



EVROPSKA KOMISIJA

Bruselj, 29.11.2011
COM(2011) 794 konč.

2011/0374 (COD)

Predlog

UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov)

OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM

1. OZADJE PREDLOGA

Ta predlog je skupaj s predlogom Direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov treba razumeti v okviru prizadevanj za izboljšanje delovanja maloprodajnega notranjega trga, zlasti z izboljšanjem pravnih sredstev za potrošnike pri transakcijah v čezmejnem e-trgovanju.

Ponudba shem za alternativno reševanje potrošniških sporov v zvezi s transakcijami v e-trgovanju je razpršena in nepopolna. Poleg tega polovica obstoječih shem za alternativno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: ARS) potrošnikom omogoča spletno vložitev pritožbe, vendar jih le nekaj omogoča izvedbo celotnega postopka prek spleta (s spletnim reševanjem sporov – SRS)¹. Izvedba celotnega postopka prek spleta bi prihranila čas in olajšala sporazumevanje med stranmi.

Z razvojem e-trgovanja sta se obseg in velikost trgov, na katerih poslujejo podjetja in potrošniki, znatno povečala in se razširila čez nacionalne meje. Vendar imajo potrošniki in trgovci transakcije v čezmejnem e-trgovanju za tvegane, ker se bojijo, da zadevnih sporov morda ne bo lahko rešiti zaradi virtualne narave transakcij.

Pomanjkanje učinkovitih pravnih sredstev za pritožbe, povezane s čezmejnimi spletnimi transakcijami, ima negativne posledice za potrošnike in podjetja. Potrošniki so na slabšem, ker niso udeleženi v čezmejnem spletnem nakupovanju ter zato ne morejo primerjati cen izdelkov na širšem trgu EU in jih kupiti tam, kjer so cenejši. Podjetja, zlasti mala in srednja, so odvrnjena od pridobitve upravne zmogljivosti, potrebne za reševanje sporov s potrošniki, ki prebivajo v drugi državi članici. To ovira razvoj digitalnega notranjega trga.

Evropska digitalna agenda², vodilna pobuda strategije Evropa 2020, je napovedala strategijo EU za izboljšanje sistemov ARS ter navedla, da bo Komisija za okrepitev zaupanja potrošnikov in podjetij v digitalni trg „predlagala spletno orodje za pravna sredstva pri e-trgovanju“ za celotno EU. Akt za enotni trg³ iz leta 2011 je med glavne prednostne naloge vključil oblikovanje „zunajsodnih pravnih sredstev, ki bodo potrošnikom omogočala enostavno, hitro in poceni reševanje sporov ter bodo spodbujala ohranitev odnosov med podjetji in njihovimi strankami. Ta ukrep bo vključeval sklop, namenjen elektronskemu trgovanju.“

Glede na opredeljene težave je cilj predlagane uredbe vzpostavitev sistema SRS za celotno EU, ki bo olajšal reševanje sporov med trgovcem in potrošnikom v zvezi s čezmejno spletno prodajo blaga ali opravljanjem storitev.

¹ Poročilo mreže evropskih potrošniških centrov (ECC-Net) iz leta 2010 navaja, da je bila več kot polovica pritožb (56,3 %), ki jih je prejela mreža ECC-Net, povezanih s transakcijami v e-trgovanju. Vendar 91 % od skupno 35 000 čezmejnih pritožb, ki jih je mreža ECC-Net prejela leta 2010, ni bilo mogoče obravnavati s shemo ARS v drugi državi članici, ker ni bilo primerne sheme ARS (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Vodilna pobuda strategije Evropa 2020: Evropska digitalna agenda, COM(2010) 245, str. 13.

³ Sporočilo Komisije „Akt za enotni trg“, COM(2011) 206, str. 9.

2. REZULTATI POSVETOVANJ Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI IN OCENA UČINKA

2.1. Zbiranje strokovnih mnenj in posvetovanje z zainteresiranimi stranmi

Komisija je opravila več študij v zvezi z alternativnim reševanjem potrošniških sporov, ki so obravnavale vprašanja, povezana z orodji za spletno reševanje sporov. Te vključujejo študijo o uporabi alternativnega reševanja sporov v Evropski uniji (*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*) iz leta 2009, ki je podrobno analizirala obstoječe sheme ARS in njihovo delovanje v vseh državah članicah, študijo o pravnih sredstvih za potrošnike v EU⁴, oceno stroškov za skladnost, vključno z upravnimi stroški/bremenom za podjetja zaradi uporabe alternativnega reševanja sporov (ARS) (*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*) iz leta 2011 ter študijo o čezmejnem ARS v Evropski uniji (*Cross-border ADR in the European Union*) iz leta 2011.

Javno posvetovanje o uporabi ARS, ki se je začelo januarja 2011, je tudi obravnavalo vprašanja v zvezi s SRS in kako najbolje zagotoviti pravna sredstva za potrošnike pri transakcijah v čezmejnem e-trgovanju⁵. Izražena je bila velika podpora izboljšanju orodij SRS, zlasti za transakcije v e-trgovanju, v zvezi s katerimi je vse več pritožb, predvsem za primere majhnih vrednosti. Zlasti je bilo poudarjeno, da je treba rešiti jezikovno vprašanje in stranem zagotoviti ustrezne informacije o postopku in njegovem izidu. Velika večina sodelujočih je opozorila, da je treba graditi na pozitivnih izkušnjah posameznih sektorjev.

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 bila v razpravi izražena splošna podpora razvoju orodij SRS za potrošniške spore prek ukrepa EU za razjasnitev pogojev in zagotovitev visoke kakovosti shem ARS za e-trgovanje v vseh sektorjih. Delavnica z naslovom Kako zagotoviti boljše delovanje ARS? (*ADR: how to make it work better?*), ki je bila aprila 2011 organizirana v okviru Evropske konference o varstvu pravic potrošnikov⁶, je obravnavala vprašanja v zvezi s SRS.

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

2.2. Ocena učinka

Komisija je izvedla podrobno oceno učinka, s katero je analizirala vrsto možnosti politik za „ARS: pokritost, obveščenost in kakovost“ ter „SRS za transakcije v čezmejnem e-trgovanju“.

Zaključek ocene učinka je, da lahko samo kombinacija dveh instrumentov o ARS in SRS zagotovi dostop do nepristranskih, preglednih in učinkovitih sredstev za izvensodno reševanje potrošniških sporov, povezanih s transakcijami v čezmejnem e-trgovanju. Uredba bo zlasti vzpostavila sistem SRS za celotno EU, ki lahko uspešno rešuje spore v zvezi s transakcijami v

⁴ Pravna sredstva 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.

⁵ Javno posvetovanje o uporabi alternativnega reševanja sporov kot sredstva za reševanje sporov v zvezi s trgovinskimi posli in praksami v EU. Odgovori ter izjave s povratnimi informacijami so na voljo na naslovu: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

čezmejnem e-trgovanju na podlagi kakovostnih shem ARS za vsa področja, vzpostavljenih v skladu z Direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov.

3. PRAVNI ELEMENTI PREDLOGA

3.1. Delovanje sistema za spletno reševanje sporov za celotno EU

3.1.1. Vzpostavitev evropskega sistema za spletno reševanje sporov

Namen tega predloga je vzpostavitev evropske platforme za spletno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: platforma SRS). Ta platforma SRS ima obliko interaktivnega spletišča in je enotna vstopna točka za potrošnike in trgovce, ki iščejo izvensodno rešitev spora, nastalega pri transakciji v čezmejnem e-trgovanju. Platforma je na voljo v vseh uradnih jezikih EU, njena uporaba pa je brezplačna. Sheme ARS, ki so bile vzpostavljene v državah članicah in v skladu z Direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov uradno sporočene Komisiji, se bodo elektronsko registrirale v platformo SRS.

Potrošniki in trgovci bodo lahko pritožbe vložili prek elektronskega obrazca za pritožbe, ki bo na voljo na spletišču platforme v vseh uradnih jezikih EU. Platforma bo preverila, ali je pritožbo mogoče obravnavati, in poskusila najti soglasje strani za njen prenos na shemo ARS, ki je pristojna za obravnavo spora. Pristojna shema ARS si bo prizadevala za rešitev spora v skladu s svojim poslovnikom v 30 dneh od prejema pritožbe. Shema ARS bo morala platformi uradno sporočiti nekatere podatke v zvezi s potekom spora (datum obvestitve strani o pritožbi, datum rešitve spora, izid spora).

V skladu s predlogom bo vzpostavljena mreža posrednikov za spletno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: mreža posrednikov za SRS), ki bo vključevala eno kontaktno točko za spletno reševanje sporov v vsaki državi članici. Mreža posrednikov za SRS bo podpirala reševanje sporov, predloženih prek platforme SRS.

