

32013R0524

18.6.2013.

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

L 165/1

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)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

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

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon dostave nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

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

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom ⁽²⁾,

budući da:

(1) Člankom 169. stavkom 1. i člankom 169. stavkom 2. točkom (a) Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) predviđa se da Unija mora doprinosti ostvarivanju visoke razine zaštite potrošača pomoću mjera usvojenih u skladu s člankom 114. UFEU-a. Člankom 38. Povelje Europske unije o temeljnim pravima predviđa se da politike Unije moraju osigurati visoku razinu zaštite potrošača.

(2) Prema članku 26. stavku 2. UFEU-a, unutarnje tržište obuhvaća područje bez unutarnjih granica u kojem je osigurano slobodno kretanje robe i usluga. Da bi potrošači imali povjerenja u i koristi od digitalne dimenzije unutarnjeg tržišta, neophodno je da imaju pristup jednostavnim, učinkovitim, brzim i jeftinim načinima rješavanja sporova koji proizlaze iz *online* prodaje robe ili pružanja usluga. Ovo je posebno važno kada potrošači kupuju prekogranično.

(3) U svojoj Komunikaciji od 13. travnja 2011. pod naslovom „Zakon o jedinstvenom tržištu — Dvanaest poluga za poticanje rasta i jačanje povjerenja — „Zajedno za novi rast“, Komisija je prepoznala zakonodavstvo o alternativnom načinu rješavanja sporova (ARS) koje uključuje elektroničku dimenziju trgovine kao jednu od dvanaest poluga za poticanje rasta i jačanje povjerenja na jedinstvenom tržištu.

(4) Rascjepkanost unutarnjeg tržišta otežava nastojanja za poticanje konkurentnosti i rasta. Nadalje, nejednaka dostupnost, kvaliteta i svijest o jednostavnim, učinkovitim i jeftinim načinima za rješavanje sporova koji proizlaze iz prodaje robe ili pružanja usluga diljem Unije predstavlja prepreku unutar unutarnjeg tržišta koja narušava povjerenje potrošača i trgovaca u prekograničnu kupnju i prodaju.

(5) U svojim zaključcima od 24.-25. ožujka i 23. listopada 2011., Europsko vijeće pozvalo je Europski parlament i Vijeće da do kraja 2012. donesu prvi paket prioritarnih mjera za davanje novog poticaja jedinstvenom tržištu.

(6) Unutarnje tržište je stvarnost za potrošače u njihovom svakodnevnom životu, kada putuju, kupuju i plaćaju. Potrošači imaju ključnu ulogu na unutarnjem tržištu te bi se stoga trebali nalaziti u njegovom središtu. Digitalna dimenzija unutarnjeg tržišta postaje ključna za potrošače i trgovce. Potrošači sve više kupuju *online* i sve veći broj trgovaca prodaje *online*. Potrošači i trgovci bi se trebali osjećati pouzdano pri provođenju *online* transakcija tako da je ključno ukloniti postojeće prepreke i potaknuti povjerenje potrošača. Dostupnost pouzdanog i učinkovitog *online* rješavanja sporova (ORS) znatno bi pomoglo ostvarivanju ovog cilja.

⁽¹⁾ SL C 181, 21.6.2012., str. 99.

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

- (7) Mogućnost traženja jednostavnog i jeftinog rješenja sporova može potaknuti povjerenje potrošača i trgovaca u jedinstveno digitalno tržište. Potrošači i trgovci, međutim, još uvijek se suočavaju s preprekama za pronalaženje izvansudskih rješenja svojih sporova nastalih iz prekograničnih *online* transakcija. Stoga takvi sporovi trenutačno često ostaju neriješeni.
- (8) ORS nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješenje njihovih sporova koji nastaju iz prekograničnih *online* transakcija. Međutim, trenutačno postoji nedostatak mehanizama koji potrošačima i trgovcima dozvoljavaju rješavanje takvih sporova elektroničkim sredstvima; ovo vodi do štete za potrošače, djeluje kao prepreka, posebno, za prekogranične *online* transakcije te stvara nejednake uvjete za trgovce pa stoga ometa cjelokupni razvoj *online* trgovine.
- (9) Ova bi se Uredba trebala primjenjivati na izvansudsko rješavanje sporova koje su pokrenuli potrošači s prebivalištem u Uniji protiv trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji koji su obuhvaćeni Direktivom 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) ⁽¹⁾.
- (10) Kako bi se osiguralo da se platforma za ORS također može koristiti za postupke ARS koji trgovcima omogućuju da podnose pritužbe protiv potrošača, ova bi se Uredba također trebala primjenjivati na izvansudsko rješavanje sporova koje pokreću trgovci protiv potrošača kada odgovarajuće postupke ARS nude subjekti za ARS navedeni u skladu s člankom 20. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU. Primjena ove Uredbe na takve sporove ne bi smjela nametati državama članicama obvezu da osiguraju da subjekti za ARS nude takve postupke.
- (11) Premda koristi od platforme za ORS imaju posebno potrošači i trgovci koji obavljaju prekogranične *online* transakcije, ova bi se Uredba trebala primjenjivati i na domaće *online* transakcije radi omogućivanja istinski jednakih pravila u području *online* trgovine za sve.
- (12) Ova Uredba ne bi trebala dovoditi u pitanje Direktivu 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima ⁽²⁾.
- (13) Definicija „potrošača” trebala bi obuhvaćati fizičke osobe koje djeluju izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti. Međutim, ako je ugovor sklopljen djelomično za namjene trgovačke djelatnosti osobe i djelomično izvan okvira te njezine djelatnosti (ugovori s dvojnomo namjenom) pri čemu je namjena trgovačke djelatnosti tako ograničena da ne prevladava u cjelokupnom kontekstu ponude, tu bi osobu također trebalo smatrati potrošačem.
- (14) Definicija „ugovora o *online* prodaji ili uslugama” trebala bi obuhvaćati ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama u kojem je trgovac, ili njegov posrednik, ponudio robu ili usluge putem internetskih stranica ili drugim elektroničkim sredstvima, a potrošač je naručio tu robu ili usluge na tim internetskim stranicama ili putem drugih elektroničkih sredstava. Ovo bi također trebalo obuhvaćati slučajeve kada je potrošač pristupio internetskim stranicama ili drugoj usluzi informacijskog društva putem mobilnog elektroničkog uređaja, npr. mobilnog telefona.
- (15) Ova se Uredba ne bi trebala odnositi na sporove između potrošača i trgovaca koji proizlaze iz ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama koji nisu sklopljeni *online* i na sporove između trgovaca.
- (16) Ovu bi Uredbu trebalo promatrati u odnosu na Direktivu 2013/11/EU kojom se zahtjeva da države članice osiguraju da se svi sporovi između potrošača s prebivalištem u trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji koji proizlaze iz prodaje robe ili pružanja usluga mogu podnijeti subjektu za ARS.
- (17) Države članice trebale bi poticati potrošače da prije podnošenja pritužbe subjektu za ARS putem platforme za ORS na bilo koji primjeren način kontaktiraju trgovca s ciljem prijateljskog rješavanja spora.
- (18) Ova Uredba ima za cilj stvoriti platformu za ORS na razini Unije. Platforma za ORS trebala bi imati oblik interaktivne internetske stranice koja potrošačima i trgovcima koji traže izvansudsko rješenje sporova proizašlih iz *online* transakcija nudi jedinstvenu početnu točku. Platforma za ORS trebala bi osiguravati opće informacije vezano uz izvansudsko rješavanje ugovornih sporova između trgovaca i potrošača koji proizlaze iz ugovora o *online* prodaji i uslugama. Trebala bi potrošačima i trgovcima omogućiti podnošenje pritužbi ispunjavanjem elektroničkog obrasca za pritužbe dostupnog na svim službenim jezicima institucija Unije te prilaganje odgovarajuće dokumentacije. Pritužbe bi se putem platforme trebale prenositi subjektu za ARS nadležnom za rješavanje predmetnog spora. Platforma za ORS trebala bi besplatno nuditi alat za elektroničko upravljanje predmetima koji subjektima za ARS omogućuje da vode postupke rješavanja sporova sa strankama posredstvom platforme za ORS. Subjekti za ARS ne bi trebali biti obvezni koristiti alat za upravljanje predmetima.

