



EVROPSKA KOMISIJA

Bruselj, 29.11.2011  
COM(2011) 793 konč.

2011/0373 (COD)

Predlog

**DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA**

**o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004  
in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov)**

{SEC(2011) 1408 konč.}

{SEC(2011) 1409 konč.}

## OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM

### 1. OZADJE PREDLOGA

Ta predlog je skupaj s predlogom Uredbe o spletnem reševanju potrošniških sporov treba razumeti v okviru prizadevanj za izboljšanje delovanja maloprodajnega notranjega trga in zlasti za okrepitev pravnih sredstev za potrošnike.

Velik delež evropskih potrošnikov ima pri nakupu blaga in storitev na notranjem trgu težave. V letu 2010 je to veljalo za približno 20 % evropskih potrošnikov<sup>1</sup>. Kljub razmeroma visoki stopnji varstva potrošnikov, ki ga zagotavlja zakonodaja, težave potrošnikov pogosto ostanejo nerešene. Izgube, ki jih evropski potrošniki utrpijo zaradi težav s kupljenim blagom ali storitvami, se ocenjujejo na 0,4 % BDP EU.

Poleg uporabe običajnih pravnih sredstev<sup>2</sup> lahko potrošniki in podjetja v nekaterih državah članicah svoje pritožbe naslovijo na organe za alternativno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: organi ARS). Ti organi so namenjeni izvensodnemu reševanju sporov med strankami s posredovanjem tretje strani (npr. arbitra, posrednika, mediatorja, varuha človekovih pravic, odbora za pritožbe).

Komisija je sprejela dve priporočili o alternativnem reševanju potrošniških sporov<sup>3</sup> in vzpostavila dve mreži, ki se ukvarjata z ARS (ECC-Net<sup>4</sup> in FIN-NET<sup>5</sup>). Številni sektorski predpisi EU vključujejo določbo o ARS<sup>6</sup>, direktiva o mediaciji<sup>7</sup> pa spodbuja mirno reševanje sporov, tudi potrošniških. Kljub temu je analiza sedanjih razmer odkrila naslednje ključne pomanjkljivosti, ki ovirajo učinkovitost ARS: nepopolna pokritost, premajhna ozaveščenost potrošnikov in podjetij ter neenotna kakovost postopkov ARS<sup>8</sup>.

---

<sup>1</sup> Eurobarometer 342, „Krepitev moči potrošnikov“, str. 169.

<sup>2</sup> Na primer Uredba št. 861/2007 o uvedbi evropskega postopka v sporih majhne vrednosti, UL L 199, 31.7.2007, str. 1.

<sup>3</sup> Priporočilo Komisije 98/257/ES o načelih, ki veljajo za odgovorne organe v izvensodnih poravnava potrošniških sporov, UL L 115, 17.4.1998, str. 31, in Priporočilo Komisije 2001/310/ES o načelih, ki veljajo za izvensodne organe, odgovorne za sporazumno reševanje potrošniških sporov, UL L 109, 19.4.2001, str. 56.

<sup>4</sup> Mreža evropskih potrošniških centrov (ECC-Net) pomaga potrošnikom pri dostopu do ustreznega organa ARS v drugi državi članici v primeru čezmejnih sporov.

<sup>5</sup> FIN-NET sestavljajo organi ARS, ki obravnavajo čezmejne spore med potrošniki in ponudniki finančnih storitev.

<sup>6</sup> Na primer Direktiva 2009/72/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z električno energijo in Direktiva 2009/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. julija 2009 o skupnih pravilih notranjega trga z zemeljskim plinom (UL L 211, 14.8.2009, str. 55 in 94); Direktiva 2008/48/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2008 o potrošniških kreditnih pogodbah (UL L 133, 22.5.2008, str. 66); Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju) (UL L 178, 17.7.2000, str. 1).

<sup>7</sup> UL L 136, 24.5.2008, str. 3.

<sup>8</sup> Glej Študijo o uporabi alternativnega reševanja sporov v Evropski uniji (*Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*) z dne 16. oktobra 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), str. 56–63, 112–115, 120–121.

Odsotnost učinkovitega ARS je zlasti problematična pri čezmejnih transakcijah (npr. jezikovne ovire, potencialno visoki stroški, razlike v zakonodaji med državami članicami).

Komisija se je glede na ugotovljene težave obvezala predlagati ukrepe o ARS za zagotovitev, da se vse pritožbe potrošnikov lahko predložijo organu ARS, in za lažje reševanje sporov, povezanih s čezmejnimi transakcijami<sup>9</sup>.

## 2. REZULTATI POSVETOVANJ Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI IN OCENA UČINKA

### 2.1. Zbiranje strokovnih mnenj in posvetovanje z zainteresiranimi stranmi

Komisija je izvedla več študij o ARS. Te vključujejo študijo o uporabi alternativnega reševanja sporov v Evropski uniji<sup>10</sup> iz leta 2009, ki je podrobno analizirala obstoječe organe ARS in njihovo delovanje v vseh državah članicah, študijo o pravnih sredstvih za potrošnike v EU<sup>11</sup>, oceno stroškov za skladnost, vključno z upravnimi stroški/bremenom za podjetja zaradi uporabe alternativnega reševanja sporov (ARS), iz leta 2011 ter študijo o čezmejnem ARS v Evropski uniji<sup>12</sup> iz leta 2011.

Januarja 2011 se je začelo javno posvetovanje o uporabi ARS<sup>13</sup>, ki je pokazalo na široko soglasje glede ARS: vsi sodelujoči so se strinjali, da je treba ARS še naprej razvijati, da se izboljša delovanje notranjega trga. Velika večina sodelujočih je tudi podprla ukrepanje na ravni EU in poudarila potrebo po kakovostnih postopkih ARS, ki bi morali biti na voljo zlasti za spore pri čezmejnih transakcijah in v digitalnem okolju. Po njihovem mnenju bi morali učinkoviti postopki ARS temeljiti na več skupnih načelih, kot so nepristranskost, preglednost, učinkovitost in pravičnost. Veliko sodelujočih je podprlo izboljšanje postopkov SRS, zlasti za transakcije v e-trgovanju, v zvezi s katerimi je vse več pritožb, zlasti za primere majhnih vrednosti.

Službe Komisije in Evropski parlament so marca 2011 organizirali srečanje na vrhu z naslovom Alternativno reševanje sporov za notranji trg in potrošnike (*Alternative Dispute Resolution for Internal Market and Consumers*), na katerem je sodelovalo okoli 200 zainteresiranih strani. V razpravah je bila izražena splošna podpora razvoju ARS, vključno s SRS, za potrošnike in poudarjena potreba po ukrepanju EU. Aprila 2011 je bila v okviru Evropske konference o varstvu pravic potrošnikov<sup>14</sup> organizirana delavnica z naslovom Kako zagotoviti boljše delovanje ARS? (*ADR: how to make it work better?*), na kateri je sodelovalo 60 zainteresiranih strani.