3.1.2. Informacije o sistemu SRS za celotno EU

V skladu s tem predlogom morajo trgovci s sedežem v EU, ki se ukvarjajo s čezmejnem e-trgovanjem, obvestiti potrošnike o platformi SRS. Ta informacija je enostavno, neposredno, vidno in trajno dostopna na spletiščih trgovcev in ko kadar potrošnik vloži pritožbo trgovcu.

3.1.3. Spremljanje

O delovanju platforme se bo pripravilo letno poročilo o dejavnostih. Skladnost shem ARS z obveznostmi iz te uredbe bodo spremljali pristojni organi, ki jih bodo države članice določile v skladu z Direktivo o alternativnem reševanju potrošniških sporov. Komisija bo vsaka tri leta Evropskemu parlamentu in Svetu predložila poročilo o uporabi te uredbe.

3.1.4. Pravila o varstvu podatkov

Podatki, ki jih bodo v platformo SRS vnesle stranke in sheme ARS, bodo shranjeni v podatkovni zbirki, zanje pa bo veljala zadevna zakonodaja o varstvu podatkov.

3.2. Načelo subsidiarnosti

Predlog temelji na členu 114 Pogodbe o delovanju Evropske unije.

Razvoj sistema SRS za celotno EU za čezmejne spletne spore na podlagi obstoječih shem ARS v državah članicah in ob upoštevanju njihovih poslovnikov bo okrepil zaupanje v digitalni maloprodajni notranji trg in ustvaril nove priložnosti za podjetja.

Kljub trenutno majhnemu številu transakcij v čezmejnem e-trgovanju se v državah članicah hitro širi digitalni maloprodajni trg. Zato je zagotovitev enostavnih, poceni in učinkovitih izvensodnih pravnih sredstev nujna za okrepitev zaupanja potrošnikov in trgovcev v čezmejne spletne transakcije.

Ukrepanje na ravni EU je nujno za vzpostavitev platforme SRS za celotno EU, ki je ključno orodje za spodbujanje e-trgovanja. Poleg tega je evropskim potrošnikom nujno treba zagotoviti enako raven varstva ter spodbujati konkurenčne prakse med podjetji, da se tako poveča čezmejna spletna izmenjava izdelkov in storitev.

3.3. Sorazmernost

Predlog je skladen z načelom sorazmernosti iz naslednjih razlogov:

Namen predloga je vzpostaviti najučinkovitejše sredstvo za uresničitev zastavljenega cilja s primerjalno najnižjimi stroški. Namesto vzpostavitve popolnoma nove strukture na ravni EU temelji nameravani regulativni pristop na obstoječih nacionalnih shemah ARS, ki so v skladu z zahtevami iz zadevne zakonodaje Unije.

Predlagana uredba bo tako zagotovila popolno pokritost s kakovostnimi storitvami ARS za čezmejne spletne spore, pri čemer bodo stroški izvajanja omejeni na to, kar predlog dodaja obstoječim strukturam ARS na nacionalni ravni.

Za predlagana pravila so bili opravljeni preskus sorazmernosti in temeljita posvetovanja, da se zagotovi ustrezna in sorazmerna ureditev.

4. PRORAČUNSKE POSLEDICE

Ta ukrep je del programa varstva potrošnikov 2014–2020.⁷ Učinek na proračun se bo obravnaval s prerazporeditvijo za leti 2012 in 2013. Finančne odobritve za izvajanje tega predloga od leta 2012 do leta 2020 bodo znašale 4,586 milijona EUR po sedanjih cenah. Potrebe po človeških virih se krijejo z osebjem iz generalnega direktorata, že dodeljenim za upravljanje tega ukrepa in prerazporejenim znotraj generalnega direktorata, po potrebi dopolnjenim z dodatnimi viri, ki se lahko pristojnemu generalnemu direktoratu dodelijo v okviru postopka letne dodelitve virov glede na proračunske omejitve. Predlogu je priložena ocena finančnih posledic.

⁷ Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o programu varstva potrošnikov 2014–2020, SEC(2011) 1320 konč. in SEC(2011) 1321 konč.

Predlog

UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem 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,

po predložitvi osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora⁸,

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 doseganju 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 digitalno razsežnost notranjega trga in uživali njene koristi, morajo imeti dostop do enostavnih in poceni načinov reševanja sporov, ki nastanejo pri spletni prodaji blaga ali ponudbi storitev. Te zlasti pomembno, ko potrošniki nakupujejo čez mejo.
- (3) Komisija je v Aktu za enotni trg⁹ navedla zakonodajo o alternativnem reševanju sporov, ki vključuje sklop, namenjen elektronskemu trgovanju, kot eno od dvanajstih pobud za okrepitev rasti in zaupanja na enotnem trgu.
- (4) Evropski svet je pozval Parlament in Svet, naj do konca leta 2012 sprejmeta prvi sveženj prednostnih ukrepov za ponovni zagon enotnega trga¹⁰.

⁸ UL C ..., ..., str.

⁹ Sporočilo Komisije „Akt za enotni trg“, COM(2011) 206, str. 9.

¹⁰ 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.

- (5) Notranji trg je realnost za potrošnike v vsakodnevnem življenju, ko potujejo, nakupujejo in plačujejo. Potrošniki so ključni akterji na notranjem trgu, zato bi morali biti v njegovem središču. Digitalna razsežnost notranjega trga je vse pomembnejša za potrošnike in trgovce. Potrošniki vse pogosteje nakupujejo prek spleta in vse več trgovcev prodaja na spletu. Potrošniki in trgovci morajo zaupati v opravljanje transakcij v digitalnem okolju.
- (6) Možnost enostavnega in poceni reševanja sporov lahko okrepi zaupanje potrošnikov in trgovcev v digitalni trg. Vendar se potrošniki in trgovci še vedno srečujejo z ovirami pri iskanju izvensodnih rešitev, zlasti sporov, ki nastanejo pri čezmejni spletni transakciji. Zato zdaj taki spori pogosto ostanejo nerešeni.
- (7) Spletno reševanje sporov ponuja enostavno in poceni izvensodno reševanje sporov, nastalih pri čezmejnih spletnih transakcijah. Vendar trenutno primanjkuje shem, ki bi potrošnikom in trgovcem omogočale elektronsko reševanje sporov. To škoduje potrošniku, ovira čezmejne spletne transakcije, ustvarja neenake pogoje za trgovce in tako ovira razvoj elektronskega trgovanja.
- (8) Ta uredba se uporablja za izvensodno reševanje pogodbenih sporov med potrošniki in trgovci v zvezi s čezmejno spletno prodajo blaga ali opravljanjem storitev, ki ju zagotavlja trgovec. Ne uporablja se za spore med potrošniki in trgovci, ki nastanejo pri spletni prodaji blaga ali opravljanju storitev, če, ko potrošnik naroči tako blago ali storitve, vsaj eden od njiju nima sedeža ali prebivališča v državi članici Unije ali imata sedež ali prebivališče v isti državi članici.
- (9) Ta uredba ne sme vplivati na Direktivo 2008/52/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2008 o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah¹¹, Uredbo Sveta (ES) št. 44/2001 z dne 22. decembra 2000 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah¹², Uredbo (ES) št. 864/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o pravu, ki se uporablja za nepogodbene obveznosti („Rim II“)¹³, 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“)¹⁴.
- (10) 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, ta oseba prav tako šteje za potrošnika.
- (11) Opredelitev pojma „spletna prodaja blaga ali opravljanje storitev“ mora zajemati transakcijo za spletno prodajo blaga ali opravljanje storitev, kadar je trgovec ali trgovski posrednik ponudil blago ali storitve prek spleta ali drugih elektronskih sredstev, potrošnik pa je navedeno blago ali storitve naročil na navedenemu spletišču ali prek drugih elektronskih sredstev. Zajemati mora tudi primere, v katerih je

¹¹ UL L 136, 24.5.2008, str. 3.

¹² UL L 12, 16.1.2001, str. 32.

¹³ UL L 199, 31.7.2007, str. 40.

¹⁴ UL L 177, 4.7.2008, str. 6.

potrošnik dostopal do spletišča ali druge storitve informacijske družbe prek mobilne elektronske naprave, na primer mobilnega telefona.

