



EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Predlog

DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

**o spremembi Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter
direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 in (EU) 2020/1828**

(Besedilo velja za EGP)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM

1. OZADJE PREDLOGA

Razlogi za predlog in njegovi cilji

Direktiva 2013/11/EU¹ o alternativnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: direktiva o ARS) omogoča potrošnikom v EU, da spore s trgovci s sedežem v EU, ki izhajajo iz pogodbenih obveznosti, rešijo z uporabo kakovostnih izvensodnih postopkov. Glavni cilj je v vseh državah članicah zagotoviti dostop do organov ARS, ki izpolnjujejo skupna merila kakovosti, za hitro, sporazumno, cenovno dostopno in pravično reševanje sporov v vseh sektorjih potrošniškega trga. Ta zakonodaja je ključna za zagotavljanje visoke ravni varstva potrošnikov na notranjem trgu, saj potrošnikom omogoča reševanje sporov majhne vrednosti, pri katerih ne želijo uveljavljati svojih pravic na sodišču zaradi stroškov in časa, ki bi jih to lahko zahtevalo. Trgovcem Direktiva pomaga pri ohranjanju dobrega ugleda, s tem ko sodelujejo v postopkih ARS in upoštevajo izid ARS.

Toda Direktiva je bila pripravljena pred več kot desetimi leti in ni najbolj primerna za spore, ki so posledica novih trendov na potrošniških trgih. Dejstvo je, da potrošniki v EU veliko več kupujejo na spletu, tudi od trgovcev zunaj EU. Žal se vzporedno s tem pojavlja večja izpostavljenost nepoštenim praksam – prek spletnih vmesnikov –, ki namerno ali dejansko bistveno izkrivljajo ali zmanjšujejo zmožnost prejemnikov storitve, da sprejemajo samostojne in informirane izbire ali odločitve (temni vzorci), prikritemu oglaševanju, lažnim ocenam, izkrivljenim predstavitvam cen ali pomanjkanju pomembnih predpogodbenih informacij. Ti trendi v določeni meri vplivajo tudi na nespletne nakupe, saj digitalno trženje vse bolj vpliva na potrošnike ter njihovo naklonjenost določenim blagovnim znamkam in trgovcem. Tak razvoj dogodkov ogroža zaupanje potrošnikov v digitalne trge in izkorišča ranljivost potrošnikov. To pomeni, da potrošniki potrebujejo učinkovite postopke za reševanje sporov, ki postajajo vse bolj zapleteni.

V oceni Komisije iz leta 2023 o izvajanju direktive o ARS po vsej EU je bilo ugotovljeno, da se ARS, zlasti čezmejno ARS, v številnih državah članicah še vedno premalo uporablja zaradi več dejavnikov, kot so stroški, zapleteni postopki, jezik in pravo, ki se uporablja. Področje uporabe direktive o ARS, ki je ozko opredeljeno, ni primerno za reševanje širokega nabora sporov, ki nastanejo, zlasti na digitalnih trgih. Pristop minimalne harmonizacije, uporabljen v direktivi o ARS, je državam članicam omogočil, da prilagodijo svoj okvir za ARS skladno s svojo kulturo, naložbami, viri, infrastrukturo, ozaveščenostjo itd. Glede na navedeno je Komisija v zakonodajnem delovnem programu za leto 2023² napovedala sveženj o izvrševanju pravic potrošnikov, v katerem sta bila predvidena predloga Komisije s ciljno usmerjenimi spremembami direktive o ARS in za razveljavitev uredbe o spletnem reševanju sporov (v nadaljnjem besedilu: uredba o SRS)³.

Namen tega predloga je **ohraniti sedanjí pristop minimalne harmonizacije** in ga le spremeniti, da bo bolj primeren za sodobne potrošniške trge.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Glej vrstico 8 Priloge II (REFIT): https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en.

³ Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=celex%3A32013R0>.

Cilji revidirane direktive o ARS so:

- zagotoviti, da je okvir za ARS primeren za digitalne trge, tako da izrecno zajema širok nabor pravic potrošnikov v EU, ki morda niso izrecno opisane v pogodbah ali pa se nanašajo na predpogodbene faze,
- okrepi uporabo ARS pri čezmejnih sporih z bolj prilagojeno pomočjo za potrošnike in trgovce,
- poenostaviti postopke ARS v korist vseh akterjev, med drugim z zmanjšanjem obveznosti organov ARS glede poročanja in obveznosti trgovcev glede informacij, hkrati pa z uvedbo dolžnosti odgovora spodbujati trgovce, da povečajo svoje sodelovanje v zahtevkih za ARS.

Da bi dosegli te cilje, ta predlog vsebuje naslednje elemente:

- **Področje uporabe:** pojasnitev in razširitev stvarnega in geografskega področja uporabe direktive o ARS, da bo zajemala:
- vse vrste sporov na področju potrošniškega prava EU (tj. ni omejitve na spore, povezane s pogodbo). Težava s sedanjo direktivo je, da je njeno področje uporabe ozko opredeljeno in lahko zato izključuje spore, povezane s predpogodbenimi fazami ali zakonskimi pravicami, kot je zamenjava ponudnikov storitev ali zaščita pred geografskim blokiranjem,
- spore med potrošniki v EU in trgovci zunaj EU (ki bodo lahko prostovoljno sodelovali v postopkih ARS na enak način kot trgovci v EU).
- **Dolžnost odgovora:** zahteva, da trgovci odgovorijo na poizvedbo organa ARS, ali nameravajo sodelovati v predlaganem postopku ARS ali ne (toda brez naložitve sodelovanja v postopkih ARS).
- **Obveznosti glede informacij:** odprava obveznosti trgovcev, da potrošnike obvestijo o organih ARS, če ne nameravajo sodelovati.
- **Čezmejno ARS:** ustrezni organi in zlasti evropski potrošniški centri bodo dobili novo podporno vlogo pri pomoči in usmerjanju potrošnikov v čezmejnih sporih, Komisija pa bo uvedla uporabniku prijazna digitalna orodja, ki bodo potrošnike pomagala usmeriti na pristojni organ za reševanje njihovih sporov.

Komisija je v svojem sporočilu „Dolgoročna konkurenčnost EU: pogled v obdobje po letu 2030“⁴ poudarila pomen regulativnega sistema, ki zagotavlja, da se cilji Unije dosežejo z minimalnimi stroški. Zato se je zavezala, da bo ponovno sprožila prizadevanja za racionalizacijo in poenostavitev zahtev glede poročanja s končnim ciljem zmanjšanja takih bremen za 25 %, ne da bi se ogrozili povezani cilji politike. Posledično je pregled ARS/SRS vključen v sveženj o racionalizaciji.

Zahteve glede poročanja imajo ključno vlogo pri zagotavljanju pravilnega izvrševanja in ustreznega spremljanja zakonodaje. Stroški teh zahtev so na splošno v veliki meri izravnani s koristmi, ki jih prinašajo, zlasti pri spremljanju in zagotavljanju skladnosti s ključnimi ukrepi politike. Vendar lahko zahteve glede poročanja pomenijo tudi nesorazmerno breme za deležnike, zlasti za zadevna MSP in mikropodjetja. Zaradi njihovega kopičenja lahko sčasoma

⁴ COM(2023) 168.

pride do odvečnih, podvojenih ali zastarelih obveznosti, neučinkovite pogostosti in časovne razporeditve ali neustreznih metod zbiranja. Z nadaljnjo racionalizacijo okvira za ARS po vsej EU bi morala pobuda ustvariti prihranke stroškov ter zmanjšati upravno breme za pristojne organe za ARS in trgovce v skladu z načeli REFIT in „za enega sprejetega se eden odpravi“ ter tudi prispevati k bolj enakim konkurenčnim pogojem za trgovce v EU in zunaj EU.

Racionalizacija obveznosti poročanja in zmanjšanje upravnega bremena sta zato prednostni nalogi.

V zvezi s tem je namen tega predloga poenostaviti pobude, ki so del pravnega varstva za potrošnike, in sicer:

- (a) z odpravo obveznosti za trgovce glede informacij o ARS;
- (b) organi ARS bi morali namesto letnih poročil pristojnim organom za ARS predložiti dveletna poročila o svojih dejavnostih ter jim ne bi bilo treba več poročati o svojem sodelovanju v mrežah organov ARS, ki olajšujejo reševanje čezmejnih sporov, če je to ustrezno;
- (c) organom ARS ne bo več treba vsaki dve leti pristojnim organom zagotoviti ocene učinkovitosti svojega sodelovanja v mrežah organov ARS, informacij o usposabljanju za svoje osebje ter ocene učinkovitosti postopka ARS, ki ga ponuja organ, in možnosti za izboljšanje njegove uspešnosti.

Skladnost z veljavnimi predpisi s področja zadevne politike

Direktiva o ARS je postopkovna direktiva, ki določa merila kakovosti, ki jih morajo organi ARS uporabljati na podoben način po vsej Uniji, in postopke, s katerimi države članice akreditirajo take organe, spremljajo njihovo skladnost z merili in zagotavljajo učinkovito raven preglednosti glede obstoja in delovanja takih organov.

Namen predlaganih sprememb je zagotoviti, da lahko organi ARS obravnavajo vse potrošniške spore, zlasti tiste, ki nastanejo na digitalnih trgih, vključno z nepogodbenimi obveznostmi, in tiste, povezane z nepogodbenimi zakonskimi pravicami. S pojasnitvijo in razširitvijo področja uporabe direktive o ARS bodo spremembe povečale njeno skladnost z obstoječo potrošniško zakonodajo, saj bodo organom ARS omogočile obravnavo širšega nabora sporov, ki so določeni v njeni prilogi. Izboljšave bodo zato pozitivno vplivale na doseganje ciljev na tem področju politike.