---

<sup>9</sup> Vodilna pobuda strategije Evropa 2020: Evropska digitalna agenda, COM(2010) 245, str. 13. Sporočilo Komisije „Akt za enotni trg“, COM(2011) 206, str. 9.

<sup>10</sup> *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, dostopna na: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

<sup>11</sup> Študija o pravnih sredstvih za potrošnike v Evropski uniji: izkušnje, razumevanje in izbire potrošnikov (*Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and choices*), 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>12</sup> *Cross-border ADR in the European Union*, [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf).

<sup>13</sup> Javno posvetovanje o uporabi alternativnega reševanja sporov (ARS) kot sredstva za reševanje sporov v zvezi s trgovinskimi posli in praksami v EU [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

Dodatni prispevki so bili zagotovljeni zlasti v okviru posvetovanja s podjetji, ki so ga službe Komisije izvedle med decembrom 2010 in januarjem 2011 prek Posvetovalnega odbora evropskih podjetij (*European Business Test Panel*)<sup>15</sup>, in v okviru posvetovanja s podjetji, ki je bilo med marcem in majem 2011 izvedeno prek raziskovalne platforme MSP (*SME survey platform*)<sup>16</sup>.

Posvetovanje je bilo izvedeno tudi z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov.

## **2.2. Ocena učinka**

Komisija je izvedla podrobno oceno učinka, s katero je analizirala več možnosti politike v zvezi s „pokritostjo ARS, obveščenostjo in kakovostjo“ ter „SRS za transakcije v čezmejnem e-trgovanju“. Iz ocene učinka izhaja, da lahko samo kombinacija dveh instrumentov za ARS in SRS zagotovi dostop do nepristranskih, preglednih, učinkovitih in pravičnih sredstev za izvensodno reševanje domačih in čezmejnih potrošniških sporov. Okvirna direktiva je najustreznejši način za zagotovitev polne pokritosti ARS v vseh državah članicah, za obveščanje potrošnikov o ARS ter za zagotovitev, da organi ARS spoštujejo določena načela kakovosti. S polno pokritostjo ARS se bo vzpostavil potreben okvir, na podlagi katerega lahko sistem SRS za celotno EU učinkovito rešuje spore v zvezi s transakcijami v čezmejnem e-trgovanju.

## **3. PRAVNI ELEMENTI PREDLOGA**

### **3.1. Glavni elementi predloga**

#### *3.1.1. Zagotovitev postopkov ARS za vse potrošniške spore*

Na podlagi tega predloga države članice zagotovijo, da se lahko vsi spori med potrošniki in trgovci v zvezi s prodajo blaga ali opravljanjem storitev predložijo organu ARS, tudi s spletnimi sredstvi. Države članice lahko za izpolnitev svoje obveznosti uporabijo obstoječe organe ARS in po potrebi prilagodijo njihovo področje uporabe, lahko pa vzpostavijo nove organe ARS ali dopolnilni medsektorski organ.

Ta predlog zajema spore med potrošniki in trgovci, ki izhajajo iz prodaje blaga ali opravljanja storitev. Sem spadajo pritožbe, ki jih potrošniki vložijo proti trgovcem, kot tudi pritožbe, ki jih trgovci vložijo proti potrošnikom. Ta predlog se uporablja za organe ARS, ki si prizadevajo za izvensodno rešitev sporov med potrošniki in trgovci s posredovanjem organa za reševanje sporov. Zajema zlasti postopke mediacije in tudi nesodne postopke sodne narave, kot so postopki pred odbori za pritožbe potrošnikov, arbitraža in poravnalni postopki. Ta predlog se ne uporablja za sisteme obravnave pritožb potrošnikov, ki jih upravljajo trgovci, niti za organe za reševanje sporov, v katerih so fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, zaposlene samo pri trgovcu. Predlog prav tako ne vključuje neposrednih pogajanj med strankami.

---

<sup>15</sup> Zbrana so bila mnenja 335 podjetij iz vseh držav članic EU o njihovih izkušnjah z ARS in pogledih nanj ([http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm)).

<sup>16</sup> V tem posvetovanju je na vprašanja v zvezi z ARS odgovorilo 927 malih in srednjih podjetij.

### *3.1.2. Informacije o ARS in sodelovanje*

Ob nastanku spora morajo imeti potrošniki možnost hitro opredeliti organe ARS, pristojne za reševanje njihovega spora. Ta predlog zato zagotavlja, da bodo potrošniki lahko informacije o pristojnem organu ARS našli v glavnih trgovinskih dokumentih, ki jih zagotovi trgovec, in na njegovem spletišču, če ga ima. Poleg tega bodo morali trgovci potrošnike obvestiti, ali se obvezujejo k uporabi ARS glede pritožb, ki jih proti njim vložijo potrošniki. Ta obveza bo za trgovce spodbuda za pogostejšo uporabo ARS.

Na podlagi tega predloga države članice zagotovijo, da potrošniki lahko dobijo pomoč, kadar so vpleteni v čezmejni spor. Države članice lahko odgovornost za to nalogo prenesejo na svoje centre mreže evropskih potrošniških centrov (ECC-Net), ki zdaj potrošnike usmerja k organom ARS, pristojnim za obravnavo njihovih čezmejnih sporov.

Na podlagi predloga se bo organe ARS spodbujalo k včlanitvi v mrežo sektorskih organov ARS, če rešujejo spore na zadevnem področju. Poleg tega ta predlog spodbuja sodelovanje med organi ARS in nacionalnimi organi, ki jim je zaupano izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov.

Ta predlog vsebuje določbe, ki zagotavljajo popolno varstvo zaupnosti in varstvo podatkov, v skladu z zadevno zakonodajo Unije.

### *3.1.3. Kakovost organov ARS*

Cilj tega predloga je zagotoviti, da organi ARS spoštujejo načela kakovosti, kot so nepristranskost, preglednost, učinkovitost in pravičnost. Taka načela so bila določena v dveh priporočilih Komisije. S tem predlogom bodo navedena načela postala zavezujoča, s čimer se bodo zagotovili enaki konkurenčni pogoji za ARS ter okrepilo zaupanje potrošnikov in trgovcev v postopke ARS.

