJAMNA POMOĆ

Članak 6.

Razmjena informacija na zahtjev

1. Zamoljeno tijelo na zahtjev tijela molitelja, u skladu s člankom 4., bez odlaganja pruža sve relevantne informacije koje su potrebne da bi se ustanovilo je li došlo do povrede unutar Zajednice ili da bi se ustanovilo postoji li opravdana sumnja da bi do povrede moglo doći.

2. Zamoljeno tijelo poduzima, prema potrebi uz pomoć drugih javnih tijela, istrage ili druge potrebne ili odgovarajuće mjere u skladu s člankom 4., kako bi se prikupile tražene informacije.

3. Na zahtjev tijela molitelja, zamoljeno tijelo može dozvoliti nadležnoj službenoj osobi tijela molitelja da bude prisutna u istragama koje provode službene osobe zamoljenog tijela.

4. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupcima iz članka 19. stavka 2.

Članak 7.

Razmjena informacija bez zahtjeva

1. Kada nadležno tijelo sazna da je došlo do povrede unutar Zajednice, ili opravdano sumnja da do takve povrede može doći, ono bez odlaganja izvješćuje nadležna tijela ostalih država članica i Komisiju, dajući sve potrebne informacije.

2. Kada nadležno tijelo poduzme daljnje mjere izvršenja ili primi zahtjev za uzajamnu pomoć u vezi s povredom unutar Zajednice, ono izvješćuje nadležna tijela ostalih država članica i Komisiju.

3. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupcima iz članka 19. stavka 2.

Članak 8.

Zahtjevi za mjere izvršenja

1. Zamoljeno tijelo na zahtjev tijela molitelja poduzima potrebne mjere izvršenja kako bi se povrede unutar Zajednice bez odlaganja zaustavile ili zabranile.

2. Kako bi ispunio svoje obveze iz stavka 1., zamoljeno tijelo izvršava ovlasti utvrđene u članku 4. stavku 6. i dodatne ovlasti koje ima prema nacionalnom pravu. Zamoljeno tijelo, prema potrebi uz pomoć drugih javnih tijela, određuje mjere izvršenja koje se poduzimaju kako bi se povrede unutar Zajednice zaustavile ili zabranile na uravnotežen i učinkovit način.

3. Zamoljeno tijelo također može ispuniti svoje obveze iz stavaka 1. i 2. tako da da upute tijelu određenom u skladu s drugom rečenicom članka 4. stavka 2., koje ima legitimni interes za prestanak ili zabranu povreda unutar Zajednice, da u ime zamoljenog tijela poduzme sve raspoložive provedbene mjere koje ima prema nacionalnom pravu, kako bi došlo do prestanka ili zabrane povrede unutar Zajednice. U slučaju da to tijelo ne uspije dovesti do prestanka ili zabrane povrede unutar Zajednice bez odlaganja, obveze zamoljenog tijela iz stavaka 1. i 2. ostaju.

4. Zamoljeno tijelo može mjere koje su određene u stavku 3. poduzimati samo ako su oba tijela, nakon savjetovanja s tijelom moliteljem o primjeni tih mjera, suglasna da:

— će korištenje mjera iz stavka 3. vjerojatno dovesti do prestanka ili zabrane povrede unutar Zajednice na barem jednako učinkovit način kao što bi to učinilo djelovanje zamoljenog tijela,

i

— davanje uputa tijelu određenom prema nacionalnom pravu ne dovodi do toga da se tom tijelu otkrivaju informacije koje su zaštićene prema članku 13.

5. Ako tijelo molitelj smatra da uvjeti određeni u stavku 4. nisu ispunjeni, izvješćuje zamoljeno tijelo pisanim putem, obrađujući svoje mišljenje. Ako tijelo molitelj i zamoljeno tijelo nisu suglasni, zamoljeno tijelo može predmet uputiti Komisiji, koja daje mišljenje u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

6. Zamoljeno tijelo može se savjetovati s tijelom moliteljem u tijeku poduzimanja mjera izvršenja iz stavaka 1. i 2. Zamoljeno tijelo bez odlaganja izvješćuje tijelo molitelja, nadležna tijela drugih država članica i Komisiju o poduzetim mjerama i učinku istih na povredu unutar Zajednice, uključujući podatke o tome je li povreda prestala.

7. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

Članak 9.

Koordinacija nadzora tržišta i aktivnosti izvršenja

1. Nadležna tijela koordiniraju svoj nadzor tržišta i aktivnosti izvršenja. Razmjenjuju sve informacije koje su potrebne da bi to postigle.

2. Kada nadležna tijela saznaju da povreda unutar Zajednice šteti interesima potrošača u više od dvije države članice, nadležna tijela na koja se to odnosi koordiniraju svoja djelovanja izvršenja i traže uzajamnu pomoć preko jedinstvenog ureda za vezu. Posebno pokušavaju provesti istovremenu istragu i mjere izvršenja.

3. Nadležna tijela unaprijed izvješćuju Komisiju o ovoj koordinaciji, te mogu pozvati na prisustvovanje službene osobe i druge prateće osobe koje ovlasti Komisija.

4. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

Članak 10.

Baza podataka

1. Komisija vodi elektroničku bazu podataka u kojoj se čuvaju i obrađuju informacije koje primi u skladu s člancima 7., 8. i 9. Baza podataka je na raspolaganju za konzultacije samo nadležnim tijelima. U pogledu njihovih odgovornosti prilikom prijavljivanja informacija u bazu podataka radi čuvanja i obrade osobnih podataka uključenih u bazu, nadležna tijela smatraju se kontrolorima u skladu s člankom 2. točkom (d) Direktive 95/46/EZ. U pogledu njihovih odgovornosti prema ovom članku i obrade osobnih podataka uključenih u bazu, Komisija se smatra kontrolorom u skladu s člankom 2. točkom (d) Uredbe (EZ) br. 45/2001.

2. Kada nadležno tijelo ustanovi da obavijest o povredi unutar Zajednice koju je to tijelo dalo slijedom članka 7. nije osnovana, ono povlači obavijest, a Komisija bez odlaganja briše podatke iz baze podataka. Kada primatelj molbe obavijesti Komisiju u skladu s člankom 8. stavkom 6. da je povreda

unutar Zajednice prestalo, pohranjeni podaci koji se odnose na povredu unutar Zajednice brišu se pet godina nakon obavijesti.

3. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

POGLAVLJE III.

UVJETI KOJI REGULIRAJU UZAJAMNU POMOĆ

Članak 11.

Opće obveze

1. Nadležna tijela ispunjavaju svoje obveze na temelju ove Uredbe kao da djeluju u ime potrošača u svojoj državi i za svoj račun ili na zahtjev drugog nadležnog tijela u svojoj državi.

2. Države članice poduzimaju sve potrebne mjere kako bi osigurale učinkovitu koordinaciju primjene ove Uredbe od strane nadležnih tijela, drugih javnih tijela, tijela koja imaju legitiman interes za prestanak ili zabranu povreda unutar Zajednice, a odredile su ih one i nadležni sudovi preko jedinstvenog ureda za vezu.

3. Države članice potiču suradnju između nadležnih tijela i bilo kojih drugih tijela koja prema nacionalnom pravu imaju legitiman interes za prestanak ili zabranu povreda unutar Zajednice kako bi se osiguralo obavješćivanje nadležnih tijela bez odlaganja o potencijalnim povredama unutar Zajednice.

Članak 12.

Zahtjev za uzajamnu pomoć i postupci razmjene informacija

1. Tijelo molitelj osigurava da svi zahtjevi za uzajamnu pomoć sadrže dostatne informacije kako bi se zamoljenom tijelu omogućilo da ispuni zahtjev, uključujući sve potrebne dokaze do kojih se može doći samo na državnom području tijela molitelja.