Predlog je tudi del prvega svežnja ukrepov za racionalizacijo zahtev glede poročanja. Gre za korak v stalnem procesu celovitega pregleda obstoječih zahtev glede poročanja, da se oceni njihova nadaljnja ustreznost in poveča njihova učinkovitost. Racionalizacija, uvedena s temi ukrepi, ne bo vplivala na doseganje ciljev na tem področju politike. Prihranek stroškov in časa, porabljenih za obveznosti poročanja, ki v ničemer ne izboljšujejo postopka ARS, pa bo koristil podjetjem in organom ARS.

Skladnost z drugimi politikami Unije

Člen 21 akta o digitalnih storitvah o izvensodnem reševanju sporov ne posega v direktivo o ARS (člen 21(9)). Poleg tega ureja, kako se lahko uporabniki posredniških storitev pritožijo na odločitve posrednika o moderiranju vsebin v zvezi z nezakonitimi ali škodljivimi vsebinami, vključno kadar se ponudnik storitev po prijavi odloči, da ne bo ukrepal. Tudi če se take nezakonite vsebine ali vsebine, ki kako drugače niso skladne s posrednikovimi pogoji poslovanja, lahko nanašajo na slabe poslovne prakse tretjega trgovca, se spor v skladu s

členom 21 akta o digitalnih storitvah reši med posrednikom in prejemnikom, ki ga zadeva odločitev o moderiranju vsebin, in je omejen na omejitve, ki se uporabljajo za zadevno vsebino ali račun. Direktiva o ARS se bo še naprej uporabljala za potrošniške spore s tretjim trgovcem, ki se običajno nanašajo na to, kako doseči vračilo denarja, kako doseči popravilo okvarjenega izdelka, kako odstopiti od pogodbe, ki je temeljila na nepoštenih pogojih itd. Direktiva o ARS zato potrošnikom zagotavlja dopolnilna sredstva za reševanje težav, ki so povezane z nezakonitimi poslovnimi praksami trgovca in ne z moderiranjem vsebin, ki ga izvaja posrednik.

Komisija v okviru programa ustreznosti in uspešnosti predpisov (REFIT) zagotavlja, da njena zakonodaja ustreza svojemu namenu, je usmerjena v potrebe deležnikov in čim bolj zmanjšuje bremena, hkrati pa dosega svoje cilje. Ta predlog je zato del programa REFIT, ki zmanjšuje zapletenost bremen poročanja, ki izhajajo iz pravnega okolja EU.

Čeprav so nekatere zahteve glede poročanja bistvene, morajo biti čim bolj učinkovite, pri čemer se je treba izogibati prekrivanju, odpraviti nepotrebna bremena ter v čim večji meri uporabljati digitalne in interoperabilne rešitve.

Racionalizacija, uvedena s ciljno usmerjenimi spremembami direktive o ARS, ne bo vplivala na doseganje ciljev na tem področju politike iz naslednjih razlogov:

- Obvezne informacije o ARS na spletišču trgovca niso učinkovite za tiste trgovce, ki ne nameravajo sodelovati v postopkih ARS in jim tega ni treba storiti v skladu z nacionalnim pravom ali pravom EU. Nasprotno bodo trgovci, ki dejavno sodelujejo v ARS, lahko to dejstvo ustrezno promovirali pri svojih strankah.
- Obveznosti poročanja organov ARS se poenostavijo, tako da se pogostost njihovih poročil zmanjša z enega leta na dve leti. To bo omogočilo, da se lahko zbere več informacij in s tem boljše podatkovno podlago za oceno njihovega delovanja v srednjeročnem obdobju. Nekateri elementi ne bi smeli biti obvezni, saj je na organih ARS, da se odločijo, katere informacije je najpomembneje objaviti in/ali posredovati pristojnim organom. Prihranjene stroške in čas bi bilo treba uporabiti za druge namene, na primer usposabljanje osebja.

2. PRAVNA PODLAGA, SUBSIDIARNOST IN SORAZMERNOST

Pravna podlaga

Pravna podlaga za predlagano revidirano direktivo o ARS je člen 114 PDEU o uresničevanju notranjega trga, pri čemer se ustrezno upošteva člen 169 PDEU⁵. Z njim je EU podeljena pristojnost za sprejemanje ukrepov za približevanje nacionalnih pravil v zvezi z vzpostavitvijo in delovanjem notranjega trga. Z vzpostavitvijo visoke ravni varstva potrošnikov naj bi predlog prispeval k nemotenemu delovanju notranjega trga.

Subsidiarnost

Revidirana direktiva o ARS bo vsem potrošnikom in trgovcem zagotovila boljši dostop do visokokakovostnega in stroškovno učinkovitega izvensodnega reševanja sporov, prilagojenega digitalnim trgovcem. Poenostavitev in večja stroškovna učinkovitost ARS za

⁵ Člen 169 PDEU določa, da se cilja podpiranja interesov potrošnikov in zagotavljanja visoke ravni varstva potrošnikov lahko dosežeta z ukrepi, sprejetimi v skladu s členom 114 PDEU.

reševanje sporov s čezmejno razsežnostjo ter spodbujanje združevanja podobnih zadev v en postopek pomagajo povečati učinkovitost reševanja sporov, tudi v čezmejnem okviru. To naj bi posledično povečalo zaupanje potrošnikov v spletno nakupovanje, pa tudi uporabo turističnih in potovalnih storitev v EU in zunaj nje.

Ciljev tega predloga države članice ne morejo zadovoljivo doseči same, temveč se zaradi obsega ali učinkov predlaganega ukrepa lažje dosežejo na ravni EU. Ukrepi EU bi zagotovili dosledno visoko raven varstva potrošnikov, večje zaupanje potrošnikov v ARS ter več mreženja in izmenjave najboljših praks na ravni EU (npr. glede uporabe digitalnih orodij za stroškovno učinkovitejše in doslednejše ARS, postopkov za obravnavanje zadev, ARS v posameznih sektorjih itd.).

Zahteve glede poročanja, ki se poenostavljajo, so določene v pravu EU. Racionalizacijo je zato bolje izvesti na ravni EU, da se zagotovita pravna varnost in doslednost poročanja za namene primerljivosti podatkov pri ocenjevanju izvajanja in napredka ARS v državah članicah.

Sorazmernost

V okviru ocene učinka je bil izveden preizkus sorazmernosti, da bi se zagotovilo, da so predlagane možnosti politike sorazmerne glede na stroške in vire. Predlog je ambiciozen in primeren za prihodnost ter bo zaradi razširitve in pojasnitve področja uporabe prinesel večje koristi za potrošnike in družbo na splošno. Navedeno bo omogočilo več izvensodnega reševanja sporov, kar bo povečalo zaupanje potrošnikov v trge in povečalo učinkovitost trgov. Lažje reševanje sporov podjetjem tudi olajšuje upravljanje poprodajnih storitev za potrošnike, hkrati pa se bo zmanjšalo njihovo breme glede preglednosti. Uvedba dolžnosti trgovcev, da odgovorijo na poizvedbe organov ARS, bo omogočila hitrejše postopke, saj bo hitro jasno, ali se trgovec strinja s sodelovanjem ali ne. Predlog ne presega tistega, kar je nujno potrebno za dosego ciljev.

Ohranja se pristop minimalne harmonizacije in državam članicam zagotavlja določena stopnja prožnosti, tudi pri odločanju, ali je sodelovanje trgovcev v ARS obvezno ali prostovoljno ali mešano glede na tržne sektorje.

Kljub velikemu številu potrošnikov, ki uporabljajo sisteme reševanja sporov, ki jih kot del svojih posredniških storitev zagotavljajo spletne tržnice, Komisija ne predlaga urejanja teh storitev. Namesto tega je sprejela priporočilo, naslovljeno na spletne tržnice in trgovinska združenja EU, da bi pojasnila, da so njihovi sistemi reševanja sporov pomembna orodja za alternativno reševanje sporov, ki lahko rešijo številne potrošniške spore in močno izboljšajo dostopnost čezmejnih sporov. Če se ti sistemi vzpostavijo interno, bi morali biti skladni z merili kakovosti iz direktive o ARS, da se zagotovita neodvisnost in pravičnost za potrošnike in trgovce, ki so stranke v sporu. Poleg tega se predlaga razveljavitev uredbe o SRS, saj ne prinaša znatnih koristi v smislu dostopa do kakovostnega ARS za spletne potrošnike. Ta razveljavitev bo znatno zmanjšala breme za podjetja, saj je obveznost za vse spletne trgovce s sedežem v EU, da zagotovijo povezavo do platforme za SRS in upravljajo namenski elektronski naslov, odpravljena.

Racionalizacija zahtev glede poročanja organom ARS zmanjšuje upravno breme z uvedbo nekaterih sprememb obstoječih zahtev, ki ne vplivajo na vsebino širšega cilja politike. Predlog je omejen na tiste spremembe, ki so potrebne za zagotovitev učinkovitega poročanja brez spreminjanja bistvenih elementov zadevne zakonodaje.

Izbira instrumenta

Izbrani instrument je direktiva o spremembi Direktive 2013/11/EU. Direktiva je zavezujoča glede rezultata, da se doseže delovanje notranjega trga, vendar nacionalnim organom prepušča izbiro oblike in metod. Tako bodo države članice lahko spremenile veljavno zakonodajo (ki je rezultat prenosa Direktive 2013/11/EU) v obsegu, ki je potreben za zagotovitev skladnosti, zato bo učinek takšne reforme na njihove zakonodajne sisteme omejen.