Preglednost organov ARS mora zagotoviti, da stranke prejmejo vse informacije, ki jih potrebujejo za ozaveščeno sprejetje odločitve, pred vključitvijo v postopek ARS. Postopki ARS morajo biti učinkoviti in morajo odpraviti nekatere pomanjkljivosti sodnih postopkov, kot so stroški, dolgotrajnost in zapletenost. Ta predlog na podlagi rezultatov dosedanjih študij določa, da je treba spore rešiti v 90 dneh. Da bi postopki ARS ostali dostopni vsem potrošnikom, ta predlog določa, da morajo biti za potrošnike brezplačni ali povezani z zmernimi stroški.

### *3.1.4. Spremljanje*

Za zagotovitev, da organi ARS delujejo pravilno in da zagotavljajo kakovostne storitve za potrošnike in trgovce, jih je treba podrobno spremljati. V vsaki državi članici bo pristojen organ odgovoren za spremljanje delovanja organov ARS, vzpostavljenih na njenem ozemlju. Pristojni organi bodo na podlagi informacij, ki jih bodo dobili od organov ARS, med drugim ocenili, ali zadevni organ ARS spoštuje zahteve glede kakovosti, ki jih določa ta predlog. Poleg tega bodo objavljali redna poročila o razvoju in delovanju organov ARS. Komisija bo vsaka tri leta Evropskemu parlamentu in Svetu predložila poročilo o uporabi te direktive.

## **3.2. Načelo subsidiarnosti**

Predlog temelji na členu 114 Pogodbe o delovanju Evropske unije.

Z razvojem dobro delujočega sistema ARS znotraj Unije, ki temelji na obstoječih organih ARS v državah članicah in spoštuje njihove pravne tradicije, se bo okrepilo zaupanje potrošnikov v maloprodajni notranji trg, tudi na področju e-trgovanja. Odprle se bodo tudi nove priložnosti za podjetja. Če bi države članice ukrepale same, bi to verjetno povzročilo še dodatno razdrobljenost ARS ter posledično prispevalo k neenaki obravnavi potrošnikov in trgovcev na notranjem trgu ter ustvarilo različne ravni pravnega varstva potrošnikov v Uniji. Predlagano ukrepanje na ravni Unije mora evropskim potrošnikom zagotoviti enako raven varstva in spodbujati konkurenčne prakse med podjetji, da se tako poveča čezmejno trgovanje z izdelki ali storitvami.

Jasna prednost opredelitve skupnih načel in pravil na ravni Unije za organe in postopke ARS v vseh državah članicah bo zagotovitev učinkovite in ustrezne obravnave potrošniških sporov, ki nastanejo pri domačih ali čezmejnih transakcijah. Zagotovila bo tudi enotnejšo kakovost postopkov ARS v Uniji.

Razlike med nacionalnimi politikami o postopkih ARS (ali njihova odsotnost) kažejo, da enostransko ukrepanje držav članic ne vodi v zadovoljivo rešitev za potrošnike in podjetja. Za učinkovito in uspešno alternativno reševanje čezmejnih sporov je potreben dobro delujoč sistem domačih organov ARS, na katerem bo temeljila platforma SRS za celotno EU.

### **3.3. Sorazmernost**

Predlog je skladen z načelom sorazmernosti iz naslednjih razlogov.

Predlog je strogo omejen na to, kar je potrebno za dosego ciljev. Ne ureja vseh vidikov ARS, temveč se osredotoča na nekaj ključnih vidikov izvensodnega reševanja sporov. Okvirna direktiva bo gradila na že obstoječih organih ARS in bo državam članicam prepustila možnost izbire oblike in metod za doseganje pričakovanih rezultatov.

Cilji tega predloga bodo doseženi z najmanjšimi stroški za podjetja in države članice, preprečilo pa se bo tudi podvajanje izdatkov in nepotrebno upravno breme.

## **4. VPLIV NA PRORAČUN**

Ta predlog ne vpliva na proračun EU. Zato predlogu ni priložena ocena finančnih posledic.

Predlog

**DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA**

**o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov)**

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 114 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije<sup>17</sup>,

po predložitvi osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora<sup>18</sup>,

po posvetovanju z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Člen 169(1) in člen 169(2)(a) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) določata, da mora Unija prispevati k zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 Pogodbe. Člen 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah določa, da politike Unije zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov.
- (2) V skladu s členom 26(2) PDEU notranji trg zajema območje brez notranjih meja, na katerem je zagotovljen prost pretok blaga in storitev. Da bi potrošniki zaupali v notranji trg in uživali njegove koristi, morajo imeti dostop do enostavnih in poceni načinov za reševanje sporov, ki nastanejo pri prodaji blaga ali opravljanju storitev. To velja tako za nespletne kot tudi spletne transakcije in je še zlasti pomembno pri čezmejnih nakupih potrošnikov.
- (3) Alternativno reševanje sporov ponuja enostavno, hitro in poceni izvensodno reševanje sporov med potrošniki in trgovci. Vendar alternativno reševanje sporov v Evropski uniji še ni dovolj razvito. Da bi potrošniki lahko v celoti izkoristili njegov potencial, mora biti alternativno reševanje sporov na voljo pri vseh vrstah potrošniških sporov, kakovost postopkov ARS mora biti enotna, potrošniki in trgovci pa morajo biti o takih postopkih obveščeni. Poleg tega morajo organi ARS učinkovito reševati čezmejne spore.

---

<sup>17</sup> UL C ..., ..., str ....

<sup>18</sup> UL C ..., ..., str ....