- (12) Ta uredba se ne uporablja za spore med potrošniki in trgovci, ki nastanejo pri čezmejni nespletni prodaji blaga ali opravljanju storitev. Ta uredba se ne uporablja za spore med trgovci.
- (13) To uredbo je treba obravnavati v povezavi z Direktivo/.../EU [*Urad za publikacije vstavi referenčno številko*] Evropskega parlamenta in Sveta z dne [*Urad za publikacije vstavi datum sprejetja*] o alternativnem reševanju potrošniških sporov¹⁵, ki od držav članic zahteva, da zagotovijo, da je vse spore med potrošniki in trgovci s prebivališčem ali sedežem v Uniji, ki nastanejo pri prodaji blaga ali opravljanju storitev, mogoče prenesti na organ za alternativno reševanje sporov.
- (14) Namen te uredbe je vzpostaviti platformo za spletno reševanje sporov na evropski ravni. Platforma SRS mora imeti obliko interaktivnega spletišča in omogočiti enotno vstopno točko za potrošnike in trgovce, ki iščejo izvensodno rešitev sporov, nastalih pri transakciji v čezmejnem e-trgovanju. Potrošnikom in trgovcem mora omogočiti vložitev pritožb z izpolnitvijo elektronskega obrazca za pritožbe, ki je na voljo v vseh uradnih jezikih Unije, in pritožbe prenesti na organ za alternativno reševanje sporov, pristojen za reševanje zadevnega spora. Platforma mora organom ARS in stranem omogočiti izvedbo postopka za reševanje sporov prek platforme.
- (15) Sistem SRS na evropski ravni mora temeljiti na obstoječih organih ARS v državah članicah ter spoštovati pravne tradicije držav članic. Organi ARS, na katere je bila prenesena pritožba prek platforme SRS, morajo zato uporabljati svoj poslovnik, vključno s pravili o stroških. Vendar je namen te uredbe določiti nekaj skupnih pravil za navedene postopke, ki bodo zagotavljala njihovo učinkovitost. To mora vključevati pravila, ki zagotavljajo hitro reševanje sporov.
- (16) Z zagotovitvijo, da so vsi organi ARS, ki so uradno sporočeni Komisiji v skladu s členom 17(2) Direktive/.../EU [= Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov] *Urad za publikacije vstavi referenčno številko*], elektronsko povezani z evropsko platformo SRS, bi se morala omogočiti popolna pokritost izvensodnih spletnih pravnih sredstev za čezmejne spore, ki nastanejo pri spletni prodaji blaga ali opravljanju storitev.
- (17) Ta uredba ne vpliva na delovanje nobenega obstoječega organa za spletno reševanje sporov v Uniji. Organom ARS ne sme preprečiti obravnave čezmejnih spletnih sporov, ki so jim predloženi na drug način, ne prek platforme SRS.
- (18) Mreža posrednikov za spletno reševanje sporov mora podpreti reševanje sporov v zvezi s pritožbami, vloženimi prek platforme SRS. Navedeno mrežo morajo sestavljati kontaktne točke za SRS v državah članicah, v katerih so posredniki za spletno reševanje sporov.
- (19) Pravica do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča je temeljna pravica, ki jo zagotavlja člen 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah. Postopki spletnega reševanja sporov ne smejo biti oblikovani tako, da nadomestijo sodne

¹⁵ UL L ..., ..., str.

postopke, in potrošnikom ali trgovcem ne smejo odvzeti pravice do pravnih sredstev pred sodiščem. Vsebina te uredbe zato stranem ne sme odvzeti pravice dostopa do sodnega sistema.

- (20) Za obdelavo informacij na podlagi te uredbe mora veljati popolno varstvo zaupnosti in biti mora v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov iz Direktive Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov¹⁶ ter Uredbe (ES) št. 45/2001 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. decembra 2000 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah in organih Skupnosti in o prostem pretoku takih podatkov¹⁷. Navedena pravila se morajo uporabljati pri obdelavi osebnih podatkov, ki jo na podlagi te uredbe izvajajo različni akterji platforme, ne glede na to, ali delujejo samostojno ali skupaj z drugimi akterji platforme.
- (21) Posamezniki, na katere se nanašajo osebni podatki, morajo biti seznanjeni z obdelavo njihovih osebnih podatkov na platformi SRS ter s svojimi pravicami v zvezi z navedeno obdelavo, zato Komisija javno objavi izčrpno obvestilo o varovanju zasebnosti, ki v jasnem in preprostem jeziku pojasnjuje postopke obdelave, izvedene v pristojnosti različnih akterjev platforme, v skladu s členoma 11 in 12 Uredbe (ES) št. 45/2001 ter v skladu z nacionalno zakonodajo, sprejeto v skladu s členoma 10 in 11 Direktive 95/46/ES.
- (22) Trgovci morajo potrošnike na svojih spletiščih seznaniti s platformo SRS ter navesti elektronsko povezavo na njeno domačo stran. Te informacije se morajo zagotoviti tudi, ko potrošnik vloži pritožbo pri trgovcu, sistemu obravnave pritožb potrošnikov, ki ga upravlja trgovec, ali varuhu človekovih pravic v podjetju. Ta obveznost ne posega v člen 10(1) do (3) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi referenčno številko*] v zvezi z obveščanjem potrošnikov s strani trgovcev o postopkih ARS, ki pokrivajo navedene trgovce, ter o tem, ali se zavezujejo k uporabi postopkov alternativnega reševanja sporov za reševanje sporov s potrošniki. Poleg tega ta obveza ne sme vplivati na člen 6(1)(t) in člen 8 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov¹⁸. 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 le-teh.
- (23) Da bi dopolnili ali spremenili nekatere nebistvene elemente te uredbe, je treba na Komisijo prenesti pooblastila za sprejemanje aktov v skladu s členom 290 PDEU v zvezi z vrsto informacij, ki jih mora pritožnik navesti v elektronskem obrazcu za pritožbe, ki je na voljo na platformi SRS. Zlasti je pomembno, da Komisija med pripravo izvede ustrezna posvetovanja, tudi s strokovnjaki. Komisija mora med pripravo in sestavljanjem delegiranih aktov zagotoviti, da se zadevni dokumenti sočasno, pravočasno in ustrezno pošljejo Evropskemu parlamentu in Svetu.

¹⁶ UL L 281, 23.11.1995, str. 31.

¹⁷ UL L 8, 12.1.2001, str. 1.

¹⁸ UL L ..., ..., str.

- (24) Da bi zagotovili enotne pogoje za izvajanje te uredbe, je treba na Komisijo prenesti izvedbena pooblastila v zvezi z delovanjem platforme SRS, podrobnostmi za vlogo pritožbe in sodelovanjem v okviru mreže posrednikov za SRS. Ta pooblastila je treba izvajati v skladu z Uredbo (EU) št. 182/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o določitvi splošnih pravil in načel, na podlagi katerih države članice nadzirajo izvajanje izvedbenih pooblastil Komisije. Za sprejetje izvedbenih aktov v zvezi z elektronskim obrazcem za pritožbe je treba zaradi njegove povsem tehnične narave uporabiti svetovalni postopek. Za sprejetje pravil v zvezi s podrobnostmi sodelovanja med posredniki za SRS mreže posrednikov za spletno reševanje sporov pa je treba uporabiti postopek pregleda.
- (25) Ker cilje te uredbe, tj. vzpostavitev evropske platforme za spletno reševanje sporov za čezmejne spletne spore, za katero veljajo skupna pravila, zaradi obsega in učinkov ukrepa države članice ne morejo zadovoljivo doseči in se lahko zato bolje dosežejo na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. Skladno z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta uredba ne presega tistega, kar je nujno za dosego navedenega cilja.
- (26) Ta uredba 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 UREDBO:

POGLAVJE I

Splošne določbe

Člen 1 *Vsebina*

Namen te uredbe je prispevati k delovanju notranjega trga, zlasti njegove digitalne razsežnosti, ter k zagotovitvi visoke ravni varstva potrošnikov z vzpostavitvijo platforme, ki bo omogočala nepristransko, pregledno, učinkovito in pravično izvensodno spletno reševanje sporov med potrošniki in trgovci.

Člen 2 *Področje uporabe*

Ta uredba se uporablja za izvensodno reševanje pogodbenih sporov, ki nastanejo pri čezmejni spletni prodaji blaga ali opravljanju storitev med potrošniki in trgovci, s posredovanjem organa za alternativno reševanje sporov v skladu z Direktivo [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)] in z uporabo evropske platforme za spletno reševanje sporov.

Člen 3
Razmerje do druge zakonodaje Unije

Ta uredba ne posega v Direktivo 2008/52/ES, Uredbo (ES) št. 44/2001, Uredbo (ES) št. 864/2007 in Uredbo (ES) št. 593/2008.

Člen 4
Opredelitve pojmov

V tej uredbi:

- (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 javni ali zasebni 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) „spletna prodaja blaga ali opravljanje storitev“ pomeni transakcijo za prodajo blaga ali opravljanje storitev, kadar je trgovec ali trgovski posrednik ponudil blago ali storitve na spletišču ali prek drugih elektronskih sredstev, potrošnik pa je tako blago ali storitve naročil na navedenem spletišču ali prek drugih elektronskih sredstev;
- (d) „elektronska sredstva“ pomenijo elektronsko opremo za obdelavo (vključno z digitalnim stiskanjem) in shranjevanje podatkov, ki se v celoti prenašajo, pošiljajo in sprejemajo po žici, radijsko, z optičnimi ali drugimi elektromagnetnimi sredstvi.