⁽¹⁾ SL L 165, 18.6.2013., str. 63.

⁽²⁾ SL L 136, 24.5.2008., str. 3.

- (19) Komisija bi trebala biti odgovorna za izradu, upravljanje i održavanje platforme za ORS te osigurati sva tehnička sredstva neophodna za funkcioniranje platforme. Platforma za ORS trebala bi nuditi funkciju elektroničkog prijevoda koja omogućuje strankama i subjektu za ARS da informacije koje se razmjenjuju putem platforme za ORS i koje su nužne za rješavanje sporova, prema potrebi, dobiju u prijevodu. Ta bi funkcija trebala biti u stanju obraditi sve potrebne prijevode te bi prema potrebi trebala imati ljudsku podršku. Komisija bi također trebala osigurati, na platformi za ORS, informacije za podnositelje pritužbe o mogućnosti traženja pomoći od kontakt točaka za ORS.
- (20) Platforma za ORS trebala bi omogućiti sigurnu međusobnu razmjenu podataka sa subjektima za ARS i poštovati načela na kojima se temelji Europski okvir za interoperabilnost usvojen u skladu s Odlukom 2004/387/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o interoperabilnom pružanju paneuropskih elektroničkih usluga javne vlasti javnim upravama, poduzetnicima i građanima (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) Platforma za ORS trebala bi biti dostupna, posebno putem portala „Tvoja Europa” usvojenog u skladu s Prilogom II. Odluci 2004/387/EZ, koji pruža pristup paneuropskim višezjezičnim elektroničkim informacijskim i interaktivnim uslugama za poduzeća i građane u Uniji. Platformu za ORS trebalo bi posebno istaknuti na portalu „Tvoja Europa”.
- (22) Platforma za ORS na razini Unije trebala bi se graditi na postojećim subjektima za ARS u državama članicama i poštovati pravne tradicije država članica. Subjekti za ARS kojima se podnose pritužbe putem platforme za ORS trebali bi stoga primjenjivati vlastita pravila postupanja, uključujući pravila o troškovima. Međutim, ovom Uredbom namjerava se uspostaviti zajedničke propise primjenjive na postupke koji će zaštititi njihovu učinkovitost. Ovo uključuje pravila koja osiguravaju da rješavanje sporova ne zahtjeva fizičku prisutnost stranaka ni njihovih predstavnika pred subjektom za ARS, osim ako pravila postupanja predviđaju tu mogućnost i ako su stranke s tim suglasne.
- (23) Osiguravanjem da su na platformi za ORS registrirani svi subjekti za ARS navedeni u skladu s člankom 20. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU trebalo bi omogućiti potpunu raspoloživost *online* izvansudskog rješavanja sporova proizašlih iz ugovora o *online* prodaji ili usluga.
- (24) Ovom se Uredbom ne bi trebalo sprečavati funkcioniranje postojećih subjekata za rješavanje sporova koji u Uniji djeluju *online* ni mehanizama ORS-a. Njome se ne bi trebalo sprečavati subjekte ni mehanizme za rješavanje sporova da rješavaju sporove koji su im izravno podneseni.
- (25) U svakoj državi članici trebalo bi odrediti kontakt točke za ORS koje imaju najmanje dva savjetnika za ORS. Kontakt točke za ORS trebale bi pružati podršku strankama uključenima u spor koji se podnosi putem platforme za ORS bez obveze prevođenja dokumenata vezanih uz spor. Države članice trebale bi imati mogućnost prijenosa odgovornosti s kontakt točaka za ORS na centre europske mreže potrošačkih centara. Države članice trebale bi iskoristiti tu mogućnost radi omogućivanja da kontakt točke za ORS u potpunosti iskoriste iskustvo centara mreže europskih potrošačkih centara za lakše rješavanje sporova između potrošača i trgovaca. Komisija bi trebala uspostaviti mrežu kontakt točaka za ORS radi olakšavanja njihove suradnje i njihovog rada te u suradnji s državama članicama osigurati odgovarajuće osposobljavanje za kontakt točke za ORS.
- (26) Pravo na učinkoviti pravni lijek i pravo na pravedno suđenje temeljna su prava utvrđena u članku 47. Povelje Europske unije o temeljnim pravima. ORS nije namijenjen i ne može biti ustanovljen tako da zamijeni sudske postupke, niti bi potrošače ili trgovce trebao lišiti njihovih prava da pravnu zaštitu traže sudskim putem. Ovom se Uredbom stoga ne bi trebalo sprečavati stranke da ostvare svoja prava pristupa pravosudnom sustavu.
- (27) Obrada podataka u skladu s ovom Uredbom trebala bi biti podložna striktnim jamstvima povjerljivosti te bi trebala biti u skladu s pravilima za zaštitu osobnih podataka utvrđenima u Direktivi 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom prijenosu takvih podataka ⁽²⁾ te Uredbi (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 kretanju takvih podataka ⁽³⁾. Ta bi se pravila trebala primjenjivati na obradu osobnih podataka koju različiti akteri platforme za ORS provode u skladu s ovom Uredbom, bilo da djeluju samostalno ili zajednički s drugim takvim akterima.
- (28) Subjekti na koje se odnose podaci trebali bi biti obaviješteni o obradi osobnih podataka na platformi za ORS i za to dati svoj pristanak, a trebali bi biti obaviješteni i o svojim pravima u pogledu te obrade, putem sveobuhvatne obavijesti o zaštiti privatnosti koju javno objavljuje Komisija i u kojoj se na čistom i jednostavnom jeziku objašnjavaju postupci obrade provedeni pod odgovornošću različitih aktera na platformi, u skladu s člancima 11. i 12. Uredbe (EZ) br. 45/2001 i s nacionalnim zakonodavstvom donesenim u skladu s člancima 10. i 11. Direktive 95/46/EZ.