- (4) Komisija je v Aktu za enotni trg<sup>19</sup> navedla zakonodajo o alternativnem reševanju sporov, ki vključuje sklop, namenjen elektronskemu trgovanju, kot eno od dvanajstih pobud za okrepitev rasti in zaupanja v enotni trg.
- (5) Evropski svet je pozval Parlament in Svet, naj do konca leta 2012 sprejmeta prvi sveženj prednostnih ukrepov za ponovni zagon enotnega trga<sup>20</sup>.
- (6) Razvoj dobro delujočega alternativnega reševanja sporov v Evropski uniji je nujen za okrepitev zaupanja potrošnikov v notranji trg, tudi na področju e-trgovanja. Tak razvoj mora temeljiti na obstoječih postopkih ARS v državah članicah in spoštovati njihove pravne tradicije.
- (7) Ta direktiva se mora uporabljati za pogodbene spore med potrošniki in trgovci v zvezi s prodajo blaga ali opravljanjem storitev v vseh gospodarskih sektorjih. To mora vključevati pritožbe, ki jih potrošniki vložijo proti trgovcem, kot tudi pritožbe, ki jih trgovci vložijo proti potrošnikom. Ta direktiva se ne uporablja za spore med trgovci, vendar državam članicam ne sme preprečevati, da sprejmejo nove ali ohranijo veljavne določbe o postopkih za izvensodno reševanje takih sporov.
- (8) Opredelitev pojma „potrošnik“ mora zajemati fizične osebe, ki delujejo zunaj okvira svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti. Vendar če je pogodba sklenjena deloma za namene njegove dejavnosti in deloma zunaj okvira te dejavnosti (pogodba z dvojnimi namenoma), prvi del pa je tako omejen, da ne prevladuje v celotnem kontekstu dobave, ta oseba prav tako velja za potrošnika.
- (9) Ta direktiva ne sme posegati v Direktivo 2008/52/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2008 o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah<sup>21</sup>, Uredbo Sveta (ES) št. 44/2001 z dne 22. decembra 2000 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah<sup>22</sup>, Uredbo (ES) št. 864/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o pravu, ki se uporablja za nepogodbene obveznosti („Rim II“)<sup>23</sup>, in Uredbo (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja („Rim I“)<sup>24</sup>.
- (10) Ta direktiva mora prevladati nad zakonodajo Unije, ki vsebuje določbe za spodbujanje ustanavljanja organov ARS v določenem sektorju. Kadar sektorska zakonodaja predvideva ustanovitev takih organov, mora ta direktiva prevladati samo, če navedena zakonodaja ne zagotavlja vsaj enakovredne ravni varstva potrošnikov.
- (11) Organi ARS se zelo razlikujejo po Uniji, kot tudi znotraj držav članic. Ta direktiva mora pokrivati vse trajno ustanovljene organe, ki ponujajo reševanje sporov s

---

<sup>19</sup> Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij: Akt za enotni trg – Dvanajst pobud za okrepitev rasti in zaupanja „Skupaj za novo rast“, COM(2011) 206 konč., str. 9.

<sup>20</sup> Sklepi Evropskega sveta z dne 24. in 25. marca 2011, EUCO 10/11, str. 4; glej tudi Sklepe Evropskega sveta z dne 23. oktobra 2011, EUCO 52/11, str. 1–2.

<sup>21</sup> UL L 136, 24.5.2008, str. 3.

<sup>22</sup> UL L 12, 16.1.2001, str. 32.

<sup>23</sup> UL L 199, 31.7.2007, str. 40.

<sup>24</sup> UL L 177, 4.7.2008, str. 6.



postopkom ARS. Arbitražni postopek, vzpostavljen *ad hoc* zunaj okvira organa ARS za posamezni spor med potrošnikom in trgovcem, se ne sme šteti za postopek ARS.

- (12) Ta direktiva se ne sme uporabljati za postopke pred organi za reševanje sporov, kadar so fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, zaposlene samo pri trgovcu, niti za postopke pred sistemi obravnave pritožb potrošnikov, ki jih upravljajo trgovci. Ne sme se uporabljati za neposredna pogajanja med strankami. Prav tako se ne sme uporabljati za poskuse sodnika, da reši spor med sodnim postopkom, ki poteka v zvezi z zadevnim sporom.
- (13) Države članice morajo zagotoviti, da se lahko spori, ki jih zajema ta direktiva, predložijo organu ARS, ki izpolnjuje zahteve iz te direktive. Države članice morajo imeti možnost, da to zahtevo izpolnijo tako, da uporabijo obstoječe organe ARS in po potrebi prilagodijo njihovo področje uporabe, ali pa poskrbijo za ustanovitev novih organov ARS. Ta direktiva od držav članic ne sme zahtevati ustanovitve posebnega organa ARS za vsak maloprodajni sektor. Države članice morajo imeti možnost, da poskrbijo za ustanovitev dopolnilnega organa ARS, ki obravnava spore, za reševanje katerih ni pristojen noben drug poseben organ.
- (14) Ta direktiva ne sme vplivati na trgovce s sedežem v državi članici, ki jo pokriva organ ARS s sedežem v drugi državi članici. Države članice morajo spodbujati razvoj takih organov.
- (15) Ta direktiva ne sme posegati v možnost držav članic, da ohranijo ali uvedejo postopke ARS za skupno obravnavo enakih ali podobnih sporov med trgovcem in več potrošniki. Taki postopki se lahko štejejo kot priprava na nadaljnji razvoj skupinskih postopkov ARS v Uniji.
- (16) Obdelava informacij v zvezi s spori, ki jih zajema ta direktiva, mora biti v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov, ki jih določajo zakoni in drugi predpisi držav članic, sprejeti v skladu z Direktivo Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov.
- (17) Fizične osebe, odgovorne za alternativno reševanje sporov, se lahko štejejo za nepristranske samo, če se nad njimi ne more izvajati pritisk, ki bi lahko vplival na njihov odnos do spora. Odsotnost takega pritiska je treba zagotoviti zlasti v primeru, ko organe ARS financira ena od strank spora ali organizacija, v katero je včlanjena ena od strank.
- (18) Za zagotovitev preglednosti organov in postopkov ARS morajo stranke prejeti vse informacije, ki jih potrebujejo za ozaveščeno sprejetje odločitve, pred vključitvijo v postopek ARS.
- (19) Postopki ARS morajo biti učinkoviti. Zagotavljati morajo enostaven in hiter postopek, ki na splošno traja največ 90 dni. Organ ARS mora imeti možnost, da ta rok podaljša, če je to potrebno zaradi zapletenosti zadevnega spora.
- (20) Postopki ARS morajo biti za potrošnike brezplačni ali povezani z zmernimi stroški, da je za njih uporaba takih postopkov ekonomsko sprejemljiva.

