

Bruxelles, 17. studenoga 2017.
(OR. en)

14261/17

**Međuinstitucijski predmet:
2016/0148 (COD)**

**CODEC 1794
CONSOM 347
MI 811
COMPET 749
TELECOM 281
JUSTCIV 264
DIGIT 240
IND 296
IA 181
PE 89**

INFORMATIVNA NAPOMENA

Od: Glavno tajništvo Vijeća
Za: Odbor stalnih predstavnika / Vijeće

Predmet: Prijedlog UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakonâ o zaštiti potrošača.
– ishod prvog čitanja u Europskom parlamentu
(Strasbourg, od 13. do 16. studenoga 2017)

I. UVOD

U skladu s odredbama članka 294. UFEU-a i zajedničkom izjavom o praktičnim načinima provedbe postupka suodlučivanja¹ uspostavljeni su brojni neformalni kontakti između Vijeća, Europskog parlamenta i Komisije s ciljem postizanja dogovora o ovom predmetu u prvom čitanju, čime bi se izbjegla potreba za drugim čitanjem i postupkom mirenja.

¹ SL C 145, 30.6.2007., str. 5.

U tom je kontekstu izvjestiteljica Olga SEHNALOVA (S&D, CZ) u ime Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača predstavila jedan amandman (amandman 151) na Prijedlog uredbe, kojime se odražava privremeni dogovor. O tom amandmanu postignut je dogovor tijekom navedenih neformalnih kontakata.

Za sjednicu je klub zastupnika Zelenih/ESS-a pripremio četiri amandmana (amandmani 152 – 155), a klub zastupnika EFDD-a šest amandmana (amandmani 156 – 161).

II. GLASOVANJE

Na plenarnoj sjednici 14. studenoga 2017. glasovanjem je usvojen amandman koji je u skladu s privremenim dogovorom (amandman 151). Drugi amandmani nisu izglasani.

Tako izmijenjen prijedlog Komisije i zakonodavna rezolucija predstavljaju stajalište Parlamenta u prvom čitanju² u kojem se odražava ono što je prethodno dogovoreno među institucijama. Vijeće bi stoga trebalo moći odobriti stajalište Parlamenta.

Akt bi se u tom slučaju donio u formulaciji koja odgovara stajalištu Parlamenta.

² Tekst usvojenog amandmana i zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta navedeni su u Prilogu. Amandman je prikazan u obliku pročišćenog teksta u kojemu su izmjene prijedloga Komisije istaknute podebljanim slovima i kurzivom. Simbolom „■” označen je izbrisani tekst.

Suradnja između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača *I**

Zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta od 14. studenoga 2017. o Prijedlogu uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (COM(2016)0283 – C8-0194/2016 – 2016/0148(COD))

(Redovni zakonodavni postupak: prvo čitanje)

Europski parlament

- uzimajući u obzir Prijedlog Komisije upućen Europskom parlamentu i Vijeću (COM(2016)0283),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 2. i članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, u skladu s kojima je Komisija podnijela Prijedlog Parlamentu (C8-0194/2016),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 3. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
 - uzimajući u obzir obrazložena mišljenja bugarske Nacionalne skupštine, češkog Zastupničkog doma, austrijskog Saveznog vijeća i Švedskog parlamenta, podnesena u okviru Protokola br. 2 o primjeni načela supsidijarnosti i proporcionalnosti, u kojima se izjavljuje da Nacrt zakonodavnog akta nije u skladu s načelom supsidijarnosti,
 - uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora od 19. listopada 2016.³,
 - uzimajući u obzir privremeni sporazum koji je odobrio nadležni odbor u skladu s člankom 69.f stavkom 4. Poslovnika te činjenicu da se predstavnik Vijeća pismom od 30. lipnja 2017. obvezao prihvatiti stajalište Europskog parlamenta u skladu s člankom 294. stavkom 4. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
 - uzimajući u obzir članak 59. Poslovnika,
 - uzimajući u obzir izvješće Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača te mišljenje Odbora za pravna pitanja (A8-0077/2017),
1. usvaja sljedeće stajalište u prvom čitanju;
 2. poziva Komisiju da predmet ponovno uputi Parlamentu ako zamijeni, bitno izmijeni ili namjerava bitno izmijeniti svoj Prijedlog;
 3. nalaže svojem predsjedniku da stajalište Parlamenta proslijedi Vijeću, Komisiji i nacionalnim parlamentima.

³ SL C 34, 2.2.2017., str 100.

Stajalište Europskog parlamenta usvojeno u prvom čitanju 14. studenoga 2017. radi donošenja Uredbe (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća 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)

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 prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom⁴,

¹ SL C 34, 2.2.2017., str. 100.