⁽¹⁾ SL L 144, 30.4.2004., str. 62.

⁽²⁾ SL L 281, 23.11.1995., str. 31.

⁽³⁾ SL L 8, 12.1.2001., str. 1.

- (29) Ovom se Uredbom ne bi smjelo dovoditi u pitanje potpunu primjenu odredaba o povjerljivosti u nacionalnom zakonodavstvu koje se odnosi na ARS.
- (30) Radi osiguranja šire svijesti potrošača o postojanju platformi za ORS, trgovci s nastanom u Uniji koji sudjeluju u ugovorima o elektroničkoj prodaji ili uslugama trebali bi osigurati na svojim internetskim stranicama elektroničku poveznicu s platformom za ORS. Trgovci bi također trebali objaviti svoje adrese elektroničke pošte tako da potrošači imaju prvu točku za kontakt. Značajan dio ugovora o *online* prodaji ili uslugama zaključuju se koristeći *online* mjesta trgovanja, koja spajaju ili olakšavaju *online* transakcije između potrošača i trgovaca. *Online* mjesta trgovanja su *online* platforme koje omogućuju trgovcima da svoje proizvode i usluge stave na raspolaganje potrošačima. Takva *online* mjesta trgovanja trebala bi stoga imati istu obvezu osiguranja elektroničke poveznice s platformom za ORS. Ova obveza ne bi trebala dovoditi u pitanje članak 13. Direktive 2013/11/EU o zahtjevu da trgovci obavijeste potrošače o postupcima za ARS kojima su ti trgovci obuhvaćeni te o tome jesu li se za rješavanje sporova s potrošačima obvezali na korištenje postupaka ARS. Nadalje, tom se obvezom ne bi trebalo dovesti u pitanje članak 6. stavak 1. točku (f) i članak 8. Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača⁽¹⁾. Člankom 6. stavkom 1. točkom (t) Direktive 2011/83/EU za potrošačke ugovore koji su sklopljeni na daljinu ili izvan poslovnih prostora propisuje se da trgovac mora obavijestiti potrošača o mogućnosti korištenja mehanizma za izvansudsko rješavanje pritužbi i pravnu zaštitu kojem trgovac podliježe te načinima za pristup tom mehanizmu, prije nego li se potrošač obveže ugovorom. Iz istih razloga jačanja svijesti potrošača, države članice trebale bi poticati udruženja potrošača i poslovna udruženja da osiguraju elektroničku poveznicu s platformom za ORS.
- (31) Radi uvažavanja kriterija pomoću kojih subjekti za ARS utvrđuju svaki svoja područja primjene, ovlasti za donošenje akata u skladu s člankom 290. UFEU-a trebalo bi prenijeti na Komisiju radi prilagodbe podatka koje podnositelj pritužbe mora dostaviti u elektroničkom obrascu za pritužbe koji je dostupan na platformi za ORS. Posebno je važno da Komisija obavi odgovarajuća savjetovanja tijekom pripremnog dijela posla, također i na stručnoj razini. Pri pripremi i sastavljanju delegiranih akata Komisija bi trebala osigurati istovremeni, pravovremeni i prikladan prijenos odgovarajućih dokumenata Europskom parlamentu i Vijeću.
- (32) Kako bi se osigurali jedinstveni uvjeti provedbe ove Uredbe, Komisiji bi trebalo dodijeliti izvršne ovlasti vezano uz funkcioniranje platformi za ORS, načine podnošenja pritužbi i suradnju unutar mreže kontakt točaka za ORS. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela koja se odnose na mehanizme kojima države članice kontroliraju izvršavanje provedbenih ovlasti Komisije⁽²⁾. Savjetodavni postupak trebalo bi koristiti za donošenje provedbenih akata vezanih uz elektronički obrazac za pritužbe s obzirom na njegove isključivo tehničke značajke. Ispitni postupak trebalo bi koristiti za donošenje pravila vezanih uz načine suradnje između savjetnikâ za ORS u mreži kontakt točaka za ORS.
- (33) U primjeni ove Uredbe, Komisija bi se, prema potrebi, trebala savjetovati s Europskim nadzornikom za sigurnost podataka.
- (34) S obzirom na to da cilj ove Uredbe, odnosno uspostavu europske platforme za ORS za *online* sporove uređenu zajedničkim pravilima ne mogu dostatno ostvariti države članice nego se zbog njegovog opsega i učinaka on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
- (35) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i priznaju načela koja su posebno utvrđena Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, i to prije svega njezinim člancima 7., 8., 38. i 47.
- (36) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za sigurnost podataka u skladu s člankom 28. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 45/2001, koji je svoje mišljenje dao 12. siječnja 2012.⁽³⁾

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

Svrha ove Uredbe je, ostvarivanjem visoke razine zaštite potrošača, doprinositi pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, a posebno njegovoj digitalnoj dimenziji osiguravajući europsku platformu za ORS („Platforma za ORS”) olakšavajući neovisno, nepristrano, transparentno, učinkovito, brzo i izvansudsko *online* rješavanje sporova između potrošača i trgovaca.