2. Tijelo molitelj zahtjeve šalje jedinstvenom uredu za vezu zamoljenog tijela preko jedinstvenog ureda za vezu tijela molitelja. Ured za vezu zamoljenog tijela prosljeđuje zahtjeve odgovarajućem tijelu bez odlaganja.

3. Zahtjevi za pomoć i sva priopćenja informacija odvijaju se pisanim putem korištenjem standardnog obrasca elektroničkim putem preko baze podataka kako propisuje članak 10.

4. O jezicima na kojima će se podnositi zahtjevi i priopćenja o informacijama dogovaraju se predmetna nadležna tijela prije no što se zahtjevi sastave. Ako ne dođe do dogovora, zahtjevi se podnose na službenom jeziku (jezicima) države članice tijela molitelja, a odgovori na službenom jeziku (jezicima) države članice zamoljenog tijela.

5. Informacije koje su priopćene kao rezultat zahtjeva priopćuju se izravno tijelu molitelju i istodobno jedinstvenim uredima za vezu tijela molitelja i zamoljenog tijela.

6. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupkom utvrđenim u članku 19. stavku 2.

Članak 13.

Upotreba informacija i zaštita osobnih podataka, profesionalne i poslovne tajnosti

1. Priopćene informacije mogu se koristiti samo u smislu osiguranja usklađenosti sa zakonima koji štite interese potrošača.

2. Nadležna tijela mogu kao dokaz koristiti svaku informaciju, dokument, nalaz, izjavu, ovjerenu presliku ili obavještajni podatak koji su priopćeni, na istoj osnovi kao i slične podatke u svojoj zemlji.

3. Informacije priopćene u bilo kojem obliku osobama koje rade za nadležna tijela, sudove, druga javna tijela i Komisiju, uključujući informacije o kojima je obaviještena Komisija i koje su pohranjene u bazi podataka iz članka 10., a čije otkrivanje bi štetno utjecalo na:

— zaštitu privatnosti i integriteta pojedinca, posebno u skladu sa zakonodavstvom Zajednice u odnosu na zaštitu osobnih podataka,

— komercijalne interese fizičke ili pravne osobe, uključujući intelektualno vlasništvo,

— sudske postupke i pravne savjete,

ili

— svrhu inspekcija ili istraga,

povjerljive su i na njih se odnosi obveza profesionalne tajnosti, osim ako otkrivanje nije potrebno u smislu prestanka ili zabrane povrede unutar Zajednice i ako tijelo koje priopćuje informacije nije suglasno da ih se otkrije.

4. U svrhu primjene ove Uredbe, države članice usvajaju zakonodavne mjere potrebne radi ograničenja prava i obveza prema člancima 10., 11. i 12. Direktive 95/46/EZ, koja su neophodna za očuvanje interesa iz članka 13. stavka 1. točaka (d) i (f) te Direktive. Komisija može ograničiti prava i obveze prema članku 4. stavku 1., članku 11., članku 12. stavku 1., člancima 13. do 17. i članku 37. stavku 1. Uredbe (EZ) br. 45/2001 kada takvo ograničenje predstavlja mjeru potrebnu za očuvanje interesa iz članka 20. stavka 1. točaka (a) i (e) te Uredbe.

5. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

Članak 14.

Razmjena informacija s trećim državama

1. Kada nadležno tijelo primi informaciju od tijela treće zemlje, ono priopćuje tu informaciju relevantnim nadležnim tijelima drugih država članica, u onoj mjeri u kojoj je to dopušteno sporazumima o bilateralnoj pomoći s trećom državom i u skladu sa zakonodavstvom Zajednice o zaštiti pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka.

2. Informacije koje se priopćavaju prema ovoj Uredbi, tijelu u trećoj državi može priopćiti i nadležno tijelo prema sporazumu o bilateralnoj pomoći s trećom državom, pod uvjetom da se dobije suglasnost od nadležnog tijela koje je izvorno priopćilo informaciju i u skladu sa zakonodavstvom Zajednice o zaštiti pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka.

Članak 15.