Vzporedno s tem pregledom se predlaga razveljavitev Uredbe (EU) št. 524/2013⁶ o spletnem reševanju potrošniških sporov in ukinitve platforme za SRS, ki jo navedena uredba določa, zaradi neučinkovitosti tega sistema in nesorazmernih stroškov za podjetja EU. Zato je treba spremeniti direktive EU, ki vsebujejo sklice na uredbo o SRS.

3. REZULTATI NAKNADNIH OCEN, POSVETOVANJ Z DELEŽNIKI IN OCEN UČINKA

Naknadne ocene/preverjanja primernosti obstoječe zakonodaje

Komisija je leta 2023 izvedla celovito oceno⁷ v skladu s petimi merili (uspešnost, učinkovitost, ustreznost, skladnost, dodana vrednost EU) iz zbirke orodij za boljše pravno urejanje. Glavno vprašanje postopka je bilo oceniti, v kolikšni meri je direktiva o ARS potrošnikom pomagala rešiti spore s trgovci na zadovoljiv način in v skladu z usklajenimi zahtevami glede kakovosti iz poglavja II direktive o ARS.

Na splošno so vse države članice pravilno izvajale direktivo o ARS. Glede na pristop minimalne harmonizacije so države članice tiste, ki odločijo o upravljanju, arhitekturi in strukturi nacionalnega okvira za ARS. Sodelovanje trgovcev se med državami članicami zelo razlikuje, kar je med drugim odvisno od tega, ali je njihovo sodelovanje obvezno ali prostovoljno, ali je izid zavezujoč ali ne in ali obstajajo prakse, da se jih javno izpostavi in obsodi.

Dostop do ARS je odvisen od pristojbin, razpoložljive pomoči, uporabniku prijaznih postopkov, ozaveščenosti itd. Pri dostopu do ARS je veliko ovir, zlasti v čezmejnih zadevah (v zvezi s pravom, ki se uporablja, jezikom, stroški, zapletenimi postopki). Izkazalo se je, da so naložbe organov ARS v digitalizacijo dolgoročno pocenile ARS in izboljšale doslednost izidov ARS. Stroški ARS se med državami članicami zelo razlikujejo, odvisno od obstoječe infrastrukture, modela financiranja, števila akreditiranih in spremljanih organov ARS, pristojbin za potrošnike in trgovce ter od tega, ali so strukture za ARS obstajale že prej. Zaradi pomanjkanja podatkov o izračunu stroškov je težko izračunati stroškovno učinkovitost ARS. Vendar je v primerjavi s stroški, ki bi jih imeli potrošniki, trgovci in države članice, če bi bilo treba vse potrošniške spore obravnavati na sodišču, sistem ARS veliko bolj stroškovno učinkovit. Določene prihranke stroškov bi bilo morda mogoče doseči z zmanjšanjem nekaterih bremen poročanja, ki so jih številni deležniki ocenili kot nesorazmerna.

⁶ Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L 165, 18.6.2013, str. 1).

⁷ Ocena je prav tako objavljena v svežnju s tem predlogom.

Vendar omejitve področja uporabe na trgovce s sedežem v EU številnim potrošnikom onemogoča dostop do pravičnih sistemov pravnega varstva. V kriznih razmerah, npr. v času pandemije COVID-19 in nedavne energetske krize, so se postopki ARS izkazali za pomembne mehanizme za obravnavanje večjega števila potrošniških težav, ki so jih povzročile krize. Te krize torej ne postavljajo pod vprašaj ustreznosti Direktive, se pa postavlja vprašanje, ali bi bilo treba nekatere mehanizme okrepiti, zlasti da bi organom ARS omogočili, da z združevanjem zadev obravnavajo več zadev hkrati.

Pristop minimalne harmonizacije je bil dobro sprejet in deležniki so močno priporočali njegovo ohranitev. Organi ARS so imeli koristi od ukrepov na ravni EU, ki so jim ponudili platformo za izmenjavo najboljših praks in finančno pomoč za izboljšanje njihove infrastrukture, vključno z njihovim obravnavanjem zadev, krepijo zmogljivosti in ozaveščanje o ARS.

Na podlagi zaključkov ocene je Komisija razmislila o zakonodajnem predlogu za spremembo sedanje direktive o ARS, da bi bila bolj primerna, zlasti za digitalne trge.

Posvetovanja z deležniki

Za pristop pri oblikovanju politik, ki temelji na dokazih, je Komisija:

- (a) izvedla dve večjezični javni posvetovanji o ARS s pristopom pogleda v preteklost in v prihodnost ter objavila poziv k predložitvi dokazov, v katerem so bili izpostavljeni ukrepi politike za revizijo direktive o ARS, na svojem spletišču Povejte svoje mnenje;
- (b) organizirala različne posvetovalne delavnice s fizično udeležbo in v hibridni obliki, vključno s skupščino o ARS leta 2021, panelno razpravo na vrhu o varstvu potrošnikov in okroglo mizo o čezmejnem ARS leta 2022;
- (c) zasnovala vprašalnik za pomoč pristojnim organom za ARS pri pripravi nacionalnih poročil o ARS za leto 2022 v skladu s členom 26 direktive o ARS;
- (d) sodelovala na različnih dogodkih, da bi zbrala povratne informacije o tem, kako bi bilo mogoče ARS izboljšati (npr. dogodki ob obletnicah organov ARS, dogodki mrež za ARS FIN-Net in Travel-net, informativna srečanja itd.);
- (e) naročila študijo, ki se je osredotočila na izvajanje ARS na terenu v štirih jurisdikcijah, in vedenjsko študijo o ARS;
- (f) preučila nedavne dokumente o stališču v zvezi z ARS, ki so jih pripravili glavni deležniki, vključno z ECC-Net⁸, BEUC⁹ itd.

Velika večina deležnikov iz vseh kategorij je poudarila potrebo po reviziji direktive o ARS z razširitvijo njenega področja uporabe, da se izrecno vključijo spori, povezani z zakonskimi pravicami potrošnikov, ne glede na to, ali pogodba obstaja ali ne in kaj pogodba vsebuje, s čimer bo okvir za ARS postal dostopnejši in s tem stroškovno učinkovit, zlasti za obravnavanje čezmejnih sporov. Mnenja o tem, ali naj se zaradi omejenih virov in zmogljivosti nekaterih organov ARS spodbuja kolektivno ARS z združevanjem zadev, so se razlikovala. V okviru odprtega javnega posvetovanja je 58 % od 111 respondentov izrazilo podporo kolektivnemu ARS. Na okrogli mizi o čezmejnem ARS je bilo ugotovljeno tudi, da bi bilo treba kolektivno ARS spodbujati kot način za zagotovitev trajnosti organov ARS v

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

kriznih razmerah. Vendar so deležniki poudarili, da bi bilo treba zasnovo kolektivnega ARS prepustiti državam članicam.

Nekateri deležniki menijo, da bi se z nadgradnjo vloge kontaktnih točk za SRS, da bi dejansko postale kontaktne točke za ARS, znatno izboljšal potencial za reševanje čezmejnih sporov. Večina deležnikov je menila, da je platforma za SRS neučinkovita, zato je treba zagotoviti uporabniku prijazna orodja za boljše usmerjanje potrošnikov glede njihovih možnosti pravnega varstva in morebitnih organov ARS, ki jih lahko uporabijo.

Deležniki so tudi poudarili, da imajo evropski potrošniški centri zelo pomembno vlogo glede pomoči potrošnikom v zvezi s težavami pri čezmejnih nakupih. Neformalno srečanje ministrov o varstvu potrošnikov, ki ga je septembra 2022 organiziralo češko predsedstvo Sveta, je na primer potrdilo, da so vse države članice zadovoljne s pomočjo, ki jo ECC-Net zagotavlja potrošnikom pri čezmejnih sporih, in menijo, da se bo vloga teh centrov v prihodnosti še okrepila.

Udeleženci skupščine o ARS leta 2021 so poudarili pomen zmanjšanja obveznosti poročanja za organe ARS, da bi se sprostil viri, ki bi se lahko uporabili za razširitev njihovega dosega.

Zbiranje in uporaba strokovnih mnenj

Komisija je pri zunanjih izvajalcih naročila tri študije v zvezi z ARS:

- (1) študijo za zbiranje podatkov, tj. analizo povratnih informacij, prejetih v okviru javnega posvetovanja s pogledom v preteklost, nacionalnih poročil o ARS, predloženih Komisiji iz vseh držav članic EU, Norveške in Islandije, ter pet študij primerov, ki so temeljile na teoretičnih raziskavah in razgovorih v naslednjih sektorjih: e-trgovanje, potovanja, finance, umetna inteligenca pri ARS in akreditacija organov ARS;
- (2) vedenjsko študijo o ARS glede tega, kako potrošnike spodbuditi k uporabi ARS in kako bi pravni bot, podprt z umetno inteligenco, potrošnikom pomagal bolje razumeti pravno varstvo in poiskati pravi organ ARS;
- (3) pravno študijo, ki je preučila akademsko literaturo o ARS/SRS v štirih državah članicah EU.

Vse študije bodo objavljene na spletni strani Komisije o ARS:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_sl.

Predlog za zmanjšanje bremena poročanja je bil opredeljen po postopku notranjega pregleda obstoječih obveznosti poročanja in na podlagi izkušenj z izvajanjem povezane zakonodaje. Ker gre za korak v procesu stalnega ocenjevanja zahtev glede poročanja, ki izhajajo iz zakonodaje EU, se bo pregled takšnega bremena in njegovega učinka na deležnike nadaljeval.

Ocena učinka

V oceni učinka so bile analizirane štiri različne možnosti. Prednostna možnost se je nanašala na razširitev stvarnega področja uporabe Direktive, poenostavitev čezmejnega ARS in uvedbo dolžnosti odgovora za trgovce.