⁽¹⁾ SL L 304, 22.11.2011., str. 64.

⁽²⁾ SL L 55, 28.2.2011., str. 13.

⁽³⁾ SL C 136, 11.5.2012., str. 1.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje na izvansudsko rješavanje sporova vezanih uz ugovorne obveze koje proizlaze iz ugovora o *online* prodaji ili uslugama između potrošača s prebivalištem u Uniji i trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji, posredstvom subjekta za ARS u skladu s člankom 20. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU, a što uključuje i korištenje platforme za ORS.

2. Ova se Uredba na izvansudsko rješavanje sporova iz stavka 1., koje je pokrenuo trgovac protiv potrošača, primjenjuje u mjeri u kojoj zakonodavstvo države članice u kojoj potrošač ima uobičajeno prebivalište dozvoljava rješavanje sporova posredstvom subjekta za ARS.

3. Države članice obavještavaju Komisiju dopušta li njihovo zakonodavstvo da se sporovi iz stavka 1. koje trgovac pokreće protiv potrošača rješavaju posredstvom subjekta za ARS ili ne. Kada dostavljaju popis iz članka 20. stavka 2. Direktive 2013/11/EU, nadležna tijela obavještavaju Komisiju o subjektima za ORS koji rješavaju takve sporove.

4. Primjena ove Uredbe na sporove iz stavka 1. koje trgovac pokreće protiv potrošača ne bi smjela nametati državama članicama da moraju osigurati da subjekti za ARS nude takve postupke za izvansudsko rješavanje takvih sporova.

Članak 3.

Odnos prema drugim pravnim aktima Unije

Ova Uredba ne dovodi u pitanje Direktivu 2008/52/EZ.

Članak 4.

Definicije

1. Za potrebe ove Uredbe:

- (a) „potrošač” znači potrošač u smislu točke (a) članka 4. stavka 1. Direktive 2013/11/EU;
- (b) „trgovac” znači trgovac u smislu članka 4. stavka 1. točke (b) Direktive 2013/11/EU;
- (c) „ugovor o prodaji” znači ugovor o prodaji u smislu članka 4. stavka 1. točke (c) Direktive 2013/11/EU;
- (d) „ugovor o uslugama” znači ugovor o uslugama u smislu članka 4. stavka 1. točke (d) Direktive 2013/11/EU;

- (e) „ugovor o *online* prodaji ili uslugama” znači ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama u kojem je trgovac ili njegov posrednik ponudio robu ili usluge putem internetskih stranica ili drugim elektroničkim sredstvima, a potrošač je tu robu ili usluge naručio na tim internetskim stranicama ili putem drugih elektroničkih sredstava.
- (f) „*online* tržište” znači pružatelj usluga, kako je utvrđeno u članku 2. točki (b) Direktive 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”) ⁽¹⁾, kojom se potrošačima i trgovcima omogućuje da ugovor o *online* prodaji ili uslugama sklope na internetskoj adresi *online* tržišta.
- (g) „elektronička sredstva” znači korištenje elektroničke opreme za obradu (uključujući digitalnu kompresiju) i pohranu podataka koji se šalju, prenose i zaprimaju žičanom vezom, radiovezom, optičkim sredstvima ili drugim elektromagnetskim sredstvima;
- (h) „postupak alternativnog rješavanja sporova” („postupak ARS”) znači postupak izvansudskog rješavanja sporova iz članka 2. ove Uredbe;
- (i) „subjekt za alternativno rješavanja sporova” („subjekt za ARS”) znači subjekt za ARS u smislu članka 4. stavka 1. točke (h) Direktive 2013/11/EU;
- (j) „podnositelj pritužbe” znači potrošač ili trgovac koji je podnio pritužbu posredstvom platforme za ORS;
- (k) „tužena stranka” znači potrošač ili trgovac protiv kojeg je podnesena pritužba posredstvom platforme za ORS;
- (l) „nadležno tijelo” znači javno tijelo utvrđeno u članku 4. stavku 1. točki (i) Direktive 2013/11/EU;
- (m) „osobni podaci” znači svi podaci koji se odnose na identificiranu osobu ili osobu koju je moguće identificirati („subjekt na kojeg se odnose podaci”); osoba koju je moguće identificirati znači osobu čiji je identitet moguće utvrditi, izravno ili neizravno, a posebno navođenjem identifikacijskog broja ili jednog ili više čimbenika specifičnih za njegov fizički, fiziološki, mentalni, gospodarski, kulturni ili socijalni identitet.

2. Mjesto poslovnog nastana trgovca ili subjekta za ORS utvrđuje se u skladu s člankom 4. stavcima 2. odnosno 3. Direktive 2013/11/EU.

⁽¹⁾ SL L 178, 17.7.2000., str. 1.

POGLAVLJE II.

PLATFORMA ZA ORS

Članak 5.

Uspostava platforme za ORS

1. Komisija razvija platformu za ORS (i odgovorna je za njezino funkcioniranje, uključujući funkcije prevođenja neophodne za potrebe ove Uredbe, njezino održavanje, financiranje i sigurnost podataka. Platforma za ORS prilagođena je korisnicima. Razvoj, upravljanje i održavanje platforme za ORS osigurava da se privatnost njezinih korisnika poštuje od faze izrade pa nadalje („integrirana zaštita privatnosti”) i da je platforma za ORS dostupna i upotrebljiva za sve, uključujući osjetljive korisnike („univerzalna izvedba”), koliko god je to moguće.

2. Platforma za ORS je jedinstvena početna točka za potrošače i trgovce koji traže izvansudsko rješavanje sporova obuhvaćenih ovom Uredbom. Ona je interaktivna internetska stranica kojoj se može pristupiti elektroničkim putem i besplatno na svim službenim jezicima institucija Unije.

3. Komisija bi trebala učiniti platformu za ORS dostupnom, prema potrebi, putem svoje internetske stranice koja informira građane i poslovne subjekte u Uniji, a posebno putem portala „Tvoja Europa” uspostavljenog u skladu s Odlukom 2004/387/EZ.