⁴ Stajalište Europskog parlamenta od 14. studenoga 2017.

budući da:

- (1) Uredbom (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća⁵ predviđaju se usklađena pravila i postupci za olakšavanje suradnje između nacionalnih tijela koja su odgovorna za izvršavanje prekograničnih propisa o zaštiti potrošača. Člankom 21. a **Uredbe (EZ) br. 2006/2004** predviđa se preispitivanje djelotvornosti te uredbe i njezinih operativnih mehanizama. Nakon takvog preispitivanja Komisija je zaključila da Uredba (EZ) br. 2006/2004 nije dostatna za djelotvorno suočavanje s izazovima izvršavanja na jedinstvenom tržištu, **uključujući** izazove jedinstvenog digitalnog tržišta.
- (2) U Komunikaciji Komisije od 6. svibnja 2015. pod naslovom „Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu” kao jedan od prioriteta te strategije utvrđena je potreba za jačanjem povjerenja potrošača s pomoću bržeg, agilnijeg i dosljednijeg izvršavanja **pravila za potrošače**. U Komunikaciji Komisije od 28. listopada 2015. pod naslovom „Poboljšanje jedinstvenog tržišta: više prilika za ljude i poduzeća” ponovno je istaknuto da bi izvršavanje zakonodavstva Unije u području zaštite potrošača trebalo dodatno ojačati **reformom Uredbe (EZ) br. 2006/2004**.

⁵ 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) (SL L 364, 9.12.2004., str. 1.).

- (3) Zbog nedjelotvornog izvršavanja u slučajevima prekograničnih povreda, **uključujući** povrede u digitalnom okruženju, trgovcima je omogućeno da premještanjem unutar Unije izbjegnu izvršavanje. To također dovodi do narušavanja tržišnog natjecanja u odnosu na trgovce koji poštuju zakone i posluju na domaćem tržištu ili prekogranično, **bilo na internetu bilo izvan njega**, te se time izravno šteti potrošačima i **potkopava** povjerenje potrošača u prekogranične transakcije i unutarnje tržište. Stoga je za otkrivanje i istragu povreda obuhvaćenih ovom Uredbom te za davanje naloga za njihov prestanak ili za njihovu zabranu potrebna povećana razina usklađenosti koja uključuje djelotvornu i učinkovitu suradnju u izvršavanju među nadležnim javnim tijelima za izvršavanje.
- (4) Uredbom (EZ) br. 2006/2004 uspostavljena je diljem Unije mreža nadležnih javnih tijela za izvršavanje. Potrebna je djelotvorna koordinacija među različitim nadležnim tijelima koja sudjeluju u toj mreži kao i djelotvorna koordinacija među ostalim javnim tijelima na razini država članica. Koordinacijsku ulogu jedinstvenog ureda za vezu trebalo bi u svakoj državi članici povjeriti **javnom** tijelu. To tijelo trebalo bi imati dovoljne ovlasti i potrebna sredstva za preuzimanje te ključne uloge. **Svaku državu članicu potiče se da, na temelju ove Uredbe, jedno od nadležnih tijela imenuje jedinstvenim uredom za vezu.**

- (5) Potrošače bi trebalo zaštititi i od povreda obuhvaćenih ovom Uredbom koje su **već prestale**, ali čiji se štetni učinci mogu nastaviti. Nadležna tijela trebala bi imati potrebne minimalne ovlasti za istragu takvih povreda i davanje naloga za prestanak takvih povreda ili njihovu zabranu u budućnosti **kako bi se spriječilo njihovo ponavljanje i time osigurala visoka razina zaštite potrošača**.
- (6) Nadležna tijela trebala bi imati minimalni skup ovlasti za istragu i izvršavanje **kako bi** primjenjivala ovu Uredbu, **brže i učinkovitije** međusobno surađivala **i** odvracala trgovce od počinjenja povreda obuhvaćenih ovom Uredbom. Te bi ovlasti trebale biti **dostatne** za **učinkovito** rješavanje izazova izvršavanja u okviru e-trgovine i digitalnog okruženja **i za sprečavanje trgovaca koji nisu usklađeni s propisima u iskorištavanju praznina u sustavu izvršavanja premještanjem u države članice čija nadležna tijela nisu opremljena za rješavanje nezakonitih praksi**. Te bi ovlasti državama članicama trebale omogućiti osiguravanje valjane razmjene **potrebnih informacija i** dokaza među nadležnim tijelima radi ostvarivanja jednake razine djelotvornog izvršavanja u svim državama članicama.

(7) *Svaka država članica trebala bi osigurati da sva nadležna tijela pod njezinom jurisdikcijom imaju sve minimalne ovlasti koje su potrebne kako bi se osigurala pravilna primjena ove Uredbe. Međutim, države članice trebale bi moći odlučiti da neće dodijeliti sve ovlasti svakom nadležnom tijelu, pod uvjetom da se svaka od tih ovlasti u vezi s bilo kojom povredom obuhvaćenom ovom Uredbom može izvršavati djelotvorno i prema potrebi. Države članice trebale bi također moći odlučiti, u skladu s odredbama ove Uredbe, da prenesu određene zadaće imenovanim tijelima ili da nadležnim tijelima dodijele ovlast za savjetovanje s organizacijama potrošača, udruženjima trgovaca, imenovanim tijelima ili drugim dotičnim osobama u pogledu djelotvornosti obveza koje je predložio trgovac radi prestanka povrede obuhvaćene ovom Uredbom. Međutim, države članice ne bi trebale biti obvezne uključiti imenovana tijela u primjenu ove Uredbe ili predvidjeti savjetovanja s organizacijama potrošača, udruženjima trgovaca, imenovanim tijelima ili drugim dotičnim osobama u pogledu djelotvornosti predloženih obveza radi prestanka povrede obuhvaćene ovom Uredbom.*