S to možnostjo bi se število potencialnih sporov za ARS povečalo za približno 4,5 %, in sicer kot neposredna posledica razširitve stvarnega področja uporabe Direktive na potrošniške spore, ki presegajo stroga pogodbeno vprašanja, saj bi se lahko vključili dodatni spori v zvezi z zakonskimi pravicami, ki niso izrecno navedene v pogodbi, ali v zvezi z vprašanji, ki izhajajo iz pravic potrošnikov, kot so zamenjava ponudnikov storitev, diskriminacija, preglednost cen in predpogodbene informacije ali prenosljivost vsebin. Kot je razvidno iz opredelitve problema v oceni učinka, ima trenutno težave, ki bi jih morda želeli rešiti z ARS, približno 2 250 000 potrošnikov. Vendar se to veliko število potrošnikov, ki izražajo interes za ARS, znatno zmanjša, ko je treba dejansko zahtevati postopek ARS. To je posledica različnih dejavnikov, kot so pomanjkanje vedenja o obstoječih organih ARS, pričakovano dolgo trajanje postopkov itd. Potrošniki uravnovežijo znesek svoje izgube s pričakovanim bremenom in bodo zahtevali postopek ARS le, če je zadevni znesek razmeroma visok. Organi ARS izvajajo preizkuse upravičenosti, na primer glede obsega zadevnih pravic in vrste dokazil, ki jih je treba predložiti v zvezi s prejšnjimi stiki s trgovcem. S temi preizkusi se dodatno zmanjša število zadev, za katere se na koncu uporabi postopek ARS. Glede na podatke, ki jih je poslalo 23 pristojnih nacionalnih organov, je kot upravičenih za reševanje s postopkom ARS v celotni EU v povprečju sprejetih le 300 000 zadev na leto. Pri približno polovici teh ni nadaljevanja, saj trgovcem v večini primerov ni treba privoliti v sodelovanje, oziroma se trgovec in potrošnik dogovorita za rešitev spora pred zaključkom postopka ARS ali pa ne moreta najti sprejemljive rešitve in se odločita opustiti postopek ARS.

Od 2 250 000 potrošnikov, ki izražajo interes za izvedbo ARS, jih ima približno 4,5 % spor, ki danes ne bi spadal na področje uporabe direktive o ARS in zato ne bi bil upravičen do ARS (100 000 sporov). Posledično se število potencialnih sporov s tem ukrepom poveča s 300 000 dejanskih sporov na 400 000. Za vsak upravičeni spor organ ARS, ki prejme pritožbo, zadevnemu podjetju pošlje obvestilo za začetek izvensodnega spora. Od teh 400 000 obvestil, ki jih organi ARS pošljejo podjetjem, bi jih 240 000 postalo spor¹⁰, na približno 128 000 pa ne bi bilo odgovora¹¹.

Če se v direktivo uvede dolžnost odgovora, se ocenjuje, da bi stroški za podjetja za pošiljanje enega odgovora znašali približno 20 EUR (vključno s pripravo, obdelavo in pošiljanjem), kar bi pomenilo skupne stroške za podjetja v višini 2,6 milijona EUR na leto oziroma 23 milijonov EUR v desetih letih¹². Del od 128 000 potencialnih sporov, v zvezi s katerimi bi podjetja zdaj morala odgovoriti¹³, bi se lahko spremenil v dejanske spore, pri čemer bi negativni odgovori podjetij povečali gotovost za potrošnike, ki bi se lahko odločili za vložitev (ali ne) svojega zahtevka drugje. Ocenjuje se, da bi se od 128 000 potencialnih sporov približno 77 000 teh spremenilo v dejanske spore¹⁴ (večinoma tisti, povezani s podjetji, ki prej niso vedela za ARS, kar bi skupno pomenilo skoraj 200 000 novih sporov v okviru te možnosti politike¹⁵). Če bi potrošniki zmagali v 90 % primerov (in bi podjetja sprejela izid

¹⁰ Razmerje 180 000/300 000, zdaj uporabljeno za 400 000.

¹¹ 96 000, kot je razvidno iz opredelitve problema, tj. 32 % vseh, kar pri 400 000 znaša 128 000. Na koliko od teh obvestil ne odgovorijo MSP in na koliko velika podjetja, ni znano.

¹² Za revalorizacijo vrednosti se uporablja diskontni faktor v višini 3 %.

¹³ Opozoriti je treba, kot je razvidno iz ocene (Priloga 6), da se sodelovanje trgovcev že vedno zahteva v šestih državah članicah (DK, HU, IS, LT, LV, SK). V drugih sedmih državah članicah je sodelovanje trgovcev obvezno v določenih sektorjih (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL), v še štirih pa se sodelovanje trgovcev zahteva v posebnih okoliščinah (BE, HR, PT, SE). Zaradi poenostavitve izračuna v teh ocenah to ni upoštevano, kar se priznava kot omejitev.

¹⁴ Z uporabo iste logike, da približno 60 % podjetij, če se nanje obrnejo evropski potrošniški centri, običajno doseže dogovor s potrošniki. Torej bi 60 % podjetij, od katerih se zahteva odgovor, odgovorilo pozitivno.

¹⁵ 300 000 – 180 000 v izhodiščnem scenariju +77 000.

ARS), bi se škoda zmanjšala za 33 milijonov EUR letno¹⁶, tj. 290 milijonov EUR v desetih letih. Vendar bi lahko obravnavanje teh 200 000 novih sporov pomenilo do 60 milijonov EUR stroškov letno¹⁷ (527 milijonov EUR v desetih letih) za organe ARS, ki bi se lahko financirali na različne načine¹⁸. Omogočanje organom ARS, da združujejo podobne zadeve proti določenemu trgovcu, bi ustvarilo prihranke (zaradi učinkovitejše obravnave), ki bi njihove stroške izravnali v višini 11 milijonov EUR letno (tj. 97 milijonov EUR v desetih letih)¹⁹. Neto dodatni stroški za organe ARS bi lahko ob upoštevanju ekonomije obsega znašali od 0 do 49 milijonov EUR letno (v povprečju 25 milijonov EUR) ali od 0 do 430 milijonov EUR v desetih letih (v povprečju 215 milijonov EUR). Nastale stroške lahko organi ARS tudi prenesejo na trgovce, ker vedo, da bodo ti v primerjavi s postopkom pred sodiščem še vedno prihranili. Dolžnost odgovora bi nadomestila sedanjo zahtevo glede razkritja informacij o ARS za podjetja, ki ne nameravajo in niso obvezana reševati sporov z uporabo ARS (64 %²⁰ trgovcev)²¹. Iz ocene učinka, povezane s sedanjo direktivo o ARS²², je razvidno, da znašajo za inflacijo prilagojeni stroški zagotavljanja informacij potrošnikom približno 310 EUR na podjetje²³. To je večinoma enkratni strošek. Vsako leto bi skupni prihranki za novoustanovljena podjetja, ki ne sodelujejo z nobenim organom ARS²⁴, znašali 99 milijonov EUR letno²⁵, tj. 870 milijonov EUR v desetih letih; delež stroškov, ki izhajajo iz „dodajanja informacij o ARS v pogodbe, na račune, potrdila o plačilu, spletišča, v brošure/letake“²⁶, bi se nato prihranil tudi sedanjim podjetjem, in sicer v skupnem znesku 165 milijonov EUR na leto, tj. 1,4 milijarde EUR v desetih letih (skupaj 2,3 milijarde EUR prihrankov za podjetja v desetih letih).

Dodelitev podporne vloge evropskim potrošniškim centrom (ali drugim organom) pomeni, da bi morali evropski potrošniški centri pomagati v ARS z vprašanji o pravu, ki se uporablja v drugih državah članicah, prevajanjem korespondence in dokumentov, pomembnih za zadevo, itd. To bi po ocenah zahtevalo približno 50 ekvivalentov polnega delovnega časa (EPDČ) v celotni EU, s čimer bi prevzeli enako število delovnih mest, kot jih imajo kontaktne točke za

¹⁶ 200 000 * 90 % * 185 EUR.

¹⁷ 300 EUR na spor, glej opredelitev problema.

¹⁸ Vendar je treba upoštevati, da bi organi ARS po določeni točki dosegli ekonomijo obsega in bi bilo torej treba upoštevati le mejne stroške dodajanja dodatnih sporov. Poleg tega stroški, ki jih pomenijo ti dodatni spori, preprečujejo večje stroške, ki bi jih imelo več strank, če bi zadeve morale obravnavati sodišče.

¹⁹ To je konservativna ocena v zvezi s potencialnimi prihranki. Upošteva število potencialnih sporov (380 000) in predpostavlja, da se le 10 % od teh združi. Glede na to, da je povprečna vrednost spora 300 EUR, prihranki znašajo 11 milijonov EUR.

²⁰ Pregled stanja razmer za potrošnike – Potrošniki doma na enotnem trgu, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf \(europa.eu\)](#).

²¹ V vedenjski študiji o ARS/SRS je bilo ugotovljeno, da „se zdi, da informacije, ki se zagotovijo o spletiščih organov ARS, niso pomembna spodbuda za uporabo“. To velja zlasti, če trgovec, ki mora razkriti te informacije, ne namerava sodelovati.

²² Ocena učinka, ki je spremlni dokument k Predlogu direktive Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) in k Predlogu uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}. 254 EUR x 1,2217 kot kumulativna inflacija med letoma 2012 in 2023 (in2013dollars.com/Europe).

²³ Eurostat: 500 000 novih trgovcev na debelo in trgovcev na drobno vsako leto v EU x 64 % = 320 000.
²⁴ 320 000 (glej opombo zgoraj) x 310 EUR (stroški trgovcev za izpolnjevanje obveznosti glede informacij).