4. Platforma za ORS ima sljedeće funkcije:

- (a) osigurava elektronički obrazac za pritužbe koji može podnijeti „podnositelj pritužbe” u skladu s člankom 8.;
- (b) obavješćuje tužene stranke o pritužbi;
- (c) identificira nadležni subjekt za ARS ili subjekte te prenosi pritužbu subjektu za ARS, koji su se stranke dogovorile koristiti, u skladu s člankom 9.;
- (d) besplatno nudi alat za elektroničko upravljanje predmetima, koji omogućuje strankama i subjektu za ARS da postupke rješavanja sporova provodi *online* putem platforme za ORS;
- (e) osigurava strankama i subjektu za ARS prijevod podataka koji su nužni za rješavanje spora i njegovu razmjenu putem platforme za ORS;
- (f) osigurava elektronički obrazac pomoću kojeg subjekti za ARS prenose podatke iz točke (c) članka 10.;
- (g) osigurava sustav za povratne informacije koji omogućuje strankama da izraze svoja stajališta o funkcioniranju platforme za ORS i subjektu za ARS koji je rješavao njihov spor;

(h) objavljuje sljedeće:

- i. opće informacije o ARS-u kao sredstvu za izvansudsko rješavanje sporova;
- ii. informacije o subjektima za ARS navedenim u skladu s člankom 20. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU koji su nadležni za rješavanje sporova obuhvaćenih ovom Uredbom;
- iii. elektronički vodič o tome kako podnositi pritužbe putem platforme za ORS;
- iv. informacije, uključujući kontakt podatke o točkama kontakta za ORS koje su odredile države članice u skladu s člankom 7. stavkom 1. ove Uredbe.
- v. statističke podatke o ishodu sporova koji su subjektima za ORS preneseni putem platforme za ORS.

5. Komisija osigurava da su svi podaci iz stavka 4. točke (h) točni, ažurirani i osigurani na jednostavan, razumljiv i lako dostupan način.

6. Subjekti za ARS navedeni u skladu s člankom 20. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU koji su nadležni za rješavanje sporova obuhvaćenih ovom Uredbom registriraju se elektroničkim putem na platformi za ORS.

7. Komisija usvaja mjere vezane uz načine izvršenja funkcija predviđenih u stavku 4. ovog članka putem provedbenih akata. Ti se provedbeni akti donose u skladu postupkom ispitivanja iz članka 16. stavka 3. ove Uredbe.

Članak 6.

Ispitivanje platforme za ORS

1. Komisija do 9. siječnja 2015. ispituje tehničku funkcionalnost i prilagođenost korisnicima platforme za ORS te obrasca za pritužbe, što uključuje i prijevod. Ispitivanje se obavlja i vrednuje u suradnji sa stručnjacima za ORS iz država članica te predstavnika potrošača i trgovaca. Komisija dostavlja izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o rezultatima ispitivanja te poduzima odgovarajuće mjere za rješavanje mogućih problema radi osiguravanja učinkovitog funkcioniranja platforme za ORS.

2. U izvješću iz stavka 1. ovog članka Komisija također opisuje tehničke i organizacijske mjere koje namjerava poduzeti kako bi osigurala da platforma za ORS ispunjava zahtjeve privatnosti navedene u Uredbi (EZ) br. 45/2001.

Članak 7.

Mreža kontakt točaka za ORS

1. Svaka država članica imenuje kontaktnu točku za ORS, a njezin naziv i kontakt podatke dostavlja Komisiji. Države članice mogu prenijeti odgovornost za kontaktne točke za ORS na svoje centre mreže europskih potrošačkih centara te na udruženja potrošača ili bilo koje drugo tijelo. Svaka kontakt točka za ORS ima najmanje dva savjetnika za ORS.

2. Kontakt točke za ORS pružaju podršku za rješavanje sporova vezanih uz pritužbe podnesene putem platforme za ORS ispunjavajući sljedeće funkcije:

(a) ako je potrebno, olakšavaju komunikaciju između stranaka i nadležnog subjekta za ARS, koji može uključivati, posebno:

i. pomoć pri podnošenju, prema potrebi, odgovarajuće dokumentacije;

ii. pružanje strankama i subjektima za ARS općih informacija o pravima potrošača u odnosu na ugovore o prodaji ili ugovore o uslugama koji se primjenjuju u državi članici kontakt točke za ORS koja ima predmetne savjetnike za ORS;

iii. pružanje informacija o funkcioniranju platforme za ORS;

iv. osiguravanje objašnjenja o pravilima postupanja koja primjenjuju identificirani subjekti za ARS;

v. obavještanje podnositelja pritužbe o drugim sredstvima pravne zaštite kada se spor ne može riješiti putem platforme za ORS;

(b) podnošenje izvješća o aktivnostima Komisiji i državama članicama, na temelju praktičnog iskustva stečenog iz provođenja svojih funkcija, svake dvije godine.

3. Kontakt točka za ORS nije obvezna izvršavati funkcije navedene u stavku 2. u slučaju sporova u kojima stranke imaju uobičajeno prebivalište u istoj državi članici.

4. Neovisno o stavku 3., države članice mogu odlučiti, uzimajući u obzir nacionalne okolnosti, da kontakt točka za ORS izvršava jednu ili više funkcija navedenih u stavku 2. u slučaju sporova u kojima stranke imaju uobičajeno prebivalište u istoj državi članici.

5. Komisija uspostavlja mrežu kontaktnih točaka („mreža kontaktnih točaka za ORS”) koja omogućuje suradnju između kontaktnih točaka i doprinosi provođenju funkcija navedenih u stavku 2.

6. Komisija najmanje dva puta godišnje saziva sastanak članova mreže kontaktnih točaka za ORS s ciljem omogućivanja razmjene najboljih praksi i rasprave o eventualno ponavljajućim problemima u upravljanju platformom za ORS.

7. Komisija usvaja pravila o načinima suradnje između kontakt točaka za ORS putem provedbenih akata. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 16. stavka 3.

Članak 8.

Podnošenje pritužbe

1. Kako bi podnio pritužbu na platformi za ORS, podnositelj pritužbe ispunjava elektronički obrazac za pritužbu. Obrazac za pritužbu prilagođen je korisnicima i lako dostupan na platformi za ORS.