- (21) Postopki ARS morajo biti pravični, tako da so stranke v sporu v celoti obveščene o svojih pravicah in posledicah odločitev, ki jih sprejmejo v okviru postopka ARS.
- (22) Ob nastanku spora je potrebno, da lahko potrošniki hitro izvejo, kateri organi ARS so pristojni za obravnavo njihove pritožbe in ali bo zadevni trgovec sodeloval v postopku, sproženem pred organom ARS. Trgovci morajo zato navedene informacije vključiti v svoje glavne trgovinske dokumente in na svoja spletišča, če jih imajo. Ta obveza ne sme vplivati na člen 6(1)(t), člen 7(1) in člen 8 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov<sup>25</sup>. Člen 6(1)(t) Direktive 2011/83/EU določa, da mora trgovec pri potrošniških pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, potrošnika še pred sklenitvijo pogodbe obvestiti o možnosti izvensodnega reševanja pritožbe in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za trgovce, ter načinu dostopanja do njih. Člen 7(1) Direktive 2011/83/EU določa, da mora biti v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, ta informacija zagotovljena na papirju ali, če se potrošnik strinja, na drugem trajnem nosilcu podatkov.
- (23) Ta direktiva ne določa, da morajo trgovci obvezno sodelovati v postopkih ARS ali da so rezultati takih postopkov za trgovce zavezujoči, če je potrošnik proti njim vložil pritožbo. Vendar ta direktiva ne posega v nacionalne predpise, na podlagi katerih je sodelovanje trgovcev v takih postopkih obvezno oziroma so rezultati postopkov za trgovce zavezujoči, če ti predpisi strankam ne odvzemajo pravice do pravnega sredstva, ki jo zagotavlja člen 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah.
- (24) Države članice morajo zagotoviti, da organi ARS sodelujejo pri reševanju čezmejnih sporov.
- (25) Znotraj Unije je treba okrepiti mreže organov ARS, ki pomagajo reševati čezmejne spore, kot je mreža FIN-NET na področju finančnih storitev. Države članice morajo organe ARS spodbujati k vključitvi v take mreže.
- (26) Tesno sodelovanje med organi ARS in nacionalnimi organi, ki jim je zaupano izvrševanje zakonodaje Unije o varstvu potrošnikov, mora okrepiti učinkovito uporabo take zakonodaje Unije.
- (27) Organe ARS je treba podrobno spremljati, da se zagotovi njihovo ustrezno in učinkovito delovanje. Komisija in pristojni organi iz te direktive morajo objaviti in posodabljeni seznam organov ARS, ki so v skladu s to direktivo. Ta seznam morajo objaviti tudi drugi organi, na primer organi ARS, združenja potrošnikov, podjetniška združenja in mreža evropskih potrošniških centrov. Poleg tega morajo pristojni organi objavljati redna poročila o razvoju in delovanju organov ARS. Organi ARS morajo pristojnim organom zagotoviti določene informacije, na katerih morajo navedena poročila temeljiti. Države članice morajo organe ARS spodbujati k zagotavljanju takih informacij z uporabo Priporočila Komisije 2010/304/EU o uporabi usklajene metodologije za klasifikacijo pritožb in poizvedb potrošnikov ter poročanje o njih<sup>26</sup>.
- (28) Države članice morajo določiti kazni za kršenje določb te direktive v zvezi z informacijami, ki jih mora trgovec zagotoviti potrošnikom, in informacijami, ki jih

---

<sup>25</sup> UL L ..., ..., str. ....

<sup>26</sup> UL C 136, 2.6.2010, str. 1.

morajo organi ARS sporočiti pristojnim organom, ter zagotoviti, da se kazni izvršujejo. Kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

- (29) Uredbo (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov)<sup>27</sup>, je treba spremeniti, da se v njeno prilogo vključi sklic na to direktivo ter tako okrepi čezmejno sodelovanje pri izvrševanju te direktive.
- (30) Direktivo 2009/22 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov (Direktiva o opustitvenih tožbah)<sup>28</sup> je treba spremeniti, da se v njeno prilogo vključi sklic na to direktivo ter tako zaščitijo skupni interesi potrošnikov iz te direktive.
- (31) Ker cilja te direktive, tj. prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga z zagotavljanjem visoke ravni varstva potrošnikov, države članice ne morejo doseči zadovoljivo in se zato lahko bolje doseže na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta direktiva ne presega tega, kar je potrebno za doseg navedenega cilja.
- (32) Ta direktiva spoštuje temeljne pravice in upošteva načela, ki jih priznava Listina Evropske unije o temeljnih pravicah, zlasti členi 7, 8, 38 in 47 Listine –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

## **POGLAVJE I SPLOŠNE DOLOČBE**

### *Člen 1 Vsebina*

Namen te direktive je prispevati k delovanju notranjega trga in doseganju visoke ravni varstva potrošnikov z zagotavljanjem, da se spori med potrošniki in trgovci lahko predložijo organom, ki ponujajo nepristranske, pregledne, učinkovite in pravične postopke alternativnega reševanja sporov.

### *Člen 2 Področje uporabe*

1. Ta direktiva se uporablja za postopke izvensodnega reševanja pogodbenih sporov, ki nastanejo pri prodaji blaga ali opravljanju storitev s strani trgovca s sedežem v Uniji potrošniku s prebivališčem v Uniji, s posredovanjem organa za reševanje sporov, ki predlaga ali naloži rešitev ali zbliža stranki s ciljem iskanja sporazumne rešitve (v nadaljnjem besedilu: postopki ARS).

---

<sup>27</sup> UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

<sup>28</sup> UL L 110, 1.5.2009, str. 30–36.

2. Ta direktiva se ne uporablja za:
- (a) postopke pred organi za reševanje sporov, v katerih so fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, zaposlene samo pri trgovcu;
  - (b) postopke pred sistemi obravnave pritožb potrošnikov, ki jih upravljajo trgovci;
  - (c) neposredna pogajanja med potrošnikom in trgovcem, če sta zastopana ali ne;
  - (d) poskuse sodnika za rešitev spora med sodnim postopkom, ki poteka v zvezi z zadevnim sporom.

### *Člen 3*

#### *Razmerje do druge zakonodaje Unije*

1. Ta direktiva ne posega v Direktivo 2008/52/ES, Uredbo (ES) št. 44/2001, Uredbo (ES) št. 864/2007 in Uredbo (ES) št. 593/2008.
2. Člen 5(1) te direktive prevlada nad določbami iz Priloge.
3. Ta direktiva prevlada nad obveznimi določbami iz sektorske zakonodaje Unije, ki se nanašajo na alternativno reševanje sporov, če navedene določbe ne zagotavljajo vsaj enakovredne ravni varstva potrošnikov.

### *Člen 4*

#### *Opredelitve pojmov*

V tej direktivi:

- (a) „potrošnik“ pomeni vsako fizično osebo, ki deluje zunaj okvira svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti;
- (b) „trgovec“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo v zasebni ali javni lasti, ki deluje za namene v zvezi s trgovsko, poslovno, obrtno ali poklicno dejavnostjo, tudi če deluje prek osebe, ki nastopa v njenem imenu ali po njenem naročilu;
- (c) trgovec ima sedež:
  - v kraju, kjer ima svojo poslovno enoto, če je trgovec fizična oseba;
  - v kraju, kjer ima statutarni sedež, glavno upravo ali poslovno enoto, vključno s podružnico, agencijo ali drugo poslovno enoto, če je trgovec podjetje, druga pravna oseba ali združenje fizičnih ali pravnih oseb;
- (d) „čezmejni spor“ pomeni pogodbeni spor, ki nastane pri prodaji blaga ali opravljanju storitev, pri katerem potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebiva v eni državi članici, trgovec pa ima sedež v drugi državi članici;
- (e) „organ ARS“ pomeni trajno ustanovljen organ, kakor koli imenovan ali naveden, ki ponuja reševanje spora s postopkom ARS;

- (f) organ ARS ima sedež:
- v kraju, kjer izvaja dejavnosti alternativnega reševanja sporov, če organ upravlja fizična oseba;
  - v kraju, kjer pravna oseba ali združenje fizičnih ali pravnih oseb izvaja dejavnosti alternativnega reševanja sporov ali kjer ima statutarni sedež, če organ upravlja pravna oseba ali združenje fizičnih ali pravnih oseb;
  - v kraju, kjer ima sedež organ ali drugo javno telo, če organ ARS upravlja navedeni organ ali drugo javno telo.