- (8) Nadležna tijela trebala bi biti u stanju pokretati istrage ili postupke na vlastitu inicijativu ako za povrede obuhvaćene ovom Uredbom saznaju na neki drugi način osim putem prigovora potrošača.
- (9) Nadležna tijela trebala bi imati pristup svim relevantnim dokumentima, podacima i informacijama *povezanim s predmetom istrage ili usklađenih istraga potrošačkog tržišta (sweeps) kako bi utvrdila je li došlo do povrede* propisa Unije kojima se štite interesi potrošača *ili dolazi li do takve povrede*, a posebno kako bi identificirala odgovornog trgovca, bez obzira na to tko je u posjedu dokumenata, podataka ili informacija *o kojima je riječ i neovisno o njihovom obliku ili formatu, mediju na kojem su pohranjeni ili mjestu na kojemu* su pohranjeni. Nadležna tijela trebala bi moći izravno zahtijevati da treće strane u digitalnom vrijednosnom lancu dostave sve relevantne dokaze, podatke i informacije *u skladu s Direktivom 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća⁶, i u skladu sa zakonodavstvom o zaštiti osobnih podataka.*

⁶ 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.)

- (10) *Nadležna tijela trebala bi stoga moći zatražiti sve relevantne informacije od svih javnih tijela, tijela ili agencija u svojim državama članicama ili od svih fizičkih osoba ili pravnih osoba, među ostalim od, primjerice, pružatelja platnih usluga, pružatelja internetskih usluga, telekomunikacijskih operatera, registara za domene i voditelja registara za domene te pružatelja usluga smještaja na poslužitelju kako bi se utvrdilo je li došlo do povrede obuhvaćene ovom Uredbom ili dolazi li do takve povrede.*
- (11) *Nadležna tijela trebala bi moći provoditi potrebne inspekcije na licu mjesta te bi trebala imati ovlasti 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.*
- (12) *Nadležna tijela trebala bi moći od bilo kojeg predstavnika ili člana osoblja trgovca obuhvaćenog inspekcijom zatražiti da iznese objašnjenja o činjenicama, informacijama, podacima ili dokumentima koji se odnose na predmet inspekcije te bi trebala moći zabilježiti odgovore tog predstavnika ili člana osoblja.*

- (13) Nadležna tijela trebala bi moći provjeriti usklađenost s propisima Unije kojima se štite interesi potrošača i pribaviti dokaze o povredama obuhvaćenima ovom Uredbom, **među ostalim** o povredama do kojih dođe tijekom ili nakon kupnje robe ili usluga. Nadležna tijela trebala bi stoga imati ovlast za kupnju robe ili usluga **u okviru probnih kupnji, ako je to potrebno**, pod tajnim identitetom, **kako bi otkrila povrede** obuhvaćene ovom Uredbom, **poput odbijanja provedbe prava potrošača na odustajanje u slučaju ugovora na daljinu, te za pribavljanje dokaza. Ta bi ovlast trebala uključivati i ovlast pregledavanja, promatranja, proučavanja, rastavljanja ili testiranja proizvoda ili usluge koje je nadležno tijelo kupilo u te svrhe. Ovlast za kupnju robe ili usluga u okviru probnih kupnji mogla bi uključivati ovlast nadležnih tijela za osiguravanje povrata bilo kakvog izvršenog plaćanja, ako takav povrat ne bi bio nerazmjeran te bi i inače bio u skladu s pravom Unije i nacionalnim pravom.**

- (14) Nadležna tijela trebala bi, osobito u digitalnom okruženju, moći brzo i djelotvorno zaustaviti povrede obuhvaćene ovom Uredbom, a osobito kada trgovac koji prodaje robu ili usluge skriva svoj identitet ili se premješta unutar Unije ili u treću zemlju kako bi izbjegao izvršavanje. U slučajevima kada postoji rizik ozbiljne štete nanesene kolektivnim interesima potrošača, nadležna tijela trebala bi moći donijeti privremene mjere **u skladu s nacionalnim pravom, uključujući uklanjanje sadržaja s internetskog sučelja ili izdavanje naloga da se potrošačima prilikom pristupanja internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje. Privremenim mjerama ne bi trebalo prelaziti ono što je potrebno za ostvarivanje njihova cilja.** Osim toga, nadležna tijela trebala bi imati ovlast za **izdavanje naloga da se potrošačima prilikom pristupanja internetskom sučelju jasno prikaže upozorenje ili za izdavanje naloga da se ukloni ili izmijeni digitalni sadržaj ako ne postoje druga djelotvorna sredstva za zaustavljanje nezakonite prakse. Takvim mjerama ne bi trebalo prelaziti ono što je potrebno za ostvarivanje cilja zaustavljanja ili zabrane povrede obuhvaćene ovom Uredbom.**
- (15) **Radeći na ostvarivanju cilja ove Uredbe te istodobno naglašavajući važnost spremnosti trgovaca da postupaju u skladu s propisima Unije kojima se štite interesi potrošača i isprave posljedice svojih povreda** obuhvaćenih ovom Uredbom, **nadležna tijela trebala bi imati mogućnost postizanja dogovora s trgovcima o obvezama koje sadržavaju korake i mjere koje trgovac mora poduzeti u pogledu povrede, a osobito radi prestanka povrede.**