Kot storitve, ki se zagotavljajo prek elektronskih sredstev, se ne štejejo:

- nespletne storitve;
 - storitve z materialno vsebino, tudi če potekajo po elektronskih napravah, kot so bankomati ali avtomati za prodajo vozovnic (bankovci, železniške vozovnice), dostop do cestnih omrežij, plačljivih parkirišč, čeprav so na vhodu ali izhodu elektronske naprave, s katerimi se nadzoruje dostop in/ali zagotavlja pravilno plačevanje;
 - storitve, ki ne potekajo po elektronskih sistemih za obdelavo ali popis, na primer storitve govorne telefonije, storitve telefaksa ali teleksa, storitve, ki se opravljajo po govorni telefoniji ali faksu; zdravniški posvet po telefonu ali telefaksu; pravni posvet po telefonu ali telefaksu; neposredno trženje po telefonu ali telefaksu.
- (e) „čezmejna spletna prodaja blaga ali opravljanje storitev“ pomeni spletno prodajo blaga ali opravljanje storitev, pri kateri potrošnik ob naročilu takega blaga ali storitev prebiva v eni državi članici, trgovec pa ima sedež v drugi državi članici;
 - (f) trgovec „ima sedež“ tam,
 - kjer ima svojo poslovno enoto, če je trgovec fizična oseba;

- kjer ima statutarni sedež, glavno upravo ali glavni sedež podjetja, če je trgovec podjetje, druga pravna oseba ali združenje fizičnih ali pravnih oseb, ali kjer je sedež podružnice, agencije ali druge poslovne enote, če je trgovec dal ponudbo ali dostavil naročeno blago ali storitve v okviru poslovanja navedene podružnice, agencije ali druge poslovne enote;
- (g) „postopek alternativnega reševanja sporov“ (v nadaljnjem besedilu: postopek ARS) pomeni postopek izvensodnega reševanja sporov s posredovanjem organa za reševanje sporov, ki predlaga ali naloži rešitev ali zbliža strani za iskanje ugodne rešitve.

Za postopke ARS ne štejejo postopki pred organi za reševanje sporov, kadar so fizične osebe, ki so odgovorne za reševanje sporov, zaposlene samo pri trgovcu, postopki pred sistemi obravnave pritožb potrošnikov, ki jih upravljajo trgovci, neposredna pogajanja med potrošnikom in trgovcem, ne glede na to, ali sta zastopana, ter poskusi sodnika za rešitev spora med sodnim postopkom, ki poteka v zvezi z zadevnim sporom;

- (h) „organ za alternativno reševanje sporov“ (v nadaljnjem besedilu: organ ARS) pomeni organ, ki ga zajema člen 4(e) Direktive [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)] in ki je sporočen Komisiji v skladu s členom 17(2) navedene direktive;
- (i) „pritožnik“ pomeni potrošnika ali trgovca, ki je vložil pritožbo prek evropske platforme za spletno reševanje sporov;
- (j) „nasprotna stranka“ pomeni potrošnika ali trgovca, zoper katerega je bila vložena pritožba prek evropske platforme za spletno reševanje sporov;
- (k) „osebni podatki“ pomenijo katero koli informacijo, ki se nanaša na določeno ali določljivo fizično osebo („posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki“); določljiva oseba je tista, ki se lahko neposredno ali posredno identificira, zlasti s pomočjo identifikacijske številke ali enega ali več dejavnikov, značilnih za njeno fizično, fiziološko, duševno, ekonomsko, kulturno ali socialno istovetnost.

POGLAVJE II

Evropska platforma za spletno reševanje sporov

Člen 5

Vzpostavitev evropske platforme za spletno reševanje sporov

1. Komisija vzpostavi evropsko platformo za spletno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: platforma SRS).
2. Platforma SRS je interaktivno spletišče, ki je dostopno brezplačno v elektronski obliki v vseh uradnih jezikih Unije. Platforma SRS je enotna vstopna točka za potrošnike in trgovce, ki iščejo izvensodno rešitev sporov, ki jih zajema ta uredba.

3. Naloge platforme SRS so:
- (a) zagotavljanje elektronskega obrazca za pritožbe, ki ga lahko izpolni pritožnik;
 - (b) predlaganje enega ali več pristojnih organov ARS stranem na podlagi informacij iz elektronskega obrazca za pritožbe ter zagotavljanje informacij o pristojbinah, če je ustrezno, jeziku ali jezikih postopka, okvirni dolžini postopkov ali obvestitev pritožnika, da na podlagi predloženih informacij ni bilo mogoče opredeliti pristojnega organa ARS;
 - (c) posredovanje pritožb organu ARS, v uporabo katerega sta privolili stranki;
 - (d) omogočanje stranem in organu ARS, da postopek za reševanje sporov izvedejo prek spleta;
 - (e) zagotavljanje elektronskega obrazca, s pomočjo katerega organi ARS sporočijo informacije iz člena 9(c);
 - (f) zagotavljanje sistema povratnih informacij, ki strankam omogoča, da izrazita mnenje o delovanju platforme SRS in organa ARS, ki je obravnaval njun spor;
 - (g) objavljanje informacij o organih ARS, uradno sporočenih Komisiji v skladu s členom 17(2) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)], ki obravnavajo spore, zajete v tej uredbi;
 - (h) zagotavljanje splošnih informacij o alternativnem reševanju sporov kot sredstvu za izvensodno reševanje sporov;
 - (i) priprava dostopnih statističnih podatkov o izidu sporov, ki so jih obravnavali organi ARS, na katere so bile pritožbe prenesene prek platforme SRS.
4. V platformo SRS se elektronsko registrirajo organi za alternativno reševanje sporov, o katerih je bila Komisija uradno obveščena v skladu s členom 17(2) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)] in ki so pristojni za reševanje sporov, ki jih zajema ta uredba, v skladu z elementi, potrebnimi za določitev njihove pristojnosti, kakor so bili uradno sporočeni v skladu s členom 16(1)(g) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)], ter na podlagi informacij iz elektronskega obrazca za pritožbe iz točke (a) odstavka 3.
5. Komisija je odgovorna za platformo SRS z vidika njenega razvoja, delovanja, vzdrževanja ter varnosti podatkov.

6. Komisija z izvedbenimi akti sprejme ukrepe v zvezi s podrobnostmi za izvajanje nalog iz odstavka 3. Ti izvedbeni akti se sprejmejo v skladu s postopkom pregleda iz člena 15(3).

Člen 6

Mreža posrednikov za spletno reševanje sporov

1. Vsaka država članica imenuje eno kontaktno točko SRS ter njeno ime in kontaktne podatke sporoči Komisiji. Države članice lahko odgovornost za kontaktne točke SRS prenesejo na svoje centre mreže evropskih potrošniških centrov, združenja potrošnikov ali na kateri koli drug organ. V vsaki kontaktni točki SRS sta vsaj dva posrednika za spletno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: posredniki za SRS).
2. Posredniki za SRS pomagajo pri reševanju sporov v zvezi s pritožbami, predloženimi prek platforme, z opravljanjem naslednjih nalog:
 - (a) podpora sporazumevanju med stranema in pristojnim organom ARS, kadar je potrebno;
 - (b) obveščanje potrošnikov o drugih pravnih sredstvih, kadar spora ni mogoče rešiti prek platforme, če na primer trgovec ne privoli v uporabo ARS;
 - (c) predložitev letnega poročila o dejavnostih Komisiji in državam članicam na podlagi praktičnih izkušenj, pridobljenih pri opravljanju svojih nalog;
 - (d) obveščanje strani o prednostih in slabostih postopkov, ki jih uporabljajo predlagani organi ARS.
3. Komisija vzpostavi mrežo posrednikov za spletno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: mreža posrednikov za SRS), ki omogoča sodelovanje med posredniki za SRS in prispeva k opravljanju nalog iz odstavka 2.
4. Komisija vsaj enkrat na leto organizira srečanje članov mreže posrednikov za SRS, da omogoči izmenjavo najboljših praks ter razpravo o ponavljajočih se težavah, ki se pojavljajo pri delovanju platforme SRS.
5. Komisija z izvedbenimi akti sprejme pravila v zvezi s podrobnostmi sodelovanja med posredniki za SRS. Ti izvedbeni akti se sprejmejo v skladu s postopkom pregleda iz člena 15(3).

Člen 7

Vložitev pritožbe

1. Za vložitev pritožbe na platformo SRS pritožnik izpolni elektronski obrazec za pritožbe, ki je na voljo na spletišču platforme. Pritožnik lahko obrazcu za pritožbe priloži kakršen koli dokument v elektronski obliki, ki utemeljuje njegovo pritožbo.
2. Informacije, ki ji predloži pritožnik, zadostujejo za določitev pristojnega organa ARS. Te informacije so opisane v Prilogi.