## **POGLAVJE II**

### **DOSTOP DO ALTERNATIVNEGA REŠEVANJA SPOROV IN NAČELA, KI SE UPORABLJAJO V ZVEZI Z NJIM**

#### *Člen 5*

##### *Dostop do alternativnega reševanja sporov*

1. Države članice zagotovijo, da se lahko spori, ki jih zajema ta direktiva, predložijo organu ARS, ki je v skladu z zahtevami iz te direktive.
2. Države članice zagotovijo, da:
  - (a) imajo organi ARS spletišče, ki strankam omogoča vložitev pritožbe prek spleta;
  - (b) organi ARS strankam omogočajo izmenjavo informacij po elektronski poti;
  - (c) organi ARS obravnavajo tako domače kot čezmejne spore, tudi tiste, ki jih zajema Uredba (EU) št. [Office of Publications insert reference number] Evropskega parlamenta in Sveta z dne [Office of Publications insert date of adoption] o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov)<sup>29</sup>; in
  - (d) organi ARS pri obravnavi sporov, ki jih zajema ta direktiva, sprejmejo potrebne ukrepe, da zagotovijo obdelavo osebnih podatkov v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov, določenih v nacionalni zakonodaji, ki izvaja Direktivo 95/46/ES.
3. Države članice lahko obveznost iz odstavka 1 izpolnijo z dopolnilnim organom ARS, ki je pristojen za obravnavo sporov iz odstavka 1, za reševanje katerih ni pristojen noben obstoječ organ ARS.

---

<sup>29</sup> UL L ..., ..., str. ....

*Člen 6*  
*Strokovnost in nepristranskost*

1. Države članice zagotovijo, da imajo fizične osebe, ki so odgovorne za alternativno reševanje sporov, potrebno strokovno znanje in da so nepristranske. Zato je treba zagotoviti, da:
  - (a) imajo potrebno znanje, spretnosti in izkušnje na področju alternativnega reševanja sporov;
  - (b) ni verjetnosti, da bi bile razrešene svojih nalog brez utemeljenega razloga;
  - (c) niso v navzkrižju interesov z nobeno od strank v sporu.
2. Kadar fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov v organih ARS, sestavljajo kolegij, države članice poskrbijo, da organi ARS v njem zagotovijo enako zastopnost interesov potrošnikov in trgovcev.

*Člen 7*  
*Preglednost*

1. Države članice zagotovijo, da dajo organi ARS na svojih spletiščih in v tiskani obliki v svojih prostorih javno na voljo informacije o:
  - (a) fizičnih osebah, odgovornih za alternativno reševanje sporov, načinu njihovega imenovanja in dolžini njihovega mandata;
  - (b) viru financiranja, vključno z deležem javnega in zasebnega financiranja;
  - (c) njihovi morebitni vključenosti v mreže organov ARS, ki podpirajo reševanje čezmejnih sporov;
  - (d) vrstah sporov v njihovi pristojnosti;
  - (e) poslovniku, ki ureja reševanje sporov;
  - (f) jezikih, v katerih se lahko vložijo pritožbe pri organu ARS in v katerih poteka postopek ARS;
  - (g) vrstah pravil, ki jih organ ARS lahko uporabi kot osnovo za reševanje spora (npr. pravna pravila, upoštevanje pravičnosti, kodeks ravnanja);
  - (h) predhodnih zahtevah, ki jih morajo morda izpolnjevati stranke še pred začetkom postopka ARS;
  - (i) morebitnih stroškov, ki jih morajo kriti stranke;
  - (j) okvirni dolžini postopka ARS;
  - (k) pravnem učinku izida postopka ARS.

2. Države članice zagotovijo, da dajo organi ARS na svojih spletiščih in v tiskani obliki v svojih prostorih javno na voljo letna poročila o dejavnostih. Ta poročila vključujejo naslednje informacije v zvezi z domačimi in čezmejnimi spori:
  - (a) število predloženih sporov in vrste pritožb, na katere so se nanašali;
  - (b) ponavljajoče se težave, ki povzročajo spore med potrošniki in trgovci;
  - (c) delež postopkov reševanja sporov, ki so se prekinili pred uspešnim zaključkom;
  - (d) povprečno trajanje reševanja sporov;
  - (e) raven upoštevanja izidov postopkov ARS, če je znana;
  - (f) morebitno sodelovanje v mrežah organov ARS, ki podpirajo reševanje čezmejnih sporov.

#### *Člen 8* *Učinkovitost*

Države članice zagotovijo, da so postopki ARS učinkoviti in da izpolnjujejo naslednje zahteve:

- (a) postopek ARS je lahko dostopen obema stranema ne glede na to, kje sta;
- (b) stranki imata dostop do postopka brez obvezne uporabe zakonitega zastopnika, vendar ju na kateri koli stopnji postopka lahko zastopa ali jima pomaga tretja oseba;
- (c) postopek ARS je za potrošnike brezplačen ali povezan z zmernimi stroški;
- (d) spor se reši v 90 dneh od datuma, ko je organ ARS prejel pritožbo. Organ ARS lahko pri zapletenih sporih ta rok podaljša.

#### *Člen 9* *Pravičnost*

1. Države članice v zvezi s postopki ARS zagotovijo, da:
  - (a) imata stranki možnost izraziti svoje stališče ter poslušati argumente in dejstva druge strani in mnenja strokovnjakov;
  - (b) sta obe strani pisno ali na trajnem nosilcu podatkov seznanjeni z izidom postopka ARS, pri čemer morajo biti navedeni razlogi za zadevno odločitev.
2. Države članice pri postopkih ARS, katerih cilj je rešitev spora s predlaganjem rešitve, zagotovijo, da:
  - (a) je potrošnik pred sprejetjem predlagane rešitve obveščen, da:
    - (i) lahko sprejme ali zavrne predlagano rešitev;

- (ii) je predlagana rešitev lahko manj ugodna kot izid na sodišču, ki temelji na uporabi pravnih pravil;
  - (iii) ima pred sprejetjem ali zavrnitvijo predlagane rešitve pravico poiskati neodvisno mnenje;
- (b) so stranke pred sprejetjem predlagane rešitve obveščene o pravnem učinku takega soglasja;
- (c) imajo stranke razumen čas za razmislek, preden privolijo v predlagano rešitev ali sporazumni dogovor.