2. Podaci koje dostavlja podnositelj pritužbe moraju biti dovoljni da se utvrdi nadležni subjekt za ARS. Ti su podaci navedeni u Prilogu ovoj Uredbi. Podnositelj pritužbe može priložiti dokumente u prilog svojoj pritužbi.

3. Kako bi se uzeli u obzir kriteriji pomoću kojih subjekti za ARS, koji su navedeni u skladu s člankom 20. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU i koji rješavaju sporove obuhvaćene ovom Uredbom, utvrđuju svoja područja primjene, Komisija ima pravo donositi delegirane akte u skladu s člankom 17. ove Uredbe radi prilagodbe podataka navedenih u Prilogu ovoj Uredbi.

4. Komisija utvrđuje pravila vezana uz načine za podnošenje elektroničkog obrasca za pritužbe putem provedbenih akata. Ti se provedbeni akti donose u skladu sa savjetodavnim postupkom iz članka 16. stavka 2.

5. Samo podaci koji su dostatni, bitni i nepretjerani u odnosu na svrhe u koje se prikupljaju dalje se obrađuju putem elektroničkog obrasca za pritužbe i njegove priloge.

Članak 9.

Obrada i slanje pritužbe

1. Pritužba podnesena na platformi za ORS obrađuje se ako su svi potrebni odjeljci elektroničkog obrasca za pritužbe ispunjeni.

2. Ako obrazac za pritužbu nije u potpunosti ispunjen, podnositelj pritužbe obavještava se da se pritužba ne može dalje obraditi ako ne osigura podatke koji nedostaju.

3. Po primitku u potpunosti ispunjenog obrasca za pritužbu, platforma za ORS na jednostavan način i bez odlaganja šalje tuženoj stranci na jednom od službenih jezika institucija Unije koji je ta stranka odabrala, pritužbu zajedno sa sljedećim podacima:

(a) podatak da se stranke moraju usuglasiti o subjektu za ARS da bi mu se pritužba mogla podnijeti te da se pritužba dalje ne obrađuje ako stranke ne postignu sporazum ili ako se ne utvrdi nadležni subjekt za ARS;

(b) podatak o subjektu ili subjektima za ARS koji su nadležni za rješavanje pritužbe, ako su navedeni na elektroničkom obrascu za pritužbu ili ako su na platformi za ORS utvrđeni na temelju podataka podnesenih u tom obrascu;

(c) u slučaju da je tužena strana trgovac, poziv da unutar 10 kalendarskih dana navede:

— obvezuje li se trgovac za rješavanje sporova s potrošačima ili je obvezan koristiti posebni subjekt za ARS, i

— osim ako je trgovac obvezan koristiti posebni subjekt za ARS, je li trgovac voljan koristiti neki subjekt ili subjekte za ARS od onih navedenih u točki (b);

(d) u slučaju da je tužena strana potrošač, a trgovac je obvezan koristiti posebni subjekt za ARS, poziv za postizanje suglasnosti o tom subjektu za ARS unutar 10 kalendarskih dana ili, u slučaju da trgovac nije obvezan koristiti određeni subjekt za ARS, poziv da se odabere jedan ili više subjekata za ARS od onih iz točke (b);

(e) naziv i kontakt detalji kontakt točke za ORS u državi članici u kojoj tužena stranka ima prebivalište ili poslovni nastan, kao i kratki opis funkcija iz točke (a) članka 7. stavka 2.

4. Kada od tužene stranke primi podatke iz stavka 3. točke (c) ili točke (d), platforma za ORS na lako razumljiv način i bez odlaganja šalje podnositelju pritužbe na jednom od službenih jezika institucija Unije koji je ta stranka odabrala, sljedeće podatke:

(a) podatke iz stavka 3. točke (a);

(b) u slučaju da je podnositelj pritužbe potrošač, podatke o subjektu ili subjektima za ARS koje je naveo trgovac u

skladu sa stavkom 3. točkom (c) i poziv da u roku od 10 kalendarskih dana dâ suglasnost u pogledu subjekta za ARS;

(c) u slučaju da je podnositelj pritužbe trgovac i trgovac nije obvezan koristiti posebni subjekt za ARS, podatke o subjektu ili subjektima za ARS koje je naveo potrošač u skladu sa stavkom 3. točkom (d) i poziv da u roku od 10 kalendarskih dana dâ suglasnost u pogledu subjekta za ARS;

(d) naziv i kontakt detalje kontakt točke za ORS u državi članici u kojoj podnositelj pritužbe ima prebivalište ili poslovni nastan, kao i kratki opis funkcija iz članka 7. stavka 2. točke (a).

5. Podaci iz stavka 3. točke (b) i stavka 4. točaka (b) i (c) uključuju opis sljedećih značajki svakog subjekta za ARS:

(a) naziv, kontakt detalje i internetsku adresu subjekta za ARS;

(b) pristojbe za postupak ARS, prema potrebi;

(c) jezik ili jezike na kojima se obavlja postupak ARS;

(d) prosječnu duljinu postupka ARS;

(e) obvezujuću ili neobvezujuću prirodu ishoda postupka ARS;

(f) razloge zbog kojih subjekt za ARS može odbiti rješavanje određenog spora u skladu s člankom 5. stavkom 4. Direktive 2013/11/EU.

6. Platforma za ORS automatski i bez odlaganja prenosi pritužbu subjektu za ARS koji su usuglasile stranke u skladu sa stavcima 3. i 4.

7. Subjekt za ARS kojem je podnesena pritužba bez odlaganja obavještava stranke o tome pristaje li ili odbija rješavati spor u skladu s člankom 5. stavkom 4. Direktive 2013/11/EU. Subjekt za ARS koji je pristao rješavati spor obavještava stranke i o pravilima postupanja te, prema potrebi, o troškovima predmetnog postupka rješavanja spora.

8. Kada stranke ne postignu dogovor u roku od 30 kalendarskih dana nakon podnošenja obrasca za pritužbu subjektu za ARS ili subjekt za ARS odbije rješavati spor, pritužba se dalje ne obrađuje. Podnositelj pritužbe obavještava se o mogućnosti da za opće informacije o drugim sredstvima pravne zaštite kontaktira savjetnika za ORS.

Članak 10.