- (16) *Sankcije za povrede prava zaštite potrošača važan su dio sustava izvršavanja jer izravno utječu na stupanj do kojeg javno izvršavanje ima ulogu odvracanja. Budući da nacionalni režimi sankcija ne omogućavaju uvijek uzimanje u obzir prekogranične dimenzije povrede, nadležna tijela trebala bi, kao dio svojih minimalnih ovlasti, imati pravo izricanja sankcija za povrede obuhvaćene ovom Uredbom. Od država članica ne bi se trebalo zahtijevati da uspostave novi režim sankcija za povrede obuhvaćene ovom Uredbom. Umjesto toga, one bi od nadležnih tijela trebale zahtijevati da primjenjuju mjerodavni režim za istu povredu na nacionalnoj razini, uzimajući u obzir, ako je to moguće, stvarnu razinu i opseg dotične povrede. S obzirom na nalaze iz Izvješća Komisije o provjeri prikladnosti prava o zaštiti potrošača i stavljanju proizvoda na tržište moglo bi se smatrati potrebnim ojačati razinu sankcija za povrede prava Unije o zaštiti potrošača.*
- (17) *Potrošači bi trebali imati pravo na zaštitu zbog štete prouzročene povredama obuhvaćenima ovom Uredbom. Ovisno o slučaju, ovlast nadležnih tijela da od trgovca, na njegovu inicijativu, prime dodatne korektivne obveze u korist potrošača koji su oštećeni navodnom povredom obuhvaćenom ovom Uredbom ili, prema potrebi, ovlast za zahtijevanje od trgovca obveza da ponudi odgovarajuće mjere popravljanja štete potrošačima oštećenima tom povredom trebala bi doprinijeti uklanjanju štetnog utjecaja prekogranične povrede na potrošače. Te mjere popravljanja štete mogle bi, među ostalim, uključivati popravak, zamjenu, sniženje cijene, raskid ugovora ili povrat iznosa plaćenog za robu li usluge, ovisno o tome što je od navedenoga primjereno kako bi se ublažile negativne posljedice povrede obuhvaćene ovom Uredbom za oštećenog potrošača, u skladu sa zahtjevima prava Unije. Time ne bi trebalo dovoditi u pitanje pravo potrošača da putem odgovarajućih sredstava traži zaštitu. Kada je to primjenjivo, nadležna tijela trebala bi odgovarajućim sredstvima obavijestiti potrošače koji tvrde da su pretrpjeli štetu uslijed povrede obuhvaćene ovom Uredbom o načinu na koji mogu potraživati odštetu u skladu s nacionalnim pravom.*

- (18) *Provedba i izvršavanje ovlasti pri primjeni ove Uredbe trebali bi biti razmjerni i prikladni s obzirom na narav i ukupnu stvarnu ili moguću štetu od povrede propisa Unije kojima se štite interesi potrošača. Nadležna tijela trebala bi uzeti u obzir sve činjenice i okolnosti slučaja te bi trebala odabrati najprimjerenije mjere koje su ključne za suočavanje s povredom obuhvaćenom ovom Uredbom. Te bi mjere trebale biti razmjerne, djelotvorne i odvrćajuće.*
- (19) *Provedba i izvršavanje ovlasti pri primjeni ove Uredbe trebali bi biti usklađeni i s drugim pravom Unije i nacionalnim pravom, među ostalim i s primjenjivim postupovnim jamstvima i načelima temeljnih prava. Države članice trebale bi moći slobodno utvrditi uvjete i ograničenja za izvršavanje ovlasti u nacionalnom pravu, u skladu s pravom Unije. Ako je, primjerice, u skladu s nacionalnim pravom za ulazak u prostorije fizičkih osoba i pravnih osoba potrebno prethodno odobrenje pravosudnoga tijela dotične države članice, tada bi se ovlast za ulazak u takve prostorije trebala izvršavati tek nakon što se takvo prethodno odobrenje pribavi.*
- (20) Države članice trebale bi moći odabrati hoće li nadležna tijela te ovlasti izvršavati izravno, na temelju svoje nadležnosti, **uz pomoć drugih nadležnih tijela ili drugih javnih tijela, davanjem naloga imenovanim tijelima** ili podnošenjem zahtjeva nadležnim sudovima. Države članice trebale bi osigurati djelotvorno i pravodobno izvršavanje tih ovlasti.
- (21) Kada odgovaraju na zahtjeve podnesene putem mehanizma uzajamne pomoći, nadležna bi se tijela, prema potrebi, trebala koristiti i ostalim ovlastima ili mjerama koje su im dodijeljene na nacionalnoj razini, uključujući ovlast za pokretanje kaznenog progona ili upućivanje predmeta u kazneni progon. Od ključne je važnosti da sudovi i druga tijela, osobito ona uključena u kazneni progon, imaju potrebna sredstva i ovlasti za djelotvornu i pravodobnu suradnju s nadležnim tijelima.