3. Platforma SRS strani seznanj z organom ali organi ARS, ki jih platforma SRS opredeli za pristojne; če obstaja več možnosti, posredniki za SRS iz zadevnih držav članic strani seznanijo s podrobnostmi o različnih tako opredeljenih organih ter jim svetujejo o prednostih in slabostih postopkov, ki jih ti uporabljajo, da bi strani lahko sprejele utemeljeno odločitev.
4. Komisija je v skladu s členom 16 pooblaščen za sprejemanje delegiranih aktov za prilagoditev informacij, navedenih v Prilogi, pri čemer upošteva merila, na podlagi katerih organi ARS, ki so uradno sporočeni Komisiji v skladu s členom 17(2) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)] in ki obravnavajo spore, zajete v tej uredbi, opredelijo svoja področja uporabe.
5. Komisija z izvedbenimi akti določi podrobnosti elektronskega obrazca za pritožbe. Ti izvedbeni akti se sprejmejo v skladu s svetovalnim postopkom iz člena 15(2).
6. Prek elektronskega obrazca za pritožbe in njegovih prilog se obdelajo samo podatki, ki so točni, smotni in ne presegajo namena, za katerega so bili zbrani.

Člen 8

Obdelava in posredovanje pritožbe

1. Pritožba, predložena platformi, se obdela, če je obrazec za pritožbe v celoti izpolnjen.
2. Platforma SRS ob prejemu v celoti izpolnjenega obrazca za pritožbe pošlje pritožniku v jeziku pritožbe in nasprotne stranke po elektronski pošti v jeziku pogodbe naslednje:
 - (a) informacijo, da se morata strani dogovoriti o enem pristojnem organu ARS, da se mu posreduje pritožba;
 - (b) informacijo, da se pritožba ne bo nadalje obravnavala, če se strani ne dogovorita o enem pristojnem organu ARS ali če se ne opredeli noben pristojni organ ARS;
 - (c) seznam vseh pristojnih organov ARS, če se lahko opredelijo;
 - (d) ime in kontaktne podatke kontaktne točke SRS v kraju, kjer ima potrošnik prebivališče oziroma trgovec sedež, ter kratek opis nalog iz člena 6(2)(a), (b) in (d);
 - (e) poziv potrošniku, da izbere enega ali več organov ARS s priloženega seznama, z navedbo, da jih potrošnik ni dolžan izbrati;
 - (f) poziv trgovcu, da izbere enega ali več organov ARS s priloženega seznama, če se nobeden od navedenih organov ne ujema z organom, k uporabi katerega se je trgovec zavezal v skladu s členom 10(1) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o

alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov)];

- (g) informacijo, da v primeru, ko potrošnik izbere organ ARS, k uporabi katerega se je trgovec zavezal v skladu s členom 10(1) Direktive/.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov)], platforma samodejno posreduje pritožbo navedenemu organu ARS.
3. Sporočilo iz odstavka 2 vključuje opis naslednjih lastnosti vsakega organa:
- (a) njihove pristojbine, če je ustrezno;
 - (b) jezik ali jezike, v katerih bo potekal postopek;
 - (c) okvirno dolžino postopka;
 - (d) potrebo po fizični prisotnosti strank ali njihovih zastopnikov, če je ustrezno;
 - (e) podatek, ali je izid postopka zavezujoč.
4. Kadar strani ne odgovorita platformi ali se ne dogovorita o enem pristojnem organu ARS, se pritožba ne obravnava naprej. Potrošnika se seznanja z možnostjo, da se lahko obrne na posrednika za SRS za več informacij o drugih pravnih sredstvih.
5. Kadar izbira potrošnika ustreza organu ARS, k uporabi katerega se je trgovec zavezal v skladu s členom 10(1) Direktive/.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov)], ali kadar strani v svojih odgovorih izbereta isti organ ARS, platforma samodejno posreduje pritožbo navedenemu organu ARS.
6. Kadar se strani strinjata o več kot enem organu ARS, se potrošnika pozove, da izbere enega od dogovorjenih organov ARS. Platforma samodejno posreduje pritožbo navedenemu organu ARS.

Člen 9 *Reševanje spora*

Organi ARS, ki jim je pritožba posredovana v skladu s členom 8:

- (a) stranki takoj uradno obvestijo o sporu ter jim sporočijo svoj poslovnik in pristojbine za rešitev zadevnega spora;
- (b) v 30 dneh od datuma začetka postopka zaključijo postopek za reševanje spora, če se strani po uradni obvestitvi o sporu strinjata o sprožitvi postopka pred organom. Organ ARS lahko pri zapletenih sporih ta rok podaljša;
- (c) platformi SRS takoj posredujejo naslednje informacije:

- (i) datum prejema pritožbe in predmet spora;
- (ii) datum uradne obvestitve strank o sporu;
- (iii) datum zaključka in izid postopka.

Člen 10 *Podatkovna zbirka*

Komisija sprejme potrebne ukrepe za vzpostavitev in vzdrževanje elektronske podatkovne zbirke, v kateri hrani informacije, obdelane v skladu s členom 5(3) in členom 9(c).

Člen 11 *Obdelava osebnih podatkov*

1. Dostop do informacij v zvezi s sporom, vključno z osebnimi podatki, ki so shranjene v podatkovni zbirki iz člena 10, se za namene iz člena 9 dovoli samo organu ARS, na katerega je bil spor prenesen v skladu s členom 8. Dostop do istih informacij se dovoli tudi posrednikom za SRS za namene iz člena 6(3).
2. Komisija ima dostop do informacij, obdelanih v skladu s členom 9, za namene spremljanja uporabe in delovanja platforme SRS ter za pripravo poročil iz člena 17. Osebnne podatke uporabnikov platforme obdela, kolikor je potrebno za delovanje in vzdrževanje platforme, vključno za namene spremljanja uporabe platforme s strani organov ARS in posrednikov za SRS.
3. Osebni podatki v zvezi s sporom se hranijo v podatkovni zbirki iz odstavka 1 samo toliko časa, kolikor je potrebno za doseg namenov, za katere so bili zbrani, ter za zagotovitev, da imajo posamezniki, na katere se nanašajo osebni podatki, dostop do svojih osebnih podatkov za uresničevanje svojih pravic; samodejno se zbršejo najpozneje 6 mesecev po datumu zaključka spora, ki se platformi SRS posreduje v skladu s členom 9(c)(iii). Navedeni čas hranjenja se uporablja tudi za osebne podatke, ki jih v nacionalnih zbirkah shranjuje organ ARS ali posrednik za SRS, ki je obravnaval zadevni spor, razen če poslovnik, ki ga uporablja organ ARS, ali katera koli druga posebna določba nacionalne zakonodaje določa daljši čas hranjenja.
4. Vsak posrednik za SRS in vsak organ ARS velja za upravljavca v skladu s členom 2(d) Direktive 95/46/ES zaradi dejavnosti obdelave podatkov iz te uredbe ter je dolžan zagotoviti, da so navedene dejavnosti skladne s pravili o varstvu podatkov iz nacionalne zakonodaje, sprejete v skladu z Direktivo 95/46/ES. Komisija se glede svojih obveznosti na podlagi te uredbe in s tem povezane obdelave osebnih podatkov šteje za upravljavca v skladu s členom 2(d) Uredbe (ES) št. 45/2001.

Člen 12 *Zaupnost in varnost podatkov*

1. Za posrednike za SRS in organe ARS veljajo pravila o poklicni tajnosti ali druge enakovredne obveze zaupnosti v skladu z nacionalno zakonodajo.

2. Komisija sprejme ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe, da zagotovi varnost informacij, obdelanih na podlagi te uredbe, vključno s primernim nadzorom dostopa do podatkov, varnostnim načrtom in upravljanjem incidentov pri varovanju informacij, v skladu s členom 22 Uredbe (ES) št. 45/2001.

Člen 13

Obveščanje potrošnikov

1. Trgovci s sedežem v Uniji, ki se ukvarjajo s čezmejno spletno prodajo blaga ali opravljanjem storitev, potrošnike seznanijo s platformo SRS in svojim elektronskim naslovom. Ta informacija je enostavno, neposredno, vidno in trajno dostopna na spletiščih trgovcev in v elektronskem sporočilu ali drugem tekstovnem sporočilu, poslanem po elektronski poti, če je ponudba poslana s temi sredstvi. Vključuje elektronsko povezavo na domačo stran platforme SRS. Trgovci seznanijo potrošnike s platformo SRS tudi, kadar potrošnik vloži pritožbo pri trgovcu, sistemu obravnave pritožb potrošnikov, ki ga upravlja trgovec, ali varuhu človekovih pravic v podjetju.
2. Določbe iz odstavka 1 ne posegajo v določbe iz člena 10 Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)] v zvezi z obveščanjem potrošnikov s strani trgovcev o postopkih ARS, ki pokrivajo navedene trgovce, ter o tem, ali se navedeni trgovci zavezujejo k uporabi postopkov alternativnega reševanja sporov za reševanje sporov s potrošniki.
3. Določbe iz odstavka 1 ne posegajo v določbe členov 6 in 8 Direktive 2011/83/EU glede obveščanja potrošnikov v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

Člen 14

Spremljanje

Skladnost organov SRS z obveznostmi iz te uredbe spremljajo pristojni organi, ki so jih države članice ustanovile v skladu s členom 15(1) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive 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)].