### **POGLAVJE III OBVEŠČANJE IN SODELOVANJE**

#### *Člen 10*

#### *Obveščanje potrošnikov s strani trgovcev*

1. Države članice zagotovijo, da trgovci s sedežem na njihovem ozemlju potrošnike obvestijo o organih ARS, ki jih pokrivajo in ki so pristojni za reševanje morebitnih sporov med njimi in potrošniki. Te informacije vključujejo spletne naslove zadevnih organov ARS, navajajo pa tudi, ali se trgovec zavezuje k uporabi teh organov za reševanje sporov s potrošniki.
2. Informacije iz odstavka 1 so enostavno, neposredno, vidno in trajno dostopne na spletišču trgovca, če ga ima, v splošnih pogojih pogodb o prodaji blaga ali opravljanju storitev, sklenjenih med trgovcem in potrošnikom, ter na računih, povezanih s takimi pogodbami. V njih mora biti navedeno, kje so dostopne dodatne informacije o zadevnem organu ARS in pogojih za njegovo uporabo.
3. Določbe tega člena ne posegajo v določbe členov 6, 7 in 8 Direktive 2011/83/EU glede obveščanja potrošnikov pri pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

#### *Člen 11*

#### *Pomoč potrošnikom*

1. Države članice zagotovijo, da potrošniki lahko dobijo pomoč pri sporih, ki nastanejo pri čezmejni prodaji blaga ali opravljanju storitev. Namen take pomoči je zlasti, da se potrošnike usmeri k organu ARS v drugi državi članici, ki je pristojen za reševanje njihovega čezmejnega spora.
2. Države članice lahko odgovornost za nalogo iz odstavka 1 prenesejo na svoje centre mreže evropskih potrošniških centrov, združenja potrošnikov ali na kateri koli drug organ.



*Člen 12*  
*Splošne informacije*

Države članice zagotovijo, da dajo organi ARS, združenja potrošnikov, podjetniška združenja, centri mreže evropskih potrošniških centrov in, kadar je to primerno, organi, določeni v skladu s členom 11(2), v svojih prostorih ali na svojih spletiščih javno na voljo seznam organov ARS iz člena 17(3).

*Člen 13*  
*Sodelovanje organov ARS pri reševanju čezmejnih sporov*

1. Države članice zagotovijo, da organi ARS sodelujejo pri reševanju čezmejnih sporov.
2. Če v določenem sektorju znotraj Unije obstaja mreža organov ARS, ki podpira reševanje čezmejnih sporov, države članice spodbujajo organe ARS, ki rešujejo spore na navedenem področju, da se včlanijo v navedeno mrežo.
3. Komisija objavi seznam z imeni in kontaktnimi podatki mrež iz odstavka 1. Komisija po potrebi seznam posodobi vsaki dve leti.

*Člen 14*  
*Sodelovanje organov ARS in nacionalnih organov, ki izvršujejo zakonodajo Unije o varstvu potrošnikov*

1. Države članice zagotovijo sodelovanje med organi ARS in nacionalnimi organi, ki jim je zaupano izvrševanje zakonodaje Unije o varstvu potrošnikov.
2. To sodelovanje vključuje vzajemno izmenjavo informacij o poslovnih praksah trgovcev, v zvezi s katerimi so potrošniki vložili pritožbe. Vključuje tudi tehnično oceno in informacije, ki jih nacionalni organi zagotovijo organom ARS, kadar so taka ocena ali informacije potrebne za obravnavo posameznih sporov.
3. Države članice zagotovijo, da sta sodelovanje in vzajemna izmenjava informacij iz odstavkov 1 in 2 v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov iz Direktive 95/46/ES.

**POGLAVJE IV**  
**SPREMLJANJE ORGANOV ARS**

*Člen 15*  
*Imenovanje pristojnih organov*

1. Vsaka država članica imenuje pristojni organ za spremljanje delovanja in razvoja organov ARS, ki imajo sedež na njenem ozemlju. Vsaka država članica o organu, ki ga je imenovala, obvesti Komisijo.
2. Komisija sestavi seznam pristojnih organov, o katerih je bila obveščena v skladu z odstavkom 1, in ga objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

*Člen 16*  
*Informacije, ki jih morajo organi ARS sporočiti pristojnim organom*

1. Države članice zagotovijo, da organi ARS s sedežem na njihovem ozemlju pristojnim organom sporočijo naslednje informacije:
  - (a) naziv, kontaktne podatke in spletni naslov;
  - (b) informacije o strukturi in financiranju, vključno z informacijami o fizičnih osebah, ki so odgovorne za alternativno reševanje sporov, njihovem financiranju in o tem, kdo jih zaposluje;
  - (c) poslovnik;
  - (d) njihove pristojbine, če je to ustrezno;
  - (e) okvirno dolžino postopkov ARS;
  - (f) jezik oziroma jezike, v katerih se lahko vložijo pritožbe in v katerih poteka postopek ARS;
  - (g) izjavo o elementih, potrebnih za določitev njihove pristojnosti;
  - (h) utemeljeno izjavo na podlagi samoocene organa ARS, da je organ ARS v smislu področja uporabe te direktive in da izpolnjuje zahteve iz poglavja II.

Organi ARS nemudoma obvestijo pristojni organ o spremembah informacij iz točk od (a) do (g).

2. Države članice zagotovijo, da organi ARS pristojnim organom vsaj enkrat letno sporočijo naslednje informacije:
  - (a) število predloženih sporov in vrste pritožb, na katere so se nanašali;
  - (b) delež postopkov ARS, ki so bili prekinjeni pred uspešnim zaključkom;
  - (c) povprečno trajanje reševanja predloženih sporov;
  - (d) raven upoštevanja izidov postopkov ARS, če je znana;
  - (e) ustrezne statistike, ki kažejo, kako trgovci uporabljajo alternativno reševanje sporov pri sporih s potrošniki;
  - (f) ponavljajoče se težave, ki povzročajo spore med potrošniki in trgovci;
  - (g) oceno učinkovitosti sodelovanja v mrežah organov ARS, ki podpirajo reševanje čezmejnih sporov, kadar je to primerno;
  - (h) samooceno učinkovitosti postopka ARS, ki ga ponuja organ, in možnosti za izboljšanje njegove uspešnosti.