Rješavanje spora

Subjekt za ARS koji je pristao rješavati spor u skladu s člankom 9. ove Uredbe:

- (a) zaključuje postupak za ARS unutar roka iz članka 8. točke (e) Direktive 2013/11/EU;
- (b) ne zahtijeva fizičku prisutnost stranaka ili njihovih predstavnika, osim ako pravila postupka predviđaju tu mogućnost i ako su stranke s tim suglasne;
- (c) bez odlaganja prenosi sljedeće informacije o platformi za ORS:
 - i. datum primitka spisa s pritužbom;
 - ii. sadržaj spora;
 - iii. datum zaključivanja postupka ARS;
 - iv. rezultat postupka ARS;
- (d) nije dužan postupak ARS provesti putem platforme za ORS.

Članak 11.

Baza podataka

Komisija poduzima odgovarajuće mjere za uspostavu i održavanje elektroničke baze podataka u kojoj pohranjuje sve informacije obrađene u skladu s člankom 5. stavkom 4. i člankom 10. točkom (c) uzimajući u obzir članak 13. stavak 2.

Članak 12.

Obrada osobnih podataka

1. Pristup podacima, uključujući osobne podatke, vezano uz spor i pohranjene u bazi podataka iz članka 11. dodjeljuje se, za potrebe iz članka 10., samo subjektu za ORS kojem je podnesen spor u skladu s člankom 9. Pristup istim informacijama dodjeljuje se kontakt točkama za ORS, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, za potrebe iz članka 7. stavaka 2. i 4.

2. Komisija ima pristup podacima koji se obrađuju u skladu s člankom 10. za potrebe nadzora uporabe i funkcioniranja platforme za ORS i pripremu izvješća iz članka 21. Ona obrađuje osobne podatke o korisnicima platforme za ORS u mjeri u kojoj su oni potrebni za funkcioniranje i održavanje platforme za ORS, uključujući za potrebe nadzora uporabe platforme za ORS od strane subjekata za ARS i kontakt točaka za ORS.

3. Osobni podaci vezani uz spor čuvaju se u bazi podataka iz stavka 1. ovog članka samo za vrijeme potrebno za ostvarenje namjena za koje su prikupljeni te da bi se osiguralo da subjekti na koje se osobni podaci odnose imaju pristup svojim osobnim podacima radi provođenja svojih prava te se automatski brišu najkasnije šest mjeseci nakon datuma zaključivanja spora koji je prenesen platformi za ORS u skladu s člankom 10. točkom (c) podtočkom iii. Razdoblje pohranjivanja primjenjuje se i na osobne podatke koje subjekt za ARS ili kontakt točka za ORS koji su rješavali dotični spor čuvaju u nacionalnim spisima, osim ako pravila postupanja koja primjenjuje subjekt za ARS ili posebne odredbe nacionalnog prava propisuju dulje razdoblje pohrane.

4. Svaki savjetnik za ORS smatra se kontrolorom u pogledu svojih aktivnosti obrade podatka na temelju ove Uredbe i u skladu s člankom 2. točkom (d) Direktive 95/46/EZ i osigurava da te aktivnosti poštuju nacionalno zakonodavstvo doneseno na temelju Direktive 95/46/EZ u državi članici kontakt točke za ORS u kojoj se nalazi savjetnik za ORS.

5. Svaki subjekt za ARS smatra se kontrolorom u pogledu svojih aktivnosti obrade podatka na temelju ove Uredbe i u skladu s člankom 2. točkom (d) Direktive 95/46/EZ i osigurava da te aktivnosti poštuju nacionalno zakonodavstvo doneseno na temelju Direktive 95/46/EZ u državi članici u kojoj subjekt za ARS ima poslovni nastan.

6. U odnosu na svoje odgovornosti na temelju ove Uredbe i obuhvaćenu obradu osobnih podataka, Komisija se smatra kontrolorom u skladu s odredbama članka 2. točke (d) Uredbe (EZ) br. 45/2001.

Članak 13.

Povjerljivost i sigurnost podataka

1. Kontakt točke za ORS podložne su pravilima čuvanja profesionalne tajne ili drugim jednakovrijednim obvezama povjerljivosti kako je utvrđeno u zakonodavstvu predmetne države članice.

2. Komisija poduzima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere za osiguranje zaštite podataka koji se obrađuju na temelju ove Uredbe, uključujući odgovarajući nadzor pristupa podacima, plan zaštite te upravljanje incidentima u vezi sa sigurnošću u skladu s člankom 22. Uredbe (EZ) br. 45/2001.

Članak 14.

Informiranje potrošača

1. Trgovci s poslovnim nastanom u Uniji koji sudjeluju u ugovorima o *online* prodaji ili uslugama te *online* tržišta uspostavljena u Uniji na svojim internetskim stranicama osiguravaju elektronsku poveznicu s platformom za ORS. Ta je poveznica lako dostupna za potrošače. Trgovci s poslovnim nastanom u Uniji koji sudjeluju u ugovorima o *online* prodaji ili uslugama također bi trebali navesti svoju internetsku adresu.

2. Trgovci s nastanom u Uniji koji sudjeluju u ugovorima o *online* prodaji ili uslugama, koji su obvezni koristiti jedan ili više subjekata za ARS za rješavanje sporova s potrošačima, obavješćuju potrošače o postojanju platforme za ORS i mogućnosti korištenja platforme za ORS za rješavanje njihovih sporova. Oni osiguravaju elektroničku poveznicu s platformom za ORS na svojim internetskim stranicama, ako je ta ponuda podnesena elektroničkom poštom, u toj elektroničkoj poruci. Informacije se osiguravaju, prema potrebi, i u općim uvjetima primjenljivim na ugovore o *online* prodaji ili uslugama.

3. Stavci 1. i 2. ovog članka ne dovode u pitanje članak 13. Direktive 2013/11/EU i osiguranje informacija za potrošače o postupcima izvansudske pravne zaštite sadržanima u pravnim aktima Unije koji se primjenjuju kao nadopuna ovom članku.

4. Popis subjekata za ARS iz članka 20. stavka 4. Direktive 2013/11/EU i njegovih ažuriranih izdanja objavljuje se na platformi za ORS.

5. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS, centri mreže europskih potrošačkih centara, nadležna tijela utvrđena u skladu s člankom 18. stavkom 1. Direktive 2013/11/EU te, prema potrebi, tijela utvrđena u skladu s člankom 14. stavkom 2. Direktive 2013/11/EU osiguravaju elektroničku poveznicu s platformom za ORS.