POGLAVJE III

Končne določbe

Člen 15

Izvedbeni akti

1. Komisiji pomaga odbor. Navedeni odbor je odbor v smislu Uredbe (EU) št. 182/2011.

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabi člen 4 Uredbe (EU) št. 182/2011.
3. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporabi člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011. Kadar je treba mnenje odbora pridobiti s pisnim postopkom, se pisni postopek zaključi brez izida, če v roku za predložitev mnenja tako odloči predsednik odbora ali če to zahteva navadna večina članov odbora.

Člen 16

Izvajanje pooblastila

1. Pooblastilo za sprejetje delegiranih aktov se Komisiji podeli pod pogoji iz tega člena.
2. Pooblastilo iz člena 7(4) se podeli za nedoločen čas od dne [*Urad za publikacije vstavi datum iz člena 18(1) = datum začetka veljavnosti te uredbe*].
3. Pooblastilo iz člena 7(4) lahko Evropski parlament ali Svet kadar koli prekličeta. S sklepom o preklicu pooblastila pooblastilo iz navedenega sklepa preneha. Sklep začne veljati dan po objavi sklepa v *Uradnem listu Evropske unije* ali na poznejši datum, ki je v njem naveden. Na veljavnost že veljavnih delegiranih aktov ne vpliva.
4. Komisija takoj po sprejetju delegiranega akta o tem hkrati uradno obvesti Evropski parlament in Svet.
5. Delegirani akt, sprejet v skladu s členom 7(4), začne veljati le, če mu niti Evropski parlament niti Svet v dveh mesecih od dneva uradnega obvestila o njem ne nasprotujeta ali če Evropski parlament in Svet pred iztekom tega roka obvestita Komisijo, da mu ne bosta nasprotovala. Na pobudo Evropskega parlamenta ali Sveta se ta rok podaljša za dva meseca.

Člen 17

Poročanje

Komisija vsaka tri leta in prvič najpozneje pet let po začetku veljavnosti te uredbe predloži Evropskemu parlamentu in Svetu poročilo o uporabi te uredbe. Poročilu se po potrebi priložijo predlogi za spremembo te uredbe.

Člen 18

Začetek veljavnosti

1. Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.
2. Ta uredba se uporablja od [*Urad za publikacije vstavi datum = 6 mesecev po roku za izvedbo Direktive 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, kot se vstavi v navedeno direktivo v skladu s členom 22(1) navedene direktive*], razen člena 5(1), (4), (5) in (6), člena 6(1), (2) in (6), člena 7(4) in (5) ter členov 10, 15 in 16, ki se uporabljajo od datuma začetka veljavnosti te uredbe.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju,

Za Evropski parlament
Predsednik

Za Svet
Predsednik

PRILOGA

Informacije, ki jih je treba navesti pri izpolnjevanju elektronskega obrazca za pritožbe

- (1) Ime, naslov ter po potrebi elektronski in spletni naslov pritožnika;
- (2) kdo je pritožnik – potrošnik ali trgovec;
- (3) ime, naslov ter po potrebi elektronski in spletni naslov nasprotne stranke;
- (4) kdo je nasprotna stranka – potrošnik ali trgovec;
- (5) vrsta blaga ali storitev, na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pritožba;
- (6) razlogi za pritožbo;
- (7) prebivališče potrošnika v času naročila blaga ali storitve;
- (8) komunikacijska metoda ponudbe blaga ali storitev ter komunikacijska metoda naročila;
- (9) naslov podružnice, agencije ali druge poslovne enote, če je trgovec dal ponudbo ali dostavil oziroma naj bi dostavil blago ali storitve v okviru poslovanja navedene podružnice, agencije ali druge poslovne enote;
- (10) jezik pogodbe;
- (11) organi ARS, k uporabi katerih se je trgovec zavezal v skladu s členom 10(1) Direktive .../.../EU [*Urad za publikacije vstavi številko* Direktive Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Direktive 2009/22/ES (Direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov)], če so znani.

OCENA FINANČNIH POSLEDIC ZAKONODAJNEGA PREDLOGA

1. OKVIR PREDLOGA/POBUDE

1.1. Naslov predloga/pobude

Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov. Učinek na proračun se bo obravnaval s prerazporeditvijo za leti 2012 in 2013. Ukrep je del programa varstva potrošnikov 2020 za obdobje 2014–2020.

1.2. Zadevna področja ABM/ABB¹⁹

Potrošniki

1.3. Vrsta predloga/pobude

Predlog/pobuda se nanaša na **nov ukrep**.

Predlog/pobuda se nanaša na **nov ukrep, ki je nadaljevanje pilotnega projekta / pripravljalnega ukrepa²⁰**.

Predlog/pobuda je namenjena **podaljšanju obstoječega ukrepa**.

Predlog/pobuda se nanaša na **ukrep z novo usmeritvijo**.

1.4. Cilji

1.4.1. Večletni strateški cilji Komisije, ki naj bi bili doseženi s predlogom/pobudo

Predlog je namenjen vzpostavitvi sistema za spletno reševanje sporov za celotno EU za čezmejne spletne spore med potrošniki in trgovci v okviru razdelka 1a „Konkurenčnost za rast in zaposlovanje“.

1.4.2. Specifični cilji in zadevne dejavnosti ABM/ABB

Specifični cilj št.

Vzpostavitev sistema IT za spletno reševanje sporov za celotno EU za čezmejne spletne spore med potrošniki in trgovci.

Zadevne dejavnosti AMB/ABB

Potrošniki

1.4.3. Pričakovani izid in učinki

Navedite, kakšne posledice naj bi imel predlog/pobuda na upravičence/ciljne skupine.

¹⁹

ABM: upravljanje po dejavnostih, ABB: oblikovanje proračuna po dejavnostih.

²⁰

Pilotni in pripravljalni ukrepi iz člena 49(6)(a) ali (b) finančne uredbe.

Potrošniki in podjetja v Evropi bodo imeli na voljo enostavno, hitro in poceni sredstvo za reševanje sporov, ki nastanejo pri čezmejni spletni transakciji. Potrošniki bodo lahko zahtevali odškodnino in prejeli nadomestilo, podjetja pa bodo lahko ohranila svoj ugled in se izognila visokim sodnim stroškom.

1.4.4. Kazalniki izida in učinkov

Navedite, s katerimi kazalniki se bo spremljalo izvajanje predloga/pobude.

- Vsi organi ARS morajo biti povezani s platformo SRS in jo uporabljati, ko bo postala operativna na začetku leta 2015.
- 20-odstotno povečanje števila potrošnikov, ki so pripravljene nakupovati prek spleta v drugi državi članici, do leta 2020.
- 10-odstotno povečanje števila podjetij, ki so pripravljena prodajati prek spleta v drugi državi članici, do leta 2020.

1.5. Utemeljitev predloga/pobude

1.5.1. Potrebe, ki jih je treba kratkoročno ali dolgoročno zadovoljiti

Člena 114 in 169 Pogodbe o delovanju Evropske unije.

Potrošniki in podjetja bodo imeli na voljo enostaven, hiter in poceni način za reševanje sporov, ki nastanejo pri čezmejnih spletnih transakcijah, z uporabo izvensodnega sredstva za spletno reševanje sporov.

1.5.2. Dodana vrednost ukrepanja EU

Pomanjkanje učinkovitih sredstev za reševanje sporov vpliva na zaupanje potrošnikov v čezmejno nakupovanje. Tako podjetja kot tudi potrošniki jasno navajajo, da jih skrbi glede morebitnih težav pri povrnitvi škode v drugi državi članici odvrta od čezmejne prodaje in nakupa ter da tako ne uživajo v celoti koristi, ki jih ponuja notranji trg. Te razmere kažejo, da je treba posebno pozornost nameniti ustvarjanju zaupanja potrošnikov v notranji trg in zagotavljanju enakih konkurenčnih pogojev za podjetja v državah članicah.

Kljub trenutno majhnemu številu transakcij v čezmejnem e-trgovanju, v državah članicah hitro narašča trend digitalnega maloprodajnega trga. Zato je zagotovitev enostavnih, poceni in učinkovitih izvensodnih pravnih sredstev še toliko pomembnejša za potrošnike in trgovce, da bi se odločili za čezmejne spletne transakcije. Z ukrepanjem na ravni držav članic se ne bo vzpostavil sistem za spletno reševanje sporov za celotno EU, ki je, kot je zapisano v digitalni agendi, ključno orodje za spodbujanje e-trgovanja.

Zastavljene cilje se lahko bolje doseže z ukrepi na ravni EU, in sicer zaradi njihovih učinkov in obsega. Jasna prednost razvoja SRS na ravni EU je učinkovita in ustrezna obravnava potrošniških sporov, povezanih s čezmejnimi spletnimi transakcijami.

