

I

(Zakonodajni akti)

UREDBE

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)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ki nastanejo pri spletni prodaji blaga ali ponudbi storitev. To je zlasti pomembno, ko potrošniki nakupujejo čez mejo.

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 odbora ⁽¹⁾,v skladu z rednim zakonodajnim postopkom ⁽²⁾,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) V členu 169(1) in točki (a) člena 169(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) je določeno, da mora Unija prispevati k zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 PDEU. V členu 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah je določeno, 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 prosti pretok blaga in storitev. Da bi potrošniki zaupali v digitalno razsežnost notranjega trga in uživali njene koristi, morajo imeti dostop do enostavnih, učinkovitih, hitrih in cenovno ugodnih načinov za reševanje sporov,

(3) Komisija je v Sporočilu z dne 13. aprila 2011 z naslovom „Akt za enotni trg – Dvanajst pobud za okrepitev rasti in zaupanja – „Skupaj za novo rast““ opredelila zakonodajo o alternativnem reševanju sporov (ARS), ki vključuje sklop, namenjen elektronskemu trgovanju, kot eno od dvanajstih pobud za okrepitev rasti in zaupanja v enotni trg.

(4) Razdrobitev notranjega trga ovira prizadevanja za spodbujanje konkurenčnosti in rasti. Poleg tega neenakomerna dostopnost, kakovost in ozaveščenost o enostavnih, učinkovitih, hitrih in cenovno ugodnih sredstvih za reševanje sporov, ki nastanejo zaradi prodaje blaga ali opravljanja storitev po Uniji, predstavlja oviro znotraj notranjega trga, ki slabi zaupanje potrošnikov in trgovcev v čezmejno kupovanje in prodajanje.

(5) Evropski svet je v svojih zaključkih z dne 24.–25. marca in 23. oktobra 2011 pozval Evropski parlament in Svet, naj do konca leta 2012 sprejmeta prvi sveženj prednostnih ukrepov za ponovni zagon enotnega trga.

(6) 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 bi morali zaupati v opravljanje transakcij na spletu, zato je bistveno, da se odpravijo sedanje ovire in se okrepi zaupanje potrošnikov. Razpoložljivost zanesljivega in učinkovitega spletnega reševanja sporov (SRS) bi lahko pomembno prispevala k doseganju tega cilja.

⁽¹⁾ UL C 181, 21.6.2012, str. 99.

⁽²⁾ Stališče Evropskega parlamenta z dne 12. marca 2013 (še ni objavljeno v Uradnem listu) in odločitev Sveta z dne 22. aprila 2013.

- (7) Možnost enostavnega in cenovno ugodnega reševanja sporov lahko okrepi zaupanje potrošnikov in trgovcev v digitalni enotni trg. Vendar se potrošniki in trgovci še vedno srečujejo z ovirami pri iskanju izvensodnih rešitev, zlasti za spore, ki nastanejo pri čezmejnih spletnih transakcijah. Zato zdaj taki spori pogosto ostanejo nerešeni.
- (8) SRS ponuja enostavno, učinkovito, hitro in cenovno ugodno izvensodno reševanje sporov, nastalih pri spletnih transakcijah. Vendar trenutno primanjkuje mehanizmov, ki bi potrošnikom in trgovcem omogočali elektronsko reševanje takih sporov; to škoduje potrošniku in predstavlja oviro, še zlasti za čezmejne spletne transakcije, ter ustvarja neenake pogoje za trgovce in tako ovira splošni razvoj spletnega trgovanja.
- (9) Ta uredba bi se morala uporabljati za izvensodno reševanje sporov v zvezi s pritožbami, ki jih sprožijo potrošniki s prebivališčem v Uniji proti trgovcem s sedežem v Uniji in jih zajema Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) ⁽¹⁾.
- (10) Da bi zagotovili, da se lahko platforma za SRS uporablja tudi za postopke ARS, ki omogočajo trgovcem, da vložijo pritožbe proti potrošnikom, bi se morala ta uredba uporabljati tudi za izvensodne poravnave sporov v zvezi s pritožbami, ki jih sprožijo trgovci proti potrošnikom, če ustrezne postopke ARS ponujajo organi ARS, vključeni na seznam v skladu s členom 20(2) Direktive 2013/11/EU. Uporaba te uredbe za take spore državam članicam ne bi smela nalagati nikakršne obveznosti, naj zagotovijo, da organi ARS nudijo take postopke.
- (11) Čeprav bodo imeli koristi od platforme za SRS predvsem potrošniki in trgovci, ki izvajajo čezmejne spletne transakcije, bi se morala ta uredba uporabljati tudi za domače spletne transakcije, tako da bi na področju spletne trgovine resnično omogočili enake konkurenčne pogoje.
- (12) Ta uredba ne bi smela posegati v Direktivo 2008/52/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2008 o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah ⁽²⁾.
- (13) Opredelitev pojma „potrošnik“ bi morala zajemati fizične osebe, ki delujejo zunaj svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti. Kadar pa je pogodba sklenjena deloma za namene trgovske dejavnosti osebe in deloma zunaj okvira njene trgovske dejavnosti (pogodba z dvojnimi namenoma), pri čemer je namen trgovske dejavnosti tako omejen, da ne prevladuje v celotnem kontekstu ponudbe, bi morala ta oseba prav tako šteti za potrošnika.
- (14) Opredelitev pojma „pogodba o spletni prodaji ali spletnih storitvah“ bi morala zajemati pogodbe o prodaji ali storitvah, kadar trgovec ali njegov posrednik ponudi blago ali storitve prek spletnega mesta ali drugih elektronskih sredstev, potrošnik pa to blago ali storitve naroči na tem spletnem mestu ali prek drugih elektronskih sredstev. Zajemati bi morala tudi primere, v katerih je potrošnik dostopal do spletnega mesta ali druge storitve informacijske družbe prek mobilne elektronske naprave, na primer mobilnega telefona.
- (15) Ta uredba se ne bi smela uporabljati za spore med potrošniki in trgovci, ki nastanejo pri pogodbah o prodaji ali storitvah, sklenjenih izven spleta, ter za spore med trgovci.
- (16) To uredbo bi bilo treba obravnavati v povezavi z Direktivo 2013/11/EU, ki od držav članic zahteva, naj zagotovijo, da je vse spore med potrošniki s prebivališčem in trgovci s sedežem v Uniji, ki nastanejo pri prodaji blaga ali opravljanju storitev, mogoče predložiti organu ARS.
- (17) Države članice bi morale potrošnike spodbujati, naj, preden predložijo svojo pritožbo organu ARS prek platforme za SRS, stopijo v stik s trgovcem prek vseh ustreznih sredstev, da bi ta spor rešili sporazumno.
- (18) Namen te uredbe je vzpostaviti platformo za SRS na ravni Unije. Platforma za SRS bi morala imeti obliko interaktivnega spletnega mesta in nuditi enotno vstopno točko za potrošnike in trgovce, ki iščejo izvensodno rešitev sporov, nastalih pri spletnih