²⁵ 35 % skupnih stroškov (ocena učinka iz leta 2011), tj. 109 EUR. Predpostavljamo, da bi jih bilo treba vsako leto ponatisniti 10 %, pri čemer bi strošek znašal 11 EUR na obstoječe podjetje, ki ne sodeluje z organom ARS (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

SRS v državah članicah. Ta ukrep brez stroškov²⁷ bi nato dodatno zmanjšal škodo za potrošnike in prihranil stroške organom ARS.

Socialni učinki: gotovost, da bodo hitro dobili odgovor na svoje pritožbe, vložene prek ustreznega ARS, bi močno zmanjšala stres potrošnikov, ki bi bolje ocenili ustreznost različnih možnosti za reševanje sporov. Z razširjenim področjem uporabe Direktive bi se zmanjšali tudi sodni zaostanki, saj lahko potrošniki trenutno dosežejo rešitev le na sodišču. Nadomestitev platforme za SRS ne bi imela socialnega vpliva v smislu zaposlovanja, saj bi kontaktne točke držav članic (približno 50 EPDČ po vsej EU) prevzeli evropski potrošniški centri z novimi odgovornostmi za čezmejno ARS.

Okoljski vplivi: razširitev področja uporabe Direktive na nepogodbene spore bi potrošnikom omogočila, da zahtevajo pravno varstvo v primeru škode, ki je posledica nepoštenih poslovnih praks, vključno s tistimi, ki so povezane z zavajajočimi zelenimi trditvami. Možnost uveljavljanja pravnega varstva z uporabo ARS v primeru lažnega zelenega oglaševanja bi okrepila prizadevanja javnih organov za varstvo potrošnikov in prispevala k doseganju ciljev strategije evropskega zelenega dogovora. V istem okviru bi lahko potrošniki vložili zahtevek za ARS tudi v zvezi z drugimi primeri z okoljskim vplivom, med drugim tistimi, ki so povezani z zavajajočimi predpogodbenimi informacijami v zvezi s pogodbami o energiji ali okoljskimi trditvami.

Predlog zadeva omejene in ciljno usmerjene spremembe zakonodaje z namenom racionalizacije zahtev glede poročanja. Temeljijo na izkušnjah z izvajanjem zakonodaje. Spremembe ne vplivajo znatno na politiko, temveč le zagotavljajo učinkovitejše in uspešnejše izvajanje. Zaradi njihove ciljno usmerjene narave in pomanjkanja ustreznih možnosti politike ocena učinka ni potrebna.

Primernost in poenostavitev ureditve

Ukrepi v predlaganem pregledu bodo zagotovili naslednje možnosti za izboljšanje učinkovitosti, izračunano na letni osnovi:

- 370 milijonov EUR prihrankov tekočih stroškov prilagajanja za podjetja (nadomestitev platforme EU za SRS),
- 264 milijonov EUR prihrankov tekočih stroškov prilagajanja za podjetja (odprava obveznosti razkritja informacij o ARS).

Prednostna možnost pomeni naslednje majhne letne stroške prilagajanja:

- 2,6 milijona EUR tekočih stroškov prilagajanja za podjetja (zaradi dolžnosti odgovora),
- 25 milijonov EUR tekočih stroškov prilagajanja za organe ARS (obravnavanje dodatnih sporov),
- 11 milijonov EUR v zvezi s skladnostjo za ponudnike zasebnih platform za SRS.

Ta skupni znesek 39 milijonov EUR na leto se več kot izravna z letnimi prihranki stroškov v višini 634 milijonov EUR, ki izhajajo iz poenostavitve.

Ni znano, koliko sporov je z MSP in koliko jih je z velikimi podjetji, tako da bi se lahko stroški, povezani z dolžnostjo odgovora, načeloma delili z MSP. Toda velika večina podjetij

²⁷ Kontaktne točke za SRS se financirajo iz proračuna držav članic, evropske potrošniške centre pa sofinancira EU. Zaradi prenosa teh delovnih mest bi imele države članice manj stroškov, EU pa nekoliko več.

je MSP, zato bodo slednja tudi imela največ koristi pri prihrankih stroškov glede zagotavljanja informacij, povezanih z nadomestitvijo platforme za SRS in z ARS na splošno. Ta možnost bo pozitivno vplivala na konkurenčnost MSP v EU, saj se lahko prihranki uporabijo za povečanje privlačnosti njihovih cen in po možnosti za spodbujanje inovacij.

Vedenjska študija v zvezi z zahtevami glede informacij o ARS je pokazala, da sedanja zahteva, da trgovci na svojih spletiščih jasno navedejo povezavo na platformo za SRS, ne poveča verjetnosti, da bo potrošnik uporabil ARS. Zato njena odprava ne bi imela negativnih posledic za sodelovanje potrošnikov v ARS. Podjetjem, ki poslujejo prek spleta, ne bi bilo treba upravljati elektronskega naslova za korespondenco za namene SRS, s čimer bi prihranila 100 EUR letno. Skupna **korist za podjetja** bi torej bili prihranki v višini 370 milijonov EUR letno, tj. **3,3 milijarde EUR v desetih letih**. Poleg tega novoustanovljena podjetja v EU v naslednjih desetih letih ne bi imela stroškov z zagotavljanjem informacij o SRS na svojih spletiščih, vendar je ta ocena že vključena v izračune, povezane z odstranitvijo informacij o ARS.

Temeljne pravice

Predlog Komisije na splošno pozitivno vpliva na temeljne pravice. Razširjeno stvarno in geografsko področje uporabe Direktive bi potrošnikom zagotovilo dostop do zasebnega pravnega sredstva za širši nabor sporov, s čimer bi se okrepila njihova pravica do učinkovitega pravnega sredstva, kot je določena v členu 47 Listine EU o temeljnih pravicah. Čeprav bi uvedba dolžnosti odgovora od trgovcev zahtevala, da preučijo potencialne spore, ki jim jih posredujejo organi ARS, dejstvo, da podjetja v skladu z Direktivo niso obvezana sodelovati v ARS, zagotavlja spoštovanje njihove svobode gospodarske pobude.

4. PRORAČUNSKÉ POSLEDICE

Pregled direktive o ARS ne bo pomenil novih finančnih obveznosti za Komisijo, zato niso potrebni dodatni človeški in upravni viri. V podporo novim določbam, dodanim v direktivo o ARS, se bodo obstoječa sredstva, namenjena podpori pravnega varstva za potrošnike v programu Enotni trg za obdobje 2021–2027²⁸, uporabila za izboljšanje dostopa do seznama organov ARS, ki ga je Komisija že objavila v okviru platforme za SRS, ali za podporo evropskim potrošniškim centrom pri boljši pomoči potrošnikom, ki iščejo nasvete o možnostih glede čezmejnega pravnega varstva. Program Enotni trg omogoča tudi dodeljevanje nepovratnih sredstev organom ARS za izboljšanje njihove stroškovne učinkovitosti, na primer z digitalizacijo ali usposabljanjem njihovega osebja.

5. DRUGI ELEMENTI

Načrti za izvedbo ter ureditev spremljanja, ocenjevanja in poročanja

Direktiva o spremembi ne spreminja obveznosti spremljanja, ki jih ima Komisija v skladu s členom 26 direktive o ARS, tj. vsaka štiri leta bo pripravila poročilo o oceni učinkovitosti

²⁸ Uredba (EU) 2021/690 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 28. aprila 2021 o vzpostavitvi programa za notranji trg, konkurenčnost podjetij, vključno z malimi in srednjimi podjetji, področje rastlin, živali, hrane in krme in evropsko statistiko (program Enotni trg) ter o razveljavitvi uredb (EU) št. 99/2013, (EU) št. 1287/2013, (EU) št. 254/2014 in (EU) št. 652/2014 (Besedilo velja za EGP) (UL L 153, 3.5.2021, str. 1).

direktive o ARS (kakor je bila spremenjena) na podlagi obstoječih virov podatkov, vključno z nacionalnimi poročili, ki jih morajo pristojni organi prav tako vsaka štiri leta predložiti Komisiji.

Natančnejša pojasnitev posameznih določb predloga

Ker je ta direktiva o spremembi, so podani naslednji opisi v zvezi s členi direktive o ARS, ki se spreminjajo.

Člen 2 – Področje uporabe

Sedanje področje uporabe direktive o ARS je omejeno na spore, ki izhajajo iz pogodbenih obveznosti v zvezi s prodajo blaga ali storitev. Komisija s to revizijo predlaga razširitev področja uporabe na prostovoljne postopke ARS proti vsem trgovcem, ki prodajajo blago ali storitve, vključno z digitalnimi vsebinami in digitalnimi storitvami, potrošnikom s prebivališčem v EU, ter na spore, povezane s predpogodbenimi fazami, v katerih obstajajo pravice potrošnikov, in sicer ne glede na to, ali potrošnik na koncu sklene pogodbo. To se na primer nanaša na zavajajoče oglaševanje, manjkajoče, nejasne ali zavajajoče informacije, nepošteno pogoje ali pravice v zvezi z garancijo. Poleg tega je namen razširjenega področja uporabe zajeti spore, povezane z drugimi ključnimi zakonskimi pravicami potrošnikov, kot so pravica, da se zanje ne uporabljajo prakse geografskega blokiranja, do zamenjave ponudnikov telekomunikacij ali do dostopa do osnovnih finančnih storitev.

Člen 4 – Opredelitev pojmov

Opredelitvi pojmov „domači spori“ in „čezmejni spori“ v direktivi o ARS sta skladni s sedanjim področjem uporabe, zato se sklicujeta le na spore na podlagi pogodbenega razmerja s trgovci s sedežem v Uniji. Komisija predlaga spremembo teh opredelitev, da bi zajeli vse spore, povezane s ključnimi zakonskimi pravicami potrošnikov. Poleg tega je namen nove opredelitve „čezmejnega spora“ zajeti tudi primere, v katerih ima trgovec sedež zunaj Unije.