Potrošniki bodo lahko spore s trgovci reševali na hiter, poceni in enostaven način, ne glede na tržni sektor in zadevni znesek. Velik del potrošnikov ne zaupa v celoti v digitalni notranji trg, kljub njegovim številnim prednostim, kot je na primer dostop do širše izbire izdelkov in storitev; v približno polovici držav članic je bilo več kot polovico iskanih izdelkov na spletu mogoče najti samo na spletu v drugi državi. Nenazadnje se bo z

učinkovitejšim SRS na notranjem trgu zmanjšala škoda, ki jo utrpijo potrošniki (trenutno znaša 0,02 % BDP EU), potrošnikom pa bodo omogočeni znatni prihranki pri spletnih transakcijah, ki se lahko porabijo za nakup dodatnega blaga in storitev na notranjem trgu. Poleg tega bodo imeli trgovci enake možnosti pri reševanju potrošniških sporov v EU, s čimer bodo zagotovljeni enaki konkurenčni pogoji.

Enostranski ukrepi na ravni držav članic ne morejo v zadostni meri zagotoviti navedenih koristi potrošnikom in trgovcem. Ravno nasprotno lahko neusklajena prizadevanja držav članic povzročijo neenako obravnavo potrošnikov in trgovcev na notranjem trgu ter ustvarijo različne ravni pravnega varstva potrošnikov v EU. Ukrepanje na ravni EU na tem področju podpira velika večina zainteresiranih strani.

Za izboljšanje konkurenčnosti Evrope je nujno treba okrepiti zaupanje akterjev na trgu, tj. podjetij in državljanov. Dobro delujoči enotni trg, ki zajema 500 milijonov potrošnikov, katerih izdatki znašajo 56 % BDP EU, in več kot 21 milijonov podjetij, je osnova za pametno, trajnostno in vključujočo rast v skladu s cilji strategije Evropa 2020.

1.5.3. Glavna spoznanja iz podobnih izkušenj

Trenutno ne obstaja noben sistem IT na ravni EU za spletno reševanje sporov med potrošniki in trgovci v zvezi s čezmejnimi spletnimi transakcijami. Vendar so že vzpostavljena številna orodja IT, ki povezujejo različne akterje v različnih državah članicah. Novo orodje IT bo temeljilo zlasti na navedenih orodjih. Pomembnejša med njimi so orodja IT, ki jih uporabljajo IMI, ECC in SOLVIT.

1.5.4. Skladnost in možnosti dopolnjevanja z drugimi relevantnimi instrumenti

Uredba o spletnem reševanju sporov temelji na predlogu Direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov.

1.6. Trajanje ukrepa in finančnih posledic

√ Časovno omejen predlog/pobuda

- √ trajanje predloga/pobude od leta 2012 do leta 2020.
- √ finančne posledice med letoma 2012 in 2020.

Časovno neomejen predlog/pobuda

- izvedba z začetnim obdobjem postopne krepitve med letoma 2012 in 2014,
- ki mu sledi polno delovanje.

1.7. Načrtovani načini upravljanja²¹

√ Neposredno centralizirano upravljanje – Komisija.

Posredno centralizirano upravljanje – prenos izvrševanja na:

²¹ Pojasnitve načinov upravljanja in sklicevanje na finančno uredbo so na voljo na spletišču BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html.

- izvajalske agencije,
 - organe, ki jih ustanovijo Skupnosti²²,
 - nacionalne javne organe/organe, ki opravljajo javne storitve,
 - osebe, ki se jim zaupa izvedba določenih ukrepov v skladu z naslovom V Pogodbe o Evropski uniji in so določene v zadevnem temeljnem aktu v smislu člena 49 finančne uredbe.
- Deljeno upravljanje** z državami članicami.
- Decentralizirano upravljanje** s tretjimi državami.
- Skupno upravljanje** z mednarodnimi organizacijami (*navedite*).

Pri navedbi več kot enega načina upravljanja je treba to natančneje razložiti v oddelku „opombe“.

Opombe

Opomb ni.

²² Organi iz člena 185 finančne uredbe.

2. UKREPI UPRAVLJANJA

2.1. Določbe glede spremljanja in poročanja

Navedite pogostost in pogoje.

Komisija bo vsaka tri leta in prvič najpozneje pet let po začetku veljavnosti te uredbe objavila poročilo o uporabi uredbe. Poročilu bodo po potrebi priloženi predlogi za spremembo uredbe.

2.2. Sistem upravljanja in nadzora

2.2.1. Ugotovljena tveganja

Izvrševanje proračuna zajema študijo izvedljivosti in razvoj informacijske platforme za SRS. Glavna tveganja so:

Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov je osnova za uredbo o SRS, saj bo platforma SRS vključevala nacionalne sisteme za alternativno reševanje sporov, ki bodo uradno sporočeni v skladu z direktivo. Zato bo nepopoln ali pozen prenos Direktive o alternativnem reševanju potrošniških sporov vplival na učinkovito delovanje sistema EU za spletno reševanje sporov.

Čeprav Komisija upravlja številna orodja IT, bo platforma SRS ena od orodij z največjim številom akterjev ter aplikacijami, ki bodo omogočile pristop, prilagojen njihovim potrebam. Morebitno tveganje predstavljajo tehnične težave, ki bi lahko zavlekle razvoj platforme.

2.2.2. Načrtovani načini nadzora

Proračun se bo izvajal z neposrednim centraliziranim upravljanjem.

Komisija bo spremljala faze analize, načrtovanja in preizkušanja pri razvoju orodja IT. Enota, pristojna za informacijske sisteme v GD SANCO, ima bogate izkušnje z upravljanjem orodij IT (na primer orodja ECC, CPCS, RAPEX), pri čemer so nekatera podobna platformi SRS (orodje ECC). Te pretekle izkušnje bodo omogočile pravočasen in učinkovit odziv na morebitne težave. Poleg tega bo študija izvedljivosti, ki bo izvedena leta 2012, pomagala opredeliti morebitna tveganja in tehnične težave, s čimer bo omogočen nemoten razvoj platforme SRS. Posvetovanja bodo opravljena tudi z GD za informatiko in GD za prevajanje glede nekaterih tehničnih vidikov (na primer strojnega prevajanja).

2.3. Ukrepi preprečevanja goljufij in nepravilnosti

Navedite obstoječe ali načrtovane preprečevalne in zaščitne ukrepe.

GD SANCO bo uporabil vse regulativne nadzorne mehanizme ter poleg tega pripravil strategijo za boj proti goljufijam v skladu z novo strategijo Komisije za boj proti goljufijam, sprejeto 24. junija 2011, da se med drugim zagotovi, da je ves njegov notranji nadzor v zvezi z bojem proti goljufijam popolnoma usklajen s strategijo Komisije za boj proti goljufijam ter da je njegov pristop k obvladovanju tveganj goljufij usmerjen v opredelitev tveganih področij za goljufije in ustreznih odzivov.

Komisija spoštuje določbe finančne uredbe pri izvedbi javnega naročila strojne in programske opreme IT ter povezanih storitev; za vse podpisane pogodbe veljajo določbe v zvezi z revizijami in pregledi Računskega sodišča in Evropskega urada za boj proti goljufijam.

3. OCENA FINANČNIH POSLEDIC PREDLOGA/POBUDE

3.1. Zadevni razdelki večletnega finančnega okvira in odhodkovne proračunske vrstice

- Obstoječe odhodkovne proračunske vrstice

Po vrsti, v skladu z razdelki večletnega finančnega okvira in proračunskimi vrsticami.

Razdelek večletnega finančnega okvira	Proračunska vrstica	Vrsta odhodkov	Prispevek			
	številka [poimenovanje.....]	dif./ nedif. (²³)	držav Efte ²⁴	držav kandidat ²⁵	tretjih držav	v smislu člena 18(1)(a) finančne uredbe
1A	17 02 02 00	dif.	DA	NE	NE	NE

- Zahtevane nove proračunske vrstice: ni relevantno

Po vrsti, v skladu z razdelki večletnega finančnega okvira in proračunskimi vrsticami.

Razdelek večletnega finančnega okvira	Proračunska vrstica	Vrsta odhodkov	Prispevek			
	številka [poimenovanje.....]	dif./ nedif.	držav Efte	držav kandidat	tretjih držav	v smislu člena 18(1)(a) finančne uredbe
	[XX YY YY YY]		DA/ NE	DA/ NE	DA/ NE	DA/ NE

²³ Dif. = diferencirana sredstva / nedif. = nediferencirana sredstva.

²⁴ Efta: Evropsko združenje za prosto trgovino.

²⁵ Države kandidatke in, če je ustrezno, potencialne države kandidatke Zahodnega Balkana.