Uvjeti

1. Države članice odriču se zahtjeva za nadoknadom troškova nastalih primjenom ove Uredbe. Ipak, država članica tijela molitelja obvezna je državi članici zamoljenog tijela nadoknaditi sve troškove i gubitke koji su nastali kao rezultat mjera za koje je sud ustanovio da su neosnovane što se tiče biti povrede unutar Zajednice.

2. Zamoljeno tijelo može odbiti postupiti u skladu sa zahtjevom za provedbu mjera iz članka 8., nakon savjetovanja s tijelom moliteljem, ako:

(a) su pravni postupci već započeti ili ako je već donesena pravomoćna presuda u vezi s istim povredama unutar Zajednice i protiv istih prodavatelja ili dobavljača kod sudskih tijela u državi članici zamoljenog tijela ili tijela molitelja;

(b) po njegovom mišljenju, nakon potrebne istrage koju provede zamoljeno tijelo, nije došlo do povrede unutar Zajednice;

ili

(c) po njegovom mišljenju tijelo molitelj nije osigurao dovoljno informacija u skladu s člankom 12. stavkom 1., izuzev kada je zamoljeno tijelo već odbilo postupiti u skladu sa zahtjevom prema stavku 3. točki (c), u odnosu na istu povredu unutar Zajednice.

3. Zamoljeno tijelo može odbiti postupiti u skladu sa zahtjevom za davanje informacija prema članku 6. ako:

(a) po njegovu mišljenju, nakon savjetovanja s tijelom moliteljem, tražena informacija nije potrebna da bi tijelo molitelj ustanovilo je li došlo do povrede unutar Zajednice ili da bi ustanovilo postoji li opravdana sumnja da će do nje doći;

(b) tijelo molitelj nije suglasno da je informacija podložna odredbama o povjerljivosti i poslovnoj tajnosti utvrđenima u članku 13. stavku 3.;

ili

(c) su kaznene istrage ili sudski postupci već započeti ili je pravomoćna presuda u vezi s istim povredama unutar Zajednice i protiv istih prodavatelja ili dobavljača već donesena kod sudskih tijela u državi članici zamoljenog tijela ili tijela molitelja.

4. Zamoljeno tijelo može odlučiti da se neće postupiti u skladu s obvezama iz članka 7. ako su kaznene istrage ili sudski postupci već započeti ili je pravomoćna presuda u vezi s istim povredama unutar Zajednice i protiv istih prodavatelja ili dobavljača već donesena kod sudskih tijela u državi članici zamoljenog tijela ili tijela molitelja.

5. Zamoljeno tijelo izvješćuje tijelo molitelja i Komisiju o razlozima odbijanja postupanja u skladu sa zahtjevom za pomoć. Tijelo molitelj može predmet uputiti Komisiji koja donosi mišljenje, u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

6. Mjere potrebne za provedbu ovog članka usvajaju se u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

POGLAVLJE IV.

AKTIVNOSTI ZAJEDNICE

Članak 16.

Koordinacija izvršenja

1. U opsegu koji je potreban za postizanje ciljeva ove Uredbe, države članice izvješćuju jedna drugu i Komisiju o svojim aktivnostima u interesu Zajednice u područjima kao što su:

(a) osposobljavanje njihovih službenih osoba za izvršavanje zaštite potrošača, uključujući osposobljavanje iz jezika i organizaciju seminara osposobljavanja;

(b) prikupljanje i razvrstavanje prigovora potrošača;

(c) razvoj mreža nadležnih službenih osoba po sektorima, specifičnih za određeni sektor;

(d) razvoj informacijsko-komunikacijskih alata;

(e) razvoj standarda, metodologija i smjernica za službene osobe za provedbu zaštite potrošača;

(f) razmjena njihovih službenih osoba.

Države članice mogu u suradnji s Komisijom provesti zajedničke aktivnosti u područjima iz točaka (a) do (f). Države članice u suradnji s Komisijom razvijaju zajednički okvir za razvrstavanje prigovora potrošača.