Člen 5 – Dostop do organov ARS in postopkov ARS

V sedANJI obliki člen 5(1) določa, da morajo države članice zagotoviti obstoj organov ARS, ki izpolnjujejo zahteve direktive o ARS ter obravnavajo spore med potrošniki in trgovci s sedežem na njihovem ozemlju. S predlagano razširitvijo področja uporabe bi lahko tudi trgovci s sedežem zunaj EU (prostovoljno) sodelovali v postopkih ARS. Zato Komisija predlaga uvedbo obveznosti za države članice, da ustanovijo organe ARS, ki bodo pristojni za reševanje takih sporov med potrošniki in trgovci zunaj EU.

Da bi zaščitili potrošnike z omejenimi veščinami digitalne pismenosti, člen 5(2)(a) navaja možnost, da ranljivi potrošniki na zahtevo pošiljajo dokumente in dostopajo do njih v nedigitalni obliki. Člen 5(2)(b) poudarja potrebo ranljivih potrošnikov po enostavnem dostopu do postopkov ARS z vključujočimi orodji, medtem ko člen 5(2)(c) zagotavlja pravico do revizije avtomatiziranega postopka s strani fizične osebe. Člen 5(2)(d) krepi možnost organov ARS, ki že obstaja v nekaterih državah članicah, da združijo podobne zadeve proti posameznemu trgovcu, da bi prihranili vire za ARS in čas trgovcu in zadevnim potrošnikom, pri čemer bi imeli zadevni potrošniki pravico, da nasprotujejo taki združitvi.

V členu 5(4)(a) je pojasnjeno, da čeprav morajo potrošniki spor poskusiti rešiti dvostransko s trgovcem, organi ARS ne bi smeli določiti nesorazmernih pravil o tem, kako stopiti v stik s trgovcem, preden se lahko začne ARS.

Člen 5(8) uvaja dolžnost odgovora za trgovce, da bi jih spodbudili k večjemu sodelovanju v ARS. Čeprav jim ni treba sodelovati v ARS, razen če je to izrecno določeno v nacionalni zakonodaji ali sektorski zakonodaji EU, se predlaga, da morajo v roku, ki ni daljši od 20 delovnih dni, odgovoriti na poizvedbo organa ARS glede tega, ali nameravajo sodelovati v postopku ARS proti njim ali ne.

Člen 7 – Preglednost

Namen spremembe iz „letnih“ poročil o dejavnostih, ki jih objavijo organi ARS, na „dveletna“ poročila o dejavnostih je zmanjšati upravno breme in stroške za take organe. Čeprav se spodbuja sodelovanje, se člen 7(2)(h) črta, zato organom ARS ne bo več treba poročati o sodelovanju organov ARS v mrežah organov ARS za lažšanje reševanja čezmejnih sporov.

Člen 13 – Obveščanje potrošnikov s strani trgovcev

Komisija predlaga črtanje člena 13(3), ki trgovcem nalaga, da potrošnikom zagotovijo informacije o ARS ne glede na to, ali nameravajo uporabiti postopek ARS ali ne. Navedeni člen je odveč glede na člen 13(1) za trgovce, ki se zavežejo k sodelovanju v ARS, medtem ko trgovce, ki niso pripravljeni sodelovati v ARS, zavezuje, da potrošnike obvestijo o tem dejstvu. Posledica tega je, da taka informacija potrošnike odvrča od izbire postopka ARS. To je kontraproduktivno in pomeni neupravičeno breme za trgovce.

Člen 14 – Pomoč potrošnikom

Glede na majhno uporabo ARS v čezmejnih zadevah Komisija predlaga, da se poveča pomoč potrošnikom z vzpostavitvijo kontaktnih točk za ARS, po možnosti v okviru evropskih potrošniških centrov, ki že imajo pomembno vlogo pri pomoči potrošnikom pri čezmejnih nakupih. Te kontaktne točke za ARS bodo spodbujale uporabo ARS ter pomagale potrošnikom in trgovcem pri postopkih ARS, npr. z zagotavljanjem strojnega prevajanja, usmerjanjem potrošnikov na pristojni organ ARS, pojasnjevanjem različnih postopkov, pomočjo pri vložitvi pritožbe itd. Takšne točke lahko pomagajo tudi v domačih zadevah, če se države članice s tem strinjajo.

Člen 19 – Informacije, ki jih morajo organi ARS sporočiti organom za reševanje sporov

Komisija predlaga črtanje člena 19(3)(f) do (h), v skladu s katerim morajo organi ARS pristojne organe za ARS obvestiti o: (a) oceni učinkovitosti mrež za ARS, (b) informacijah o usposabljanjih za osebe in (c) oceni, kako nameravajo izboljšati svojo uspešnost. Namen je zmanjšati upravno breme organov ARS in raje preusmeriti prihranjene vire v obravnavanje več sporov ali naložbe v izboljšanje produktivnosti.

Člen 20 – Vloga pristojnih organov in Komisije

Poleg člena 20(4), ki od Komisije zahteva, da objavi seznam akreditiranih organov ARS, ki je trenutno objavljen na spletišču platforme za SRS, novi člen 20(8) določa, da mora Komisija razviti in vzdrževati uporabniku prijazna orodja za izboljšanje usmerjanja potrošnikov, kar pomeni zagotoviti, da bodo lahko osebe, ki iščejo informacije o tem, kako rešiti potrošniški

spor, hitro dobile odgovor, s katerim organom ARS je najbolje stopiti v stik glede njihovega primera. Nova orodja bodo vključevala obstoječi večjezični seznam organov ARS in potrošnikom zagotavljala interaktivne rešitve za iskanje najboljših organov ARS za njihove specifične spore. Ta orodja bi morala zagotavljati tudi informacije o drugih mehanizmih pravnega varstva in povezave do novo določenih kontaktnih točk za ARS.

Člen 24 – Sporočanje

V skladu s členom 24(4) morajo države članice do določenega datuma sporočiti imena in kontaktne podatke kontaktnih točk za ARS, ki so bile določene.

Predlog

DIREKTIVA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA**o spremembi Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 in (EU) 2020/1828**

(Besedilo velja za EGP)

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 posredovanju osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta¹ je bila sprejeta, da bi se potrošnikom v Uniji zagotovil dostop do visokokakovostnih postopkov alternativnega reševanja sporov (v nadaljnjem besedilu: ARS) za reševanje pogodbenih sporov, ki nastanejo pri prodaji blaga ali zagotavljanju storitev s strani trgovcev s sedežem v Uniji potrošnikom s prebivališčem v Uniji. Določa razpoložljivost postopkov ARS za vse vrste domačih in čezmejnih potrošniških sporov v Uniji ter zagotavlja, da postopki ARS izpolnjujejo minimalne standarde kakovosti. Od držav članic zahteva, da spremljajo delovanje organov ARS. Za večjo ozaveščenost potrošnikov in spodbujanje uporabe ARS določa tudi, da bi bilo treba od trgovcev zahtevati, da svoje potrošnike obvestijo o možnosti izvensodnega reševanja sporov s postopki ARS.
- (2) Komisija je leta 2019 sprejela poročilo o izvajanju Direktive 2013/11/EU in Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta², iz katerega je bilo razvidno, da je Direktiva 2013/11/EU privedla do večje pokritosti potrošniških trgov s strani kakovostnih organov ARS po vsej Uniji. Vendar je bilo v poročilu ugotovljeno tudi, da v nekaterih sektorjih in državah članicah potrošniki in podjetja postopke ARS uporabljajo v manjši meri. Eden od razlogov za to je nizka raven ozaveščenosti trgovcev in potrošnikov o takih postopkih v državah članicah, kjer so bili uvedeni šele pred kratkim. Drugi razlog je bilo pomanjkanje zaupanja potrošnikov in trgovcev v neregulirane organe ARS. Podatki, ki so jih pristojni nacionalni organi predložili v začetku leta 2022, in ocena izvajanja Direktive 2013/11/EU, izvedena leta 2023, kažejo, da je uporaba ostala razmeroma stabilna (razen majhnega povečanja zadev,

¹ Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L 165, 18.6.2013, str. 63).

² Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (UL L 165, 18.6.2013, str. 1).

povezanih s pandemijo COVID-19). Večina deležnikov, s katerimi se je posvetovalo v okviru navedene ocene, je potrdila, da so pomanjkanje ozaveščenosti in razumevanja postopkov ARS s strani potrošnikov, majhno sodelovanje trgovcev, vrzeli v pokritosti z ARS v nekaterih državah članicah, visoki stroški in zapleteni nacionalni postopki ARS ter razlike v pristojnostih organov ARS pogosti dejavniki, ki ovirajo uporabo postopkov ARS. Pri čezmejnem ARS obstajajo dodatne ovire, kot so jezik, pomanjkanje znanja o pravu, ki se uporablja, in posebne težave pri dostopu za ranljive potrošnike.