- (22) Trebalo bi poboljšati djelotvornost i učinkovitost mehanizma uzajamne pomoći. Zatražene informacije trebalo bi dostavljati u rokovima utvrđenima u ovoj Uredbi te bi potrebne **istražne mjere i** mjere izvršavanja trebalo pravodobno donositi. Nadležna tijela **trebala bi** odgovarati na zahtjeve za informacije i provedbu **u utvrđenim rokovima, osim ako je drugačije dogovoreno. Obveze nadležnog tijela u okviru uzajamne pomoći trebale bi ostati nepromijenjene, osim ako je vjerojatno da će se djelovanjima izvršavanja i administrativnim odlukama donesenima na nacionalnoj razini izvan okvira mehanizma uzajamne pomoći osigurati brz i djelotvoran prestanak ili zabrana povrede unutar Unije. U tom bi pogledu administrativne odluke trebalo razumjeti kao odluke kojima se provode mjere poduzete radi ostvarivanja prestanka ili zabrane povrede unutar Unije. U tim iznimnim slučajevima nadležna tijela trebala bi imati pravo odbiti postupiti u skladu sa zahtjevom za mjere izvršavanja koji je podnesen u okviru mehanizma uzajamne pomoći.**
- (23) Komisija **bi trebala** biti sposobnija u koordiniranju i praćenju funkcioniranja mehanizma uzajamne pomoći, izdavanju smjernica te davanju preporuka i mišljenja državama članicama kada se pojave problemi. Komisija bi isto tako **trebala** biti sposobnija u djelotvornom i brzom pomaganju nadležnim tijelima da riješe sporove o tumačenju njihovih obveza koje proizlaze iz mehanizma uzajamne pomoći.

- (24) Ovom Uredbom trebalo bi predvidjeti usklađena pravila kojima se utvrđuju postupci za koordinaciju istražnih mjera i mjera izvršavanja u vezi s raširenim povredama i raširenim povredama s dimenzijom Unije. Koordiniranim djelovanjima protiv raširenih povreda i raširenih povreda s dimenzijom Unije trebalo bi osigurati da nadležna tijela mogu birati najprimjerenije i najučinkovitije alate za zaustavljanje tih povreda i da, prema potrebi, ***moгу od odgovornih trgovaca primiti ili zahtijevati korektivne obveze u korist potrošača.***
- (25) ***Kao dio koordiniranog djelovanja, dotična nadležna tijela trebala bi koordinirati svoje istražne mjere i mjere izvršavanja radi djelotvornog rješavanja raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije i ostvarivanja njezina prestanka ili zabrane. U tu svrhu nadležna tijela trebala bi razmjenjivati sve potrebne dokaze i informacije te pružati potrebnu pomoć. Nadležna tijela kojih se tiče raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije trebala bi poduzimati potrebne mjere izvršavanja na koordiniran način radi ostvarivanja prestanka ili zabrane te povrede.***

- (26) *Sudjelovanje svakog nadležnog tijela u koordiniranom djelovanju, a posebno u istražnim mjerama i mjerama izvršavanja koje je to nadležno tijelo dužno poduzeti, trebalo bi biti dostatno za djelotvorno suočavanje s raširenom povredom ili raširenom povredom s dimenzijom Unije. Nadležna tijela kojih se tiče ta povreda trebala bi biti dužna poduzimati samo one istražne mjere i mjere izvršavanja koje su potrebne za pribavljanje svih potrebnih dokaza i informacija u pogledu raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije te za ostvarivanje prestanka ili zabrane povrede. Međutim, nedostatak dostupnih sredstava nadležnog tijela kojeg se tiče ta povreda ne bi se trebao smatrati opravdanjem za nesudjelovanje u koordiniranom djelovanju.*
- (27) *Nadležna tijela kojih se tiče raširena povreda ili raširena povreda s dimenzijom Unije i koja sudjeluju u koordiniranom djelovanju trebala bi moći provesti nacionalne istražne aktivnosti i aktivnosti izvršavanja u vezi s istom povredom i protiv istog trgovca. Međutim, istodobno bi obveza nadležnoga tijela da svoje istražne aktivnosti i aktivnosti izvršavanja u okviru koordiniranog djelovanja koordinira s drugim nadležnim tijelima kojih se ta povreda tiče trebala ostati nepromijenjena, osim ako postoji vjerojatnost da bi se djelovanjima izvršavanja i administrativnim odlukama donesenima na nacionalnoj razini izvan okvira koordiniranog djelovanja osigurali brz i djelotvoran prestanak ili zabrana raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije. U tom bi pogledu administrativne odluke trebalo razumjeti kao odluke kojima se provode mjere poduzete radi ostvarivanja prestanka ili zabrane povrede. U tim iznimnim slučajevima nadležna tijela trebala bi imati pravo odbiti sudjelovanje u koordiniranom djelovanju.*