3.2. Ocenjeni učinek na odhodke

3.2.1. Povzetek ocenjenega učinka na odhodke

v mio. EUR (na tri decimalna mesta natančno)

Razdelek večletnega finančnega okvira	Številka 3	Konkurenčnost za rast in zaposlovanje
--	---------------	---------------------------------------

GD za zdravje in potrošnike			Leto 2012	Leto 2013	Leto 2014	Leto 2015	Leto 2016	Leto 2017	Leto 2018	Leto 2019	Leto 2020	SKUPAJ
• Odobritve za poslovanje												
Številka proračunske vrstice: 17 02 02 00	obveznosti	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	plačila	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Številka proračunske vrstice	obveznosti	(1a)										
	plačila	(2a)										
Odobritve upravne narave, ki se financirajo iz sredstev nekaterih specifičnih programov ²⁶												
Številka proračunske vrstice		(3)										
Odobritve za GD za zdravje in potrošnike SKUPAJ	obveznosti	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	plačila	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Tehnična in/ali upravna pomoč ter odhodki za podporo izvajanja programov in/ali ukrepov EU (prej vrstice BA), posredne raziskave, neposredne raziskave.

• Odobritve za poslovanje SKUPAJ	obveznosti	(4)								
	plačila	(5)								
• Odobritve upravne narave, ki se financirajo iz sredstev nekaterih specifičnih programov, SKUPAJ		(6)								
Odobritve za RAZDELEK <....> večletnega finančnega okvira SKUPAJ	obveznosti	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	plačila	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Če predlog/pobuda vpliva na več razdelkov: ni relevantno

• Odobritve za poslovanje SKUPAJ	obveznosti	(4)								
	plačila	(5)								
• Odobritve upravne narave, ki se financirajo iz sredstev nekaterih specifičnih programov, SKUPAJ		(6)								
Odobritve za RAZDELKE od 1 do 4 večletnega finančnega okvira SKUPAJ (referenčni znesek)	obveznosti	=4+ 6								
	plačila	=5+ 6								

Razdelek večletnega finančnega okvira	5	„Upravni odhodki“
--	----------	-------------------

v mio. EUR (na tri decimalna mesta natančno)

		Leto 2012	Leto 2013								SKUPAJ
GD za <zdravje in potrošnike>											
• Človeški viri		0,318	0,318								0,636
• Drugi upravni odhodki											
GD za <zdravje in potrošnike> SKUPAJ	odobritve	0,318	0,318								0,636

Odobritve za RAZDELEK 5 večletnega finančnega okvira SKUPAJ	(obveznosti SKUPAJ = plačila SKUPAJ)										0,636
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

v mio. EUR (na tri decimalna mesta natančno)

		Leto 2012	Leto 2013	Leto 2014	Leto 2015	Leto 2016	Leto 2017	Leto 2018	Leto 2019	Leto 2020	SKUPAJ
Odobritve za RAZDELKE od 1 do 5 večletnega finančnega okvira SKUPAJ	obveznosti	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	plačila	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

– realizacija			1	0,150															1	0,150
študija izvedljivosti																				
Seštevek za specifični cilj št. 2																				
SPECIFIČNI CILJ št. 2																				
– realizacija																				
Seštevek za specifični cilj št. 2																				
STROŠKI SKUPAJ				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3	3,95

3.2.3. Ocenjeni učinek na odobritve upravne narave

3.2.3.1. Povzetek

- √ Predlog/pobuda ne zahteva porabe odobritev upravne narave
- √ Predlog/pobuda zahteva porabo odobritev upravne narave, kot je pojasnjeno v nadaljevanju: v mio.

v mio. EUR (na tri decimalna mesta natančno)

	Leto 2012	Leto 2013	Leto 2014	Leto 2015	Leto 2016	Leto 2017	Leto 2018	Leto 2019	Leto 2020	SKUPAJ
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------

RAZDELEK 5 večletnega finančnega okvira										
Človeški viri	0,318	0,318								0,636
Drugi upravni odhodki		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Seštevek za RAZDELEK 5 večletnega finančnega okvira		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Zunaj RAZDELKA 5 ²⁷ večletnega finančnega okvira										
Človeški viri										
Drugi odhodki upravne narave										
Seštevek zunaj RAZDELKA 5 večletnega finančnega okvira										

SKUPAJ	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

²⁷ Tehnična in/ali upravna pomoč ter odhodki za podporo izvajanja programov in/ali ukrepov EU (prej vrstice BA), posredne raziskave, neposredne raziskave.

3.2.3.2. Ocenjene potrebe po človeških virih

- Predlog/pobuda ne zahteva porabe človeških virov
- Predlog/pobuda zahteva porabo človeških virov, kot je pojasnjeno v nadaljevanju²⁸:

ocena, izražena v celih številkah (ali na največ eno decimalno mesto natančno)

	Leto 2012	Leto 2013				Leto N
• Kadrovski načrt (za uradnike in začasne uslužbence)						
17 01 01 01 (sedež ali predstavništva Komisije)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (delegacije)						
XX 01 05 01 (posredne raziskave)						
10 01 05 01 (neposredne raziskave)						
• Zunanje osebje (v ekvivalentu polnega delovnega časa: EPDČ)²⁹						
17 01 02 01 (PU, ZU, NNS iz splošnih sredstev)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (PU, ZU, MSD, LU in NNS na delegacijah)						
XX 01 04 yy³⁰	– na sedežu ³¹					
	– na delegacijah					
XX 01 05 02 (PU, ZU, NNS za posredne raziskave)						
10 01 05 02 (PU, ZU, NNS za neposredne raziskave)						
Druge proračunske vrstice (navedite)						
SKUPAJ	3 (0,318)	3 (0,318)				

XX je zadevno področje ali naslov.

Opis nalog:

²⁸ Učinek na proračun se bo obravnaval s prerazporeditvijo v letih 2012 in 2013. Od leta 2014 potrebe po človeških virih zajema program varstva potrošnikov 2020.

²⁹ PU = pogodbeni uslužbenec; ZU = začasni uslužbenec (*Intérimaire*); MSD = mlajši strokovnjak na delegaciji; LU = lokalni uslužbenec; NNS = napoteni nacionalni strokovnjak.

³⁰ V okviru zgornje meje za zunanje osebje iz odobritev za poslovanje (prej vrstice BA).

³¹ Zlasti za strukturne sklade, Evropski kmetijski sklad za razvoj podeželja (EKSRP) in Evropski sklad za ribištvo (ESR).

Uradniki in začasni uslužbenci	Razvoj, vzdrževanje in posodabljanje sistema IT za spletno reševanje sporov
Zunanje osebje	n.r.

Potrebe po človeških virih se krijejo z osebjem iz GD, že dodeljenim za upravljanje tega ukrepa in prerazporejenim v GD, po potrebi dopolnjenim z dodatnimi viri, ki se lahko pristojnemu GD dodelijo v okviru postopka letne dodelitve virov glede na proračunske omejitve.

3.2.4. Skladnost z veljavnim večletnim finančnim okvirom

- Predlog/pobuda je skladna z večletnima finančnima okviroma za obdobji 2007–2013 in 2014–2020.
- Predlog/pobuda bo pomenila spremembo ustreznega razdelka večletnega finančnega okvira.

Pojasnite potrebno spremembo ter navedite zadevne proračunske vrstice in ustrezne zneske.

.....

- Predlog/pobuda zahteva uporabo instrumenta prilagodljivosti ali spremembe večletnega finančnega okvira³².

Pojasnite te zahteve ter navedite zadevne razdelke in proračunske vrstice ter ustrezne zneske.

.....

3.2.5. Udeležba tretjih oseb pri financiranju

- V predlogu/pobudi ni načrtovano sofinanciranje tretjih oseb.
- V predlogu/pobudi je načrtovano sofinanciranje, kot je ocenjeno v nadaljevanju:

odobritve v mio. EUR (na tri decimalna mesta natančno)

	Leto N	Leto N+1	Leto N+2	Leto N+3	... vstavite ustrezno število let glede na trajanje učinka (prim. točka 1.6)			Skupaj
Navedite organ sofinanciranja								
Sofinancirane SKUPAJ								

³² Glej točki 19 in 24 Medinstitucionalnega sporazuma.

3.3. Ocenjeni učinek na prihodke

- Predlog/pobuda nima finančnih posledic za prihodke.
- Predlog/pobuda ima finančne posledice, kot je pojasnjeno v nadaljevanju:
 - na lastna sredstva,
 - na razne prihodke.

v mio. EUR (na tri decimalna mesta natančno)

Proračunska prihodkov:	vrstica	Odobritve na voljo za tekoče proračunsko leto	Vpliv predloga/pobude ³³						
			Leto N	Leto N+1	Leto N+2	Leto N+3	... vstavite ustrezno število let glede na trajanje učinka (prim. točka 1.6)		
Člen			5.						

Za razne namenske prihodke navedite zadevne proračunske vrstice.

.....

Navedite metodo izračuna učinka na prihodke.

.....

³³ Za tradicionalna lastna sredstva (carine, prelevmane za sladkor) morajo biti navedeni neto zneski, tj. bruto zneski po odbitku 25 % stroškov pobiranja.