- (3) Ker sta vsaj dve od petih spletnih transakcij, ki jih opravijo potrošniki s prebivališčem v Uniji, s trgovci s sedežem v tretjih državah, bi bilo treba področje uporabe Direktive 2013/11/EU razširiti, tako da bi tistim trgovcem v tretjih državah, ki so pripravljene sodelovati v postopku ARS, to omogočili. Nobena postopkovna ovira ne bi smela ovirati potrošnikov, ki prebivajo v Uniji, pri reševanju sporov s trgovci, ne glede na njihov sedež, če se trgovci strinjajo, da se uporabi postopek ARS prek organa ARS s sedežem v državi članici.
- (4) Zapletenost potrošniških sporov se je od sprejetja Direktive 2011/13/EU znatno razvila. Zaradi digitalizacije blaga in storitev ter vse večjega pomena e-trgovanja in digitalnega oglaševanja pri oblikovanju potrošniških pogodb se je povečalo število potrošnikov, ki so izpostavljeni zavajajočim spletnim informacijam in manipulativnim vmesnikom, ki jim preprečujejo sprejemanje informiranih odločitev o nakupu. Zato je treba pojasniti, da pogodbeni spori, ki izhajajo iz prodaje blaga ali storitev, vključujejo digitalne vsebine in digitalne storitve, ter razširiti področje uporabe Direktive 2011/13/EU onkraj takih sporov, tako da lahko potrošniki zahtevajo pravno varstvo tudi za prakse, ki jim škodujejo v predpogodbeni fazi, in sicer ne glede na to, ali pozneje postanejo zavezani s pogodbo.
- (5) Poleg tega bi morala Direktiva 2011/13/EU zajemati tudi pravice potrošnikov, ki izhajajo iz zakonodaje Unije, ki ureja razmerja med potrošniki in trgovci, kadar ne obstaja razmerje pogodbene narave, v zvezi s pravico do dostopa do in plačila blaga in storitev brez diskriminacije na podlagi državljanstva, kraja prebivališča ali kraja sedeža, kot je določeno v členih 4 in 5 Uredbe (EU) 2018/302 Evropskega parlamenta in Sveta³, pravico do odprtja in zamenjave bančnih računov, kot je določeno v členih 9, 10, 11 in 16 Direktive 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta⁴, ter do nediskriminacije, kot je določeno v členu 15 navedene direktive, pravico do prejema preglednih informacij o maloprodajnih pogojih za gostujoče klice in sporočila SMS, kot je določeno v členih 13, 14 in 15 Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta⁵, ter pravico do preglednosti cen letalskih prevoznin in tarif, kot je določeno v členu 23 Uredbe (ES) št. 1008/2008 Evropskega parlamenta in Sveta⁶. Zato bi bilo treba določiti, da se lahko spori, ki nastanejo v zvezi s takimi kategorijami pravic potrošnikov, obravnavajo v postopkih ARS.

³ Uredba (EU) 2018/302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 28. februarja 2018 o naslovtvi neupravičenega geografskega blokiranja in drugih oblik diskriminacije na podlagi državljanstva, kraja prebivališča ali kraja sedeža strank na notranjem trgu ter o spremembi uredb (ES) št. 2006/2004 in (EU) 2017/2394 ter Direktive 2009/22/ES (UL L 60I, 2.3.2018, str. 1).

⁴ Direktiva 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. julija 2014 o primerljivosti nadomestil, povezanih s plačilnimi računi, zamenjavi plačilnih računov in dostopu do osnovnih plačilnih računov (UL L 257, 28.8.2014, str. 214).

⁵ Uredba (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L 115, 13.4.2022, str. 1).

⁶ Uredba (ES) št. 1008/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. septembra 2008 o skupnih pravilih za opravljanje zračnih prevozov v Skupnosti (UL L 293, 31.10.2008, str. 3).

- (6) Države članice bi morale imeti pravico, da postopke ARS uporabljajo tudi za spore, ki se nanašajo na druge nepogodbene pravice, ki izhajajo iz prava Unije, vključno s pravicami, ki izhajajo iz členov 101 in 102 PDEU, ali pravicami uporabnikov iz Uredbe (EU) 2022/1925 Evropskega parlamenta in Sveta⁷. To ne posega v javno izvrševanje teh pravil.
- (7) Kadar med ponudnikom spletne platforme in prejemnikom te storitve nastane spor v zvezi z dejavnostmi tega ponudnika glede moderiranja nezakonitih ali škodljivih vsebin na njegovi platformi, se za ta spor uporablja člen 21 o izvensodnem reševanju sporov Uredbe (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta⁸, in sicer v skladu s členom 2(4) navedene uredbe, saj določa podrobnejša pravila v zvezi s takimi spori.
- (8) Opredelitvi pojmov „domači spor“ in „čezmejni spor“ bi bilo treba ustrezno prilagoditi, da bi odražali razširitev področja uporabe Direktive 2013/11/EU.
- (9) Za zagotovitev, da so postopki ARS primerni za digitalno dobo, v kateri komunikacija poteka prek spleta, med drugim v čezmejnem okviru, je treba zagotoviti hitre in pravične postopke za vse potrošnike. Države članice bi morale zagotoviti, da so organi ARS s sedežem na njihovem ozemlju pristojni za zagotavljanje postopkov reševanja sporov v sporih med trgovci s sedežem zunaj Unije in potrošniki, ki prebivajo na njihovem ozemlju.
- (10) Države članice bi morale zagotoviti, da bi moralo ARS potrošnikom omogočati, da na zahtevo začnejo in uporabljajo postopke ARS tudi zunaj spleta. Zagotoviti bi bilo treba tudi, da lahko digitalna orodja, kadar so na voljo, uporabljajo vsi potrošniki, vključno z ranljivimi potrošniki ali tistimi z različnimi ravni digitalne pismenosti. Države članice bi morale zagotoviti, da imajo stranke v sporu na zahtevo vedno dostop do pregleda avtomatiziranih postopkov s strani fizične osebe.
- (11) Države članice bi morale tudi omogočiti organom ARS, da združijo podobne zadeve proti določenemu trgovcu, da bi zagotovili skladnost izidov ARS za potrošnike, ki so izpostavljeni isti nezakoniti praksi, ter večjo stroškovno učinkovitost za organe ARS in trgovce. Potrošniki bi morali biti ustrezno obveščeni in bi morali imeti možnost, da za svoj spor zavrnejo združevanje.
- (12) Države članice prav tako ne bi smele dovoliti uvedbe nesorazmernih pravil v zvezi z razlogi, na katere se lahko organ ARS sklicuje, da zavrne obravnavo spora, kot je obveznost uporabe sistema stopnjevanja podjetja po prvem negativnem stiku s službo za obravnavo pritožb ali obveznost dokazovanja, da je bil vzpostavljen stik z določenim delom poprodajne službe podjetja.
- (13) V skladu z Direktivo 2013/11/EU lahko države članice poleg sektorske zakonodaje Unije, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS, uvedejo nacionalno zakonodajo, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS v sektorjih, za katere štejejo, da je to primerno. Da bi spodbudili sodelovanje trgovcev v postopkih ARS ter zagotovili ustrezne in hitre postopke ARS, bi bilo treba od trgovcev zahtevati, da zlasti

⁷ Uredba (EU) 2022/1925 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. septembra 2022 o tekmovalnih in pravičnih trgih v digitalnem sektorju in spremembi direktiv (EU) 2019/1937 in (EU) 2020/1828 (akt o digitalnih trgih) (UL L 265, 12.10.2022, str. 1).

⁸ Uredba (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. oktobra 2022 o enotnem trgu digitalnih storitev in spremembi Direktive 2000/31/ES (UL L 277, 27.10.2022, str. 1).

v primerih, ko njihovo sodelovanje ni obvezno, v določenem roku odgovorijo na poizvedbe organov ARS o tem, ali nameravajo sodelovati v predlaganem postopku.

- (14) Da bi zmanjšali zahteve glede informacij in poročanja ter prihranili stroške za organe ARS, pristojne nacionalne organe in trgovce, bi bilo treba poenostaviti zahteve glede poročanja in informacij ter zmanjšati količino informacij, ki jih organi ARS zagotovijo pristojnim organom.
- (15) Da bi zagotovili učinkovito pomoč potrošnikom in trgovcem v čezmejnih sporih, je treba zagotoviti, da države članice vzpostavijo kontaktne točke za ARS z jasno opredeljenimi nalogami. Evropski potrošniški centri so primerni za opravljanje teh nalog, saj so specializirani za pomoč potrošnikom pri težavah pri čezmejnih nakupih, vendar bi morale države članice imeti tudi možnost, da izberejo druge organe z ustreznim strokovnim znanjem. Te kontaktne točke za ARS, ki se določijo, bi bilo treba sporočiti Komisiji.
- (16) Kljub dejstvu, da naj bi bili postopki ARS enostavni, lahko potrošnikom med postopki ARS pomaga tretja oseba po njihovi izbiri. Države članice bi morale zagotoviti, da se taka pomoč zagotovi v dobri veri, da se omogoči pošten postopek, in ob popolni preglednosti, zlasti v zvezi z morebitnimi pristojbinami, ki se zahtevajo v zameno za pomoč.
- (17) Za zagotovitev, da lahko potrošniki zlahka najdejo ustrezen organ ARS, zlasti v čezmejnem okviru, bi morala Komisija razviti in vzdrževati digitalno interaktivno orodje, ki zagotavlja informacije o glavnih značilnostih organov ARS in povezave do spletnih strani organov ARS, o katerih je bila obveščena.
- (18) Direktivo 2013/11/EU bi bilo zato treba ustrezno spremeniti.
- (19) Uredbo (EU) št. 524/2013 je treba razveljaviti z ločenim aktom, zaradi navedene razveljavitve pa je treba spremeniti tudi direktive (EU) 2015/2302⁹, (EU) 2019/2161¹⁰ in (EU) 2020/1828¹¹ Evropskega parlamenta in Sveta –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

Člen 1
Spremembe Direktive 2013/11/EU

Direktiva 2013/11/EU se spremeni:

1. v členu 2 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Ta direktiva se uporablja za postopke izvensodnega reševanja sporov med potrošniki s prebivališčem v Uniji in trgovci, ki tem potrošnikom ponujajo blago ali storitve, vključno z

⁹ Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1).

¹⁰ Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES ter 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov (UL L 328, 18.12.2019, str. 7).