- (28) Ako postoji opravdana sumnja u raširenu povredu, *nadležna tijela kojih se tiče ta povreda trebala bi dogovorom pokrenuti koordinirano djelovanje. Kako bi se utvrdilo kojih se nadležnih tijela raširena povreda tiče, trebalo bi razmotriti sve relevantne aspekte te povrede, a osobito mjesto na kojem trgovac ima poslovni nastan ili na kojem boravi, lokaciju imovine trgovca, lokaciju potrošača oštećenih navodnom povredom te lokaciju prodajnih mjesta trgovca, odnosno trgovina i internetskih stranica.*
- (29) *Komisija bi trebala bliskije surađivati s državama članicama radi sprečavanja pojave povreda velikih razmjera. Stoga bi Komisija trebala obavješćivati nadležna tijela ako sumnja na bilo kakve povrede obuhvaćene ovom Uredbom. Ako, primjerice praćenjem upozorenja koja su izdala nadležna tijela, Komisija opravdano sumnja da je došlo do raširene povrede s dimenzijom Unije, ona bi putem nadležnih tijela i jedinstvenih ureda za vezu kojih se tiče navodna povreda o tome trebala obavijestiti države članice, navodeći u obavijesti razloge kojima se opravdava moguće koordinirano djelovanje. Dotična nadležna tijela trebala bi provesti odgovarajuće istrage na temelju informacija koje su im dostupne ili kojima mogu lako pristupiti. Nadležna tijela trebala bi o rezultatima svojih istraga obavijestiti druga nadležna tijela, jedinstvene urede za vezu kojih se tiče ta povreda i Komisiju. Ako dotična nadležna tijela zaključe da je u takvim istragama otkriveno da je povreda možda u tijeku, ona bi trebala započeti s koordiniranim djelovanjem, poduzimanjem mjera određenih u ovoj Uredbi. Koordinirano djelovanje kojim se pristupa rješavanju raširene povrede s dimenzijom Unije uvijek bi trebala koordinirati Komisija. Ako je očito da se ta povreda tiče određene države članice, tada bi ona trebala sudjelovati u koordiniranom djelovanju radi pomaganja u prikupljanju svih potrebnih dokaza i informacija povezanih s povredom te radi ostvarivanja njezina prestanka ili zabrane. S obzirom na mjere izvršavanja, primjena ove Uredbe ne bi trebala utjecati na kaznene i sudske postupke u državama članicama. Trebalo bi poštovati načelo *ne bis in idem*. Međutim, ako isti trgovac ponovi isto činjenje ili propuštanje koje je predstavljalo povredu obuhvaćenu ovom Uredbom koja je već bila predmetom postupaka izvršavanja koji su rezultirali prestankom ili zabranom te povrede, to bi se trebalo smatrati novom povredom te bi nadležna tijela trebala postupati u vezi s njome.*

- (30) *Dotična nadležna tijela trebala bi poduzeti potrebne istražne mjere kako bi utvrdila detalje raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije, te osobito identitet trgovca, činjenja ili propuštanja koja je trgovac počinio te učinke povrede. Nadležna tijela trebala bi poduzimati mjere izvršavanja na temelju ishoda istrage. Prema potrebi, ishod istrage i procjenu raširene povrede ili raširene povrede s dimenzijom Unije trebalo bi utvrditi u zajedničkom stajalištu o kojemu su se usuglasila nadležna tijela države članice koje se tiče koordinirano djelovanje te bi to zajedničko stajalište trebalo uputiti trgovcu odgovornom za tu povredu. Zajedničko stajalište ne bi trebalo predstavljati obvezujuću odluku nadležnih tijela. Međutim, njime bi se adresatu trebala pružiti prilika da se izjasni o pitanjima koja su dio zajedničkog stajališta.*
- (31) U kontekstu raširenih povreda *ili raširenih povreda s dimenzijom Unije* trebalo bi poštovati prava trgovaca na obranu. Zbog toga je osobito potrebno trgovcu dati pravo na saslušanje i pravo da se *tijekom postupaka* koristi *službenim* jezikom *ili jednim od službenih jezika koji se koriste za službene svrhe u državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan ili u kojoj boravi. Također je od ključne važnosti osigurati uskladenost s pravom Unije o zaštiti neotkrivenih znanja i iskustva te poslovnih informacija.*

- (32) *Dotična nadležna tijela trebala bi u okviru svoje nadležnosti poduzimati potrebne istražne mjere i mjere izvršavanja. Međutim, učinci raširenih povreda ili raširenih povreda s dimenzijom Unije nisu ograničeni samo na jednu državu članicu. Stoga je potrebna suradnja među nadležnim tijelima radi suočavanja s tim povredama i ostvarivanja njihova prestanka ili zabrane.*
- (33) Djelotvorno otkrivanje povreda obuhvaćenih ovom Uredbom *trebalo bi podupirati razmjenom informacija između nadležnih tijela i Komisije putem izdavanja upozorenja ako postoji opravdana sumnja na takve povrede.* Komisija bi trebala koordinirati funkcioniranje *razmjene informacija.*

- (34) Organizacije potrošača imaju ključnu ulogu u informiranju potrošača o njihovim pravima, u podučavanju potrošača i zaštiti njihovih interesa, uključujući rješavanje sporova. Potrošače bi trebalo poticati da surađuju s nadležnim tijelima kako bi se ojačala primjena ove Uredbe.
- (35) *Organizacijama potrošača i, prema potrebi, udruženjima trgovaca trebalo bi biti dopušteno da obavijeste nadležna tijela o povredama obuhvaćenima ovom Uredbom na koje se sumnja i s njima dijele informacije potrebne kako bi se povrede otkrile, istražile i zaustavile, da daju svoje mišljenje o istragama ili povredama i da obavijeste nadležna tijela o zlouporabama propisa Unije kojima se štite interesi potrošača.*
- (36) *Radi osiguravanja pravilne provedbe ove Uredbe, države članice trebale bi imenovanim tijelima, europskim potrošačkim centrima, organizacijama i udrugama potrošača te, prema potrebi, udruženjima trgovaca, koji imaju potrebno stručno znanje, dodijeliti ovlast za izdavanje vanjskih upozorenja nadležnim tijelima relevantnih država članica i Komisiji o povredama obuhvaćenima ovom Uredbom na koje se sumnja te za dostavljanje potrebnih informacija koje su im dostupne. Države članice mogle bi imati primjerene razloge zbog kojih ne dodjeljuju takvim subjektima ovlast za poduzimanje navedenih djelovanja. U tom kontekstu, ako država članica odluči da neće dopustiti nekom od tih subjekata da izdaje vanjska upozorenja, ona bi trebala pružiti objašnjenje kojima se opravdavaju razlozi za takvo postupanje.*
- (37) *Opsežne provjere još su jedan oblik koordinacije pri izvršavanju koji se pokazao djelotvornim alatom u borbi protiv povreda propisa Unije kojima se štite interesi potrošača te koji bi u budućnosti trebalo zadržati i ojačati, kako za sektore na internetu tako i one izvan njega. Opsežne provjere osobito bi trebalo provoditi kada tržišni trendovi, prigovori potrošača ili drugi pokazatelji upućuju na to da je došlo do povreda propisa Unije kojima se štite interesi potrošača ili da do takvih povreda dolazi.*