2. Nadležna tijela mogu razmjenjivati nadležne službene osobe kako bi poboljšala suradnju. Nadležna tijela poduzimaju potrebne mjere kako bi omogućila da tako razmijenjene službene osobe imaju učinkovitu ulogu u aktivnostima nadležnih tijela. U tu svrhu takve službene osobe imaju ovlasti za provođenje dužnosti koje im nadležno tijelo-domaćin povjeri u skladu sa zakonima svoje države članice.

3. Za vrijeme razmjene građanska i kaznena odgovornost nadležne službene osobe tretira se na isti način kao građanska i kaznena odgovornost službene osobe nadležnog tijela-domaćina. Razmijenjene službene osobe poštuju profesionalne standarde i podliježu potrebnim unutarnjim pravilima ponašanja nadležnog tijela-domaćina koje omogućuje posebno zaštitu pojedinaca u odnosu na odredbe o obradi osobnih podataka, pravičnost postupka i dužno poštovanje odredaba u vezi s povjerljivosti i profesionalne tajnosti utvrđenih u članku 13.

4. Mjere Zajednice potrebne za provedbu ovog članka, uključujući rješenja za provedbu zajedničkih aktivnosti, usvajaju se u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

Članak 17.

Administrativna suradnja

1. U opsegu koji je potreban za postizanje ciljeva ove Uredbe, države članice izvješćuju jedna drugu i Komisiju o svojim aktivnostima u interesu Zajednice u područjima kao što su:

- (a) informiranje i savjetovanje potrošača;
- (b) podupiranje aktivnosti predstavnika potrošača;
- (c) podupiranje aktivnosti tijela odgovornih za izvansudske nagodbe ili sporove potrošača;
- (d) podupiranje pristupa potrošača pravosuđu;
- (e) prikupljanje statističkih podataka, rezultata istraživanja ili drugih informacija koje se odnose na ponašanje i stavove potrošača, te posljedice istih.

Države članice mogu u suradnji s Komisijom provoditi zajedničke aktivnosti u područjima na iz točaka (a) do (e). Države članice u suradnji s Komisijom razvijaju zajednički okvir za aktivnosti iz točaka (a) do (e).

2. Mjere Zajednice potrebne za provedbu ovog članka, uključujući rješenja za provedbu zajedničkih aktivnosti, usvajaju se u skladu s postupkom iz članka 19. stavka 2.

Članak 18.

Međunarodni sporazumi

Kako bi pojačala zaštitu ekonomskih interesa potrošača, Zajednica surađuje s trećim zemljama i s odgovornim međunarodnim organizacijama u područjima na koje se odnosi ova Uredba. Rješenja za suradnju, uključujući utvrđivanje rješenja za uzajamnu pomoć, mogu podlijegati sporazumima između Zajednice i dotičnih trećih zemalja.

POGLAVLJE V.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 19.

Odborski postupak

1. Komisiji pomaže Odbor.
2. Prilikom upućivanja na ovaj stavak, primjenjuju se članci 5. i 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.

Razdoblje utvrđeno u članku 5. stavku 6. Odluke 1999/468/EZ određuje se na tri mjeseca.

3. Odbor usvaja svoj Poslovnik.

Članak 20.

Zadaće Odbora

1. Odbor može preispitati sva pitanja koja se odnose na primjenu ove Uredbe, a koja postavi ih predsjednik, ili su postavljena na njegovu inicijativu ili na zahtjev predstavnika države članice.
2. Odbor preispituje i ocjenjuje posebno kako funkcioniraju načini suradnje predviđeni ovom Uredbom.

Članak 21.