¹¹ Uredba (EU) 2023/988 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. maja 2023 o splošni varnosti proizvodov, spremembi Uredbe (EU) št. 1025/2012 Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive Sveta 87/357/EGS (UL L 135, 23.5.2023, str. 1).

digitalnimi vsebinami in digitalnimi storitvami, in sicer s posredovanjem organa ARS, ki predlaga ali naloži rešitev ali stranki zbliža pri iskanju sporazumne rešitve v zvezi s katerim od naslednjega:

- (a) pogodbenimi obveznostmi, ki izhajajo iz pogodb o prodaji, vključno s pogodbami o dobavi digitalnih vsebin, ali pogodb o storitvah;
- (b) pravicami potrošnikov, ki se uporabljajo v nepogodbenih in predpogodbenih razmerjih in so določene v pravu Unije glede:
 - (i) nepoštenih poslovnih praks in pogojev,
 - (ii) obveznih predpogodbenih informacij,
 - (iii) nediskriminacije na podlagi državljanstva ali kraja prebivališča,
 - (iv) dostopa do storitev in dostave,
 - (v) pravnega varstva v primeru neskladnosti izdelkov in digitalnih vsebin,
 - (vi) pravice do zamenjave ponudnika in
 - (vii) pravic potnikov.

Države članice lahko uporabljajo postopke ARS iz te direktive tudi za druge kategorije sporov poleg teh, ki so navedene v prvem pododstavku, točka (b).“;

2. v členu 4(1) se točki (e) in (f) nadomestita z naslednjim:

„(e) ‚domači spor‘ pomeni spor med potrošnikom in trgovcem v zvezi s pogodbenimi obveznostmi in/ali pravicami potrošnikov, določenimi v zakonodaji Unije, kot so navedene v členu 2(1), če potrošnik prebiva v isti državi članici, v kateri ima trgovec sedež;

(f) ‚čezmejni spor‘ pomeni spor med potrošnikom in trgovcem v zvezi s pogodbenimi obveznostmi in/ali pravicami potrošnikov, določenimi v aktih Unije, kot so navedene v členu 2(1), če potrošnik prebiva v eni državi članici, trgovec pa ima sedež v drugi državi članici, ali če potrošnik prebiva v eni od držav članic, trgovec pa ima sedež zunaj Unije;“;

3. člen 5 se spremeni:

(a) odstavek 1 se nadomesti z naslednjim:

„1. Države članice lajšajo dostop potrošnikov do postopkov ARS in zagotovijo, da se spori, ki jih zajema ta direktiva in v katere je vpleten trgovec, ki ima sedež na njihovem ozemlju, ali trgovec, ki nima sedeža na ozemlju nobene države članice, vendar potrošnikom, ki prebivajo na njihovem ozemlju, ponuja blago ali storitve, vključno z digitalnimi vsebinami in digitalnimi storitvami, lahko predložijo organu ARS, ki izpolnjuje zahteve iz te direktive.“;

(b) v odstavku 2 se točke (a) do (d) nadomestijo z naslednjim:

„(a) zagotovijo, da lahko potrošniki vložijo pritožbe in potrebna dokazila prek spleta na sledljiv način ter da jih na zahtevo lahko predložijo in do njih dostopajo tudi v nedigitalni obliki;

(b) ponujajo digitalne postopke ARS z lahko dostopnimi in vključujočimi orodji;

(c) strankama v sporu podelijo pravico, da zahtevata, da izid postopka ARS pregleda fizična oseba, kadar je bil postopek izveden z avtomatiziranimi sredstvi;

(d) lahko podobne zadeve zoper posameznega trgovca združijo v en postopek pod pogojem, da je zadevni potrošnik o tem obveščen in temu ne nasprotuje;“;

(c) v odstavku 4 se točka (a) nadomesti z naslednjim:

„(a) potrošnik ni poskusil vzpostaviti stika z zadevnim trgovcem, da bi se z njim pogovoril o pritožbi in si sprva prizadeval za rešitev spora neposredno s trgovcem, ne da bi uvedel nesorazmerna pravila o obliki takšnega stika;“;

(d) doda se naslednji odstavek 8:

„8. Države članice zagotovijo, da trgovci s sedežem na njihovem ozemlju, s katerimi stopi v stik organ ARS iz njihove države ali druge države članice, ta organ ARS obvestijo, ali se strinjajo s sodelovanjem v predlaganem postopku, in odgovorijo v razumnem roku, ki ni daljši od 20 delovnih dni.“;

4. v členu 7 se odstavek 2 spremeni:

(a) v uvodnem besedilu se prvi stavek nadomesti z naslednjim:

„Države članice zagotovijo, da organi ARS svoja dveletna poročila o dejavnostih objavijo na svojih spletnih mestih, jih na zahtevo zagotovijo na trajnem nosilcu podatkov in jih javnosti dajo na voljo na kakršen koli drug način, ki ga štejejo za ustrezen.“;

(b) točka (h) se črta;

5. v členu 13 se črta odstavek 3;

6. člen 14 se nadomesti z naslednjim:

„Člen 14

Pomoč potrošnikom

1. Države članice zagotovijo, da lahko potrošniki in trgovci v primeru čezmejnih sporov pridobijo pomoč pri dostopu do organa ali organov ARS, ki so pristojni za reševanje njihovih čezmejnih sporov.

2. Vsaka država članica določi kontaktno točko za ARS, ki je odgovorna za nalogo iz odstavka 1. Vsaka država članica Komisiji sporoči ime in kontaktne podatke svoje kontaktne točke za ARS. Države članice odgovornost za delovanje kontaktnih točk za ARS prenesejo na svoj center, ki je del mreže evropskih potrošniških centrov, ali, če to ni mogoče, na potrošniške organizacije ali na kateri koli drug organ, dejaven na področju varstva potrošnikov.

3. Kontaktne točke za ARS lajšajo komunikacijo med strankami in pristojnimi organi ARS, kar lahko vključuje zlasti:

- (a) pomoč pri vložitvi pritožbe in po potrebi ustrezne dokumentacije;
- (b) zagotavljanje splošnih informacij strankam in organom ARS o pravicah potrošnikov v EU;
- (c) zagotavljanje pojasnil strankam glede postopkovnih pravil, ki jih uporabljajo posamezni organi ARS;
- (d) obveščanje pritožnika o drugih pravnih sredstvih, kadar spora ni mogoče rešiti s postopkom ARS.

4. Države članice lahko kontaktnim točkam za ARS podelijo pravico, da potrošnikom in trgovcem zagotavljajo pomoč iz tega člena pri dostopanju do organov ARS tudi v zvezi z domačimi spori.

5. Države članice zagotovijo, da vsi akterji, ki pomagajo potrošnikom v čezmejnih ali domačih sporih, ravnajo v dobri veri z namenom, da se strankam v sporu omogoči doseči sporazumno rešitev, in potrošnikom popolnoma pregledno zagotovijo ustrezne informacije, vključno z informacijami o postopkovnih pravilih in morebitnih pristojbinah, ki se uporabljajo.“;

7. v členu 19(3) se črtajo točke (f), (g) in (h);

8. v členu 20 se doda naslednji odstavek:

„8. Komisija razvije in vzdržuje digitalno interaktivno orodje, ki zagotavlja splošne informacije o pravnem varstvu za potrošnike in povezave do spletnih strani organov ARS, o katerih je bila obveščena v skladu z odstavkom 2 tega člena.“;

9. v členu 24 se doda naslednji odstavek 4:

„4. Države članice Komisiji do [vstaviti datum] sporočijo imena in kontaktne podatke kontaktnih točk za ARS, določenih v skladu s členom 14(2).“.

Člen 2

Sprememba Direktive (EU) 2015/2302

V členu 7(2) Direktive (EU) 2015/2302 se točka (g) nadomesti z naslednjim:

„(g) informacije o razpoložljivih notranjih postopkih za obravnavo pritožb in o mehanizmih za alternativno reševanje sporov (ARS) v skladu z Direktivo 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta¹² ter po potrebi informacije o organu ARS, ki pokriva zadevnega trgovca;“.

Člen 3

Sprememba Direktive (EU) 2019/2161

V členu 5 Direktive (EU) 2019/2161 se točka (b) nadomesti z naslednjim:

„(b) vložitev pritožbe pri pristojnem centru mreže evropskih potrošniških centrov, odvisno od vpletenih strani.“.

Člen 4

Sprememba Direktive (EU) 2020/1828

V Prilogi I k Direktivi (EU) 2020/1828 se črta točka 44.

Člen 5

Prenos

1. Države članice do [vstaviti: dd/mesec/leto – 1 leto po začetku veljavnosti] sprejmejo in objavijo predpise, potrebne za uskladitev s členom 1 te direktive. O tem takoj obvestijo Komisijo.

Države članice te predpise uporabljajo od [vstaviti datum].

2. Države članice do [vstaviti: dd/mesec/leto – 1 leto po začetku veljavnosti Uredbe xx/.... [predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o razveljavitvi Uredbe (EU)

¹²Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 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 165, 18.6.2013, str. 63).

št. 524/2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov]] sprejmejo in objavijo predpise, potrebne za uskladitev s členi 2, 3 in 4 te direktive. O tem takoj obvestijo Komisijo.

Države članice te predpise uporabljajo od [*vstaviti datum*].

3. Države članice se v sprejetih predpisih iz odstavkov 1 in 2 sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Način sklicevanja določijo države članice.
4. Države članice sporočijo Komisiji besedilo temeljnih predpisov nacionalnega prava, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

Člen 6 **Začetek veljavnosti**

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

Člen 7 **Naslovniki**

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Bruslju,

Za Evropski parlament
predsednica

Za Svet
predsednik