- (38) Podaci koji se odnose na prigovore potrošača mogli bi pomoći oblikovateljima politika na razini Unije i na nacionalnoj razini u ocjenjivanju funkcioniranja potrošačkih tržišta i u otkrivanju povreda. ***Trebalo bi promicati*** razmjenu takvih podataka ***na razini Unije***.
- (39) ***Ključno je da se, u mjeri u kojoj je to potrebno kako bi se doprinijelo ostvarivanju cilja ove Uredbe, države članice međusobno obavješćuju i da obavješćuju Komisiju o svojim aktivnostima u vezi sa zaštitom interesa potrošača, među ostalim o svojoj potpori aktivnostima predstavnika potrošača, svojoj potpori aktivnostima tijela nadležnih za izvansudske nagodbe u potrošačkim sporovima i svojoj potpori pristupu potrošača pravosuđu. U suradnji s Komisijom, države članice trebale bi moći provoditi zajedničke aktivnosti s obzirom na razmjenu informacija o politikama zaštite potrošača u prethodno spomenutim područjima.***
- (40) Postojeći izazovi izvršavanja prelaze granice Unije te interese Unijinih potrošača treba zaštititi od nepoštenih trgovaca koji se nalaze u trećim zemljama. Zbog toga bi trebalo s trećim zemljama u pregovorima dogovoriti međunarodne sporazume o uzajamnoj pomoći pri izvršavanju propisa Unije kojima se štite interesi potrošača. Tim bi međunarodnim sporazumima trebalo obuhvatiti predmet utvrđen u ovoj Uredbi te bi ih trebalo u pregovorima dogovoriti na razini Unije kako bi se osigurala optimalna zaštita Unijinih potrošača i nesmetana suradnja s trećim zemljama.

- (41) *Informacije koje se razmjenjuju među nadležnim tijelima trebale bi podlijegati strogim pravilima o povjerljivosti i čuvanju profesionalne i poslovne tajne kako se ne bi ugrozilo istrage ili nepravedno naškodilo ugledu trgovaca. Nadležna tijela trebala bi odlučiti da otkriju takve informacije samo onda kada je to primjereno i potrebno te na pojedinačnoj osnovi, u skladu s načelom proporcionalnosti, uzimajući u obzir javni interes, kao što su javna sigurnost, zaštita potrošača, javno zdravlje, zaštita okoliša ili pravilna provedba kaznenih istraga.*
- (42) *Kako bi se poboljšala transparentnost mreže suradnje i podigla razina svijesti potrošača i javnosti općenito, Komisija bi svake dvije godine trebala sastaviti pregled informacija, statističkih podataka i kretanja u području izvršavanja prava zaštite potrošača, prikupljenih u okviru suradnje u vezi s izvršavanjem predviđene ovom Uredbom, i takav pregled staviti na raspolaganje javnosti.*
- (43) Raširene povrede trebalo bi rješavati djelotvorno i učinkovito. Kako bi se to ostvarilo trebalo bi uspostaviti sustav u okviru kojeg se *svake dvije godine razmjenjuju prioritete* u vezi s izvršavanjem.
- (44) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji kako bi se *utvrdili praktični i operativni aranžmani za funkcioniranje elektroničke baze podataka*. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća⁷.

⁷ Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.).

- (45) Ovom se Uredbom *ne dovode u pitanje* sektorska pravila Unije kojim se predviđa suradnja među sektorskim regulatorima ili *primjenjiva* sektorska pravila Unije o odšteti potrošačima za štetu nastalu zbog povreda tih pravila. Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje ni ostali sustavi i mreže suradnje utvrđeni u sektorskom zakonodavstvu Unije. Ovom se Uredbom promiču suradnja i koordinacija između mreže za zaštitu potrošača i mreža regulatornih tijela i tijela uspostavljenih sektorskim zakonodavstvom Unije. *Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje primjena, u državama članicama, onih mjera koje se odnose na pravosudnu suradnju u građanskim i kaznenim stvarima.*
- (46) *Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje pravo na zahtijevanje pojedinačne ili kolektivne odštete, koje podliježe nacionalnom pravu, te se njome ne predviđa izvršavanje tih zahtjeva.*
- (47) *U kontekstu ove Uredbe trebale bi se primjenjivati Uredba (EZ) br. 45/2001 Europskog parlamenta i Vijeća⁸, Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća⁹, i Direktiva (EU) 2016/680 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁰.*
- (48) Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje primjenjiva pravila Unije o ovlastima nacionalnih regulatornih tijela uspostavljenih sektorskim zakonodavstvom Unije. Kada je to primjereno i moguće, ta bi se tijela trebala koristiti ovlastima koje su im na raspolaganju na temelju prava Unije i nacionalnog prava za prestanak ili zabranu povreda obuhvaćenih ovom Uredbom i za pomoć nadležnim tijelima u tome.