6. Države članice potiču udruženja potrošača i poslovna udruženja da osiguraju elektroničku poveznicu za platformu za ORS.

7. Kada su trgovci obvezni osigurati informacije u skladu sa stavcima 1. i 2. te odredbama iz stavka 3., oni, prema potrebi, te informacije osiguravaju zajedno.

Članak 15.

Uloga nadležnih tijela

Nadležno tijelo svake države članice procjenjuje ispunjavaju li subjekti za ARS uspostavljeni u toj državi članici obveze utvrđene u ovoj Uredbi.

POGLAVLJE III.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 16.

Postupak odbora

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

2. Kod upućivanja na ovaj stavak primjenjuje se članak 4. Uredbe (EU) br. 182/2011.

3. Kod upućivanja na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

4. Kada se mišljenje odbora prema stavcima 2. i 3. dobiva pismenim postupkom, taj se postupak okončava bez rezultata kada, unutar vremenskog ograničenja za davanje mišljenja, predsjednik odbora tako odluči ili tako zahtijeva jednostavna većina članova odbora.

Članak 17.

Izvršavanje delegiranja

1. Ovlast za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji podložno uvjetima utvrđenima u ovom članku.

2. Ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 8. stavka 3. dodjeljuje se na neodređeno vrijeme od 8. srpnja 2013.

3. Europski parlament ili Vijeće može u bilo kojem trenutku opozvati delegaciju ovlasti iz članka 8. stavka 3. Odlukom o opozivu prestaje delegiranje ovlasti navedeno u toj odluci. Ona proizvodi pravne učinke dan nakon objave u *Službenom listu Europske unije* ili na kasniji datum naveden u spomenutoj odluci. Ona ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi.

4. Čim donese delegirani akt, Komisija o tome istodobno obavještava Europski parlament i Vijeće.

5. Delegirani akt donesen u skladu s člankom 8. stavkom 3. stupa na snagu samo ako Europski parlament ili Vijeće na njega ne uloži nijedan prigovor u roku od dva mjeseca od obavješćavanja Europskog parlamenta ili Vijeća o tom aktu ili, prije isteka tog razdoblja ako su Europski parlament ili Vijeće obavijestili Komisiju da neće podnijeti prigovor. Taj se rok produžava za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta i Vijeća.

Članak 18.

Sankcije

Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na povrede ove Uredbe i poduzimaju sve potrebne mjere kojima se osigurava njihova provedba. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće.

Članak 19.

Izmjena Uredbe (EZ) br. 2006/2004

U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁾ dodaje se sljedeća točka:

„21. Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju potrošačkih sporova (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.): članak 14.”

Članak 20.

Izmjena Direktive 2009/22/EZ

Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁾ mijenja se kako slijedi:

1. U članku 1. stavcima 1. i 2. i točki (b) članka 6. stavka 2., riječi „direktive navedene u Prilogu I.” zamjenjuju se riječima „akti Unije navedeni u Prilogu I.”
2. U naslovu Priloga I., riječi „POPIS DIREKTIVA” zamjenjuju se s riječima „POPIS AKATA UNIJE”.
3. U Prilogu I. dodaje se sljedeća točka:

„15. Uredba (EZ) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o *online* rješavanju potrošačkih sporova (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.): članak 14.”

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

Sastavljeno u Strasbourgu 21. svibnja 2013.

Za Europski parlament
Predsjednik
M. SCHULZ

Za Vijeće
Predsjednica
L. CREIGHTON

Članak 21.

Izvjješća

1. Komisija dostavlja izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o funkcioniranju platforme za ORS na godišnjoj osnovi, a prvi put godinu nakon što je platforma za ORS započela s radom.

2. Do 9. srpnja 2018. i svake tri godine nakon toga Komisija podnosi Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o provedbi ove Uredbe, uključujući posebno prilagođenost obrasca za pritužbe korisniku i moguću potrebu za prilagođavanje podataka navedenih u Prilogu ovoj Uredbi. Uz to izvješće prema potrebi dostavljaju se prijedlozi za prilagodbe ovoj Uredbi.

3. Kada se izvješća iz stavaka 1. i 2. podnose iste godine, podnosi se samo jedno zajedničko izvješće.

Članak 22.

Stupanje na snagu

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

2. Ova se Uredba primjenjuje od 9. siječnja 2016. osim sljedećih odredaba:

— članak 2. stavak 3. i članak 7. stavci 1. i 5., koji se primjenjuju od 9. srpnja 2015.

— članak 5. stavci 1. i 7., članak 6., članak 7. stavak 7., članak 8. stavci 3. i 4. i članci 11., 16. i 17., koji se primjenjuju se od 8. srpnja 2013.

⁽¹⁾ SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

⁽²⁾ SL L 110, 1.5.2009., str. 30.

PRILOG

Informacije koje treba dostaviti prilikom podnošenja pritužbe

1. Je li podnositelj pritužbe potrošač ili trgovac;
 2. Ime i elektroničku adresu i geografsku adresu potrošača;
 3. Ime i elektroničku adresu i geografsku adresu trgovca;
 4. Ime i elektroničku adresu i geografsku adresu predstavnika podnositelja pritužbe, prema potrebi;
 5. Jezik(e) podnositelja pritužbe ili predstavnika, prema potrebi;
 6. Jezik tužene stranke, ako je poznato;
 7. Vrstu robe ili usluga na koje se odnosi pritužba;
 8. Je li robu ili usluge trgovac nudio i potrošač naručio na internetskoj stranici ili putem drugih elektroničkih sredstava;
 9. Cijena kupljene robe ili usluge;
 10. Datum na koji je potrošač kupio robu ili uslugu;
 11. Je li potrošač bio u izravnom kontaktu s trgovcem;
 12. Je li spor razmatra ili je prethodno razmatrao subjekt za ARS ili sud;
 13. Vrsta pritužbe;
 14. Opis pritužbe;
 15. Ako je podnositelj pritužbe potrošač, subjekte za ARS koje je trgovac obvezan ili se obvezao koristiti u skladu s člankom 13. stavkom 1. Direktive 2013/11/EU, ako je poznato.
 16. Ako je podnositelj pritužbe trgovac, koji subjekt ili koje subjekte za ARS se trgovac obvezao ili je obvezan koristiti.
-