Izvjешća

1. Države članice priopćuju Komisiji tekst svake odredbe nacionalnog prava koju usvoje ili ugovora osim onih koji se bave pojedinačnim slučajevima koje zaključe o predmetima na koje se odnosi ova Uredba.
2. Svake dvije godine od datuma stupanja na snagu ove Uredbe države članice izvješćuju Komisiju o primjeni ove Uredbe. Komisija ta izvješća stavlja na raspolaganje javnosti.
3. Izvjешća obuhvaćaju:
 - (a) svaku novu informaciju o organizaciji, ovlastima, sredstvima ili odgovornostima nadležnih tijela;
 - (b) sve informacije o trendovima, sredstvima ili metodama počinjenja povreda unutar Zajednice, posebno one koje ukazuju na nedostatke ili manjkavosti u ovoj Uredbi ili u zakonima koji štite interese potrošača;

- (c) svaku informaciju o provedbenim tehnikama koje su se pokazale učinkovitim;
- (d) sažete statistike koje se odnose na aktivnosti nadležnih tijela, kao što su aktivnosti u skladu s ovom Uredbom, primljeni prigovori, provedbene aktivnosti i presude;
- (e) sažetke značajnih nacionalnih interpretativnih presuda u zakonima koji štite interese potrošača;
- (f) sve ostale informacije koje se odnose na primjenu ove Uredbe.

4. Komisija šalje Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o primjeni ove Uredbe na temelju izvješća država članica.

Članak 22.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadeseti dan nakon objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ona se primjenjuje od 29. prosinca 2005.

Odredbe o uzajamnoj pomoći utvrđene u poglavljima II. i III. primjenjuju se od 29. prosinca 2006.

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

Sastavljeno u Strasbourgu 27. listopada 2004.

Za Europski parlament
Predsjednik
J. P. BORRELL FONTELLES

Za Vijeće
Predsjednik
A. NICOLAÏ

PRILOG

Direktive i uredbe iz članka 3. točke (a) ⁽¹⁾

1. Direktiva Vijeća 84/450/EEZ od 10. rujna 1984. o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na zavaravajuće oglašavanje (SL L 250, 19.9.1984., str. 17.). Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 97/55/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 290, 23.10.1997., str. 18.).
2. Direktiva Vijeća 85/577/EEZ od 20. prosinca 1985. za zaštitu potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (SL L 372, 31.12.1985., str. 31.).
3. Direktiva Vijeća 87/102/EEZ od 22. prosinca 1986. za usklađivanje zakona i drugih propisa država članica koji se odnose na kreditiranje potrošača (SL L 42, 12.2.1987., str. 48.). Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 98/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 101, 1.4.1998., str. 17.).
4. Direktiva Vijeća 89/552/EEZ od 3. listopada 1989. o koordinaciji određenih odredaba predviđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama u pogledu obavljanja djelatnosti televizijskog emitiranja: članci 10. do 21. (SL L 298, 17.10.1989., str. 23.). Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 97/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 202, 30.7.1997., str. 60.).
5. Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima (SL L 158, 23.6.1990., str. 59.).
6. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.). Direktiva kako je izmijenjena Odlukom Komisije 2002/995/EZ (SL L 353, 30.12.2002., str. 1.).
7. Direktiva 94/47/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 1994. o zaštiti kupaca u odnosu na određene aspekte ugovora koji se odnose na kupnju prava za korištenje nepokretne imovine po načelu *time-share* (SL L 280, 29.10.1994., str. 83.).
8. Direktiva 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 1997. o zaštiti potrošača u s obzirom na sklapanje ugovora na daljinu (SL L 144, 4.6.1997., str. 19.). Direktiva kako je izmijenjena Direktivom 2002/65/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.).
9. Direktiva 97/55/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. listopada 1997. o izmjeni Direktive 84/450/EEZ u vezi dvosmislenog oglašavanja tako da uključuje usporedno oglašavanje.
10. 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.).
11. 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.).
12. 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.).
13. Direktiva 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za ljudsku upotrebu: članci 86. do 100. (SL L 311, 28.11.2001., str. 67.). Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2004/27/EZ (SL L 136, 30.4.2004., str. 34.).
14. Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o oglašavanju na daljinu financijskih usluga za potrošače.
15. Uredba (EZ) broj 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila o odšteti i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku (SL L 46, 17.2.2004., str. 1.).

⁽¹⁾ Direktive br. 1., 6., 8. i 13. sadrže specifične odredbe.