*Člen 17*  
*Vloga pristojnih organov in Komisije*

1. Vsak pristojni organ na podlagi informacij, ki jih je prejel v skladu s členom 16(1), oceni, ali priglasi organi ARS izpolnjujejo pogoje, ki veljajo za organe ARS iz te direktive, in ali so v skladu z zahtevami iz poglavja II.
2. Vsak pristojni organ na podlagi ocene iz odstavka 1 sestavi seznam organov ARS, ki izpolnjujejo pogoje iz odstavka 1.

Navedeni seznam vključuje:

- (a) nazive, kontaktne podatke in spletne naslove teh organov ARS;
- (b) njihove pristojbine, če je to ustrezno;
- (c) jezik oziroma jezike, v katerih se lahko vložijo pritožbe in v katerih poteka postopek ARS;
- (d) elemente, potrebne za določitev njihove pristojnosti;
- (e) potrebo po fizični prisotnosti strank ali njihovih zastopnikov, če je to ustrezno; in
- (f) podatek, ali je izid postopka zavezujoč ali ne.

Vsak pristojni organ o seznamu uradno obvesti Komisijo. Če so pristojnemu organu sporočene spremembe v skladu z drugim pododstavkom člena 16(1), se seznam nemudoma posodobi in o zadevnih spremembah se obvesti Komisijo.

3. Komisija sestavi seznam organov ARS, o katerih je bila obveščena v skladu z odstavkom 2, in ta seznam posodobi vsakič, ko je uradno obveščena o spremembah v skladu z drugim stavkom tretjega pododstavka odstavka 2. Komisija ta seznam in njegove posodobitve objavi ter pošlje pristojnim organom in državam članicam.
4. Vsak pristojni organ objavi posodobljeni seznam organov ARS iz odstavka 3 na svojem spletišču ali na drug, po njegovem mnenju ustrezen način.
5. Vsak pristojni organ vsaki dve leti objavi poročilo o razvoju in delovanju organov ARS. V poročilu so zlasti:
  - (a) opredeljena morebitna področja, na katerih postopki ARS še ne obravnavajo sporov, ki jih zajema ta direktiva;
  - (b) opredeljene najboljše prakse organov ARS;
  - (c) poudarjene morebitne pomanjkljivosti, podprte s statistikami, ki ovirajo delovanje organov ARS pri domačih in čezmejnih sporih;
  - (d) navedena priporočila za izboljšanje delovanja organov ARS, kadar je to primerno.

## POGLAVJE V KONČNE DOLOČBE

### *Člen 18*

#### *Kazni*

Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabijo za kršitve nacionalnih predpisov, sprejetih na podlagi člena 10 in člena 16(1) in (2) te direktive, in sprejmejo vse potrebne ukrepe za zagotovitev njihovega izvajanja. Določene kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

### *Člen 19*

#### *Sprememba Uredbe (ES) št. 2006/2004*

V Prilogo k Uredbi (ES) št. 2006/2004 se doda naslednja točka:

- „20. Direktiva ... Evropskega parlamenta in Sveta z dne ... o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L ..., ..., str. ...), člen 10.“

### *Člen 20*

#### *Sprememba Direktive 2009/22/ES*

V Prilogo k Direktivi 2009/22/ES se doda naslednja točka:

- „14. Direktiva ... Evropskega parlamenta in Sveta z dne ... o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L ..., ..., str. ...), člen 10.“

### *Člen 21*

#### *Sporočanje*

1. Države članice najpozneje do [*Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive*] sporočijo Komisiji:

- (a) nazive in kontaktne podatke organov, imenovanih v skladu s členom 11(2), kadar je to primerno, in
- (b) pristojne organe, imenovane v skladu s členom 15(1).

Države članice obvestijo Komisijo o kakršnih koli naknadnih spremembah teh informacij.

2. Države članice najpozneje do [*Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)*] pošljejo Komisiji prvi seznam iz člena 17(2).
3. Komisija sporoči državam članicam informacije iz odstavka 1(a).

*Člen 22*  
*Prenos*

1. Države članice sprejmejo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, najpozneje do [*Office of Publications insert date: 18 months after entry into force*]. Komisiji takoj sporočijo besedilo navedenih predpisov in korelacijsko tabelo med navedenimi predpisi in to direktivo.

Države članice se v sprejetih predpisih sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Države članice določijo način sklicevanja.

2. Države članice sporočijo Komisiji besedila temeljnih določb nacionalne zakonodaje, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

*Člen 23*  
*Poročilo*

Komisija predloži Evropskemu parlamentu, Svetu in Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru poročilo o uporabi te direktive najpozneje do [*Office of Publications insert date: five years after the entry into force*] in nato vsake tri leta. Poročilo obravnava razvoj in uporabo organov ARS ter učinek te direktive na potrošnike in trgovce. Poročilu se priložijo morebitni predlogi za spremembo te direktive.

*Člen 24*  
*Začetek veljavnosti*

Ta direktiva začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

*Člen 25*  
*Naslovniki*

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Bruslju,

*Za Evropski parlament*  
*Predsednik*

*Za Svet*  
*Predsednik*

## PRILOGA

1. Direktiva 2002/65/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. septembra 2002 o trženju finančnih storitev potrošnikom na daljavo in o spremembi Direktive Sveta 90/619/EGS ter direktiv 97/7/ES in 98/27/ES, (člen 14(1)), UL L 271, 9. 10. 2002, str. 16.
2. Direktiva 2008/122/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. januarja 2009 o varstvu potrošnikov v zvezi z nekaterimi vidiki pogodb časovnega zakupa, dolgoročnih počitniških proizvodov, nadaljnje prodaje in zamenjave (člen 14(2)), UL L 33, 3. 2. 2009, str. 10.
3. Direktiva 2004/39/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. aprila 2004 o trgih finančnih instrumentov in o spremembah direktiv Sveta 85/611/EGS, 93/6/EGS in Direktive 2000/12/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter o razveljavitvi Direktive Sveta 93/22/EGS (člen 53(1)), UL L 145, 30. 4. 2004, str. 1.
4. Direktiva 2002/92/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. decembra 2002 o zavarovalnem posredovanju, (člen 11(1)), UL L 9, 15. 1. 2003, str. 3.
5. Direktiva 97/67/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. decembra 1997 o skupnih pravilih za razvoj notranjega trga poštnih storitev v Skupnosti in za izboljšanje kakovosti storitve (tretji pododstavek člena 19(1)), UL L 52, 27. 2. 2008, str. 3.