⁸ *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 kretanju takvih podataka (SL L 8, 12.1.2001., str. 1.).*

⁹ *Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).*

¹⁰ *Direktiva (EU) 2016/680 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka od strane nadležnih tijela u svrhe sprečavanja, istrage, otkrivanja ili progona kaznenih djela ili izvršavanja kaznenih sankcija i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Okvirne odluke Vijeća 2008/977/PUP (SL L 119, 4.5.2016., str. 89.).*

- (49) Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje uloga i ovlasti nadležnih tijela i Europskog nadzornog tijela za bankarstvo u vezi sa zaštitom kolektivnih ekonomskih interesa potrošača u pitanjima koja se odnose na usluge povezane s računima za plaćanje i ugovore o kreditima koji se odnose na stambene nekretnine na temelju Direktive 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹¹ i Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹².
- (50) S obzirom na postojeće mehanizme suradnje na temelju Direktive 2014/17/EU i Direktive 2014/92/EU, mehanizam uzajamne pomoći ne bi se trebao primjenjivati na povrede unutar Unije iz tih direktiva.

(51) *Ovom Uredbom ne dovodi se u pitanje Uredba Vijeća br. 1*¹³.

¹¹ 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.).

¹² 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.).

¹³ ***Uredba Vijeća br. 1. o određivanju jezika koji se koriste u Europskoj ekonomskoj zajednici (SL 17, 6.10.1958., str. 385.).***

- (52) Ovom Uredbom poštuju se temeljna prava i načela koja su posebno priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima *i koja su prisutna u ustavnim tradicijama država članica*. U skladu s time ovu bi Uredbu trebalo tumačiti i primjenjivati *u skladu* s tim pravima i načelima, *među ostalim onima koji se odnose na slobodu izražavanja te slobodu i pluralizam medija*. Kada izvršavaju minimalne ovlasti utvrđene u ovoj Uredbi, nadležna tijela trebala bi uspostaviti odgovarajuću ravnotežu između interesa zaštićenih temeljnim pravima, poput visoke razine zaštite potrošača, slobode poduzetništva i slobode informiranja.
- (53) S obzirom na to da cilj ove Uredbe, odnosno suradnju između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača ne mogu dostatno ostvariti države članice jer ne mogu osigurati suradnju i koordinaciju ako djeluju same, nego se zbog njegova teritorijalnog područja primjene i područja primjene u odnosu na osobe 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.
- (54) Uredbu (EZ) br. 2006/2004 trebalo bi stoga staviti izvan snage,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

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 ispunjenje 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 Vijeća¹⁴.
6. *Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje mogućnost pokretanja dodatnih javnih ili privatnih djelovanja izvršavanja na temelju nacionalnog prava.*
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.*

¹⁴ 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.).

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 nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena 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 nanesena, kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena 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) sva činjenja ili propuštanja protivna propisima **Unije** kojima se štite interesi potrošača, a kojima je **nanesena, kojima se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena 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 nanesena, kojom se nanosi ili će vjerojatno biti nanesena 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 države 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 mjere 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 nanесena kolektivnim interesima potrošača” znači stvarna ili potencijalna šteta nanесena interesima više potrošača zahvaćenih povredama unutar Unije, **raširenim povredama** ili raširenim povredama **s dimenzijom Unije;**

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 obavještuje 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.

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.***
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;



- (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 popravljaja 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 osiguravanje prestanka ili zabrane povrede obuhvaćene ovom Uredbom te kako bi se izbjegao rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača:*

- 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 kojim 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) *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 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 korist potrošača oštećenih navodnom povredom unutar Unije ili, prema potrebi, može od trgovca zahtijevati obveze da ponudi odgovarajuće mjere popravljivanja 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.

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).

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.*

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. Jedinствене 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:*
 - (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.

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 *moгу* 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 se tiče kojih 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 koji se tiče koordinirano djelovanje nastoje istodobno poduzimati mjere izvršavanja u državama članicama kojih se tiče ta povreda.*

Članak 22.

Zaključenje koordiniranih djelovanja

1. *Koordinirano djelovanje zaključuje se ako nadležna tijela kojih se tiče koordinirano djelovanje zakluče 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 obavješćuje 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;
 - (f) 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.***

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 činjenja 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;
 - (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.

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 ***mog***u 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.
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.
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.***

Podaci 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) *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...** [*dvije godine* od datuma stupanja na snagu ove Uredbe] **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.***
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.

Izvyješćivanje

1. Komisija *do ...* [*pet godina od datuma* stupanja *na snagu ove Uredbe*] 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.

Članak 41.

Stavljanje izvan snage

Uredba (EZ) br. 2006/2004 stavlja se izvan snage s učinkom od ... [24 mjeseca **od datuma** stupanja na snagu ove Uredbe].

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 ... [24 mjeseca od **datuma** stupanja na snagu **ove Uredbe**];

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

Sastavljeno u ...

Za Europski parlament

Za Vijeće

Predsjednik

Predsjednik

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 ukrcaja 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.
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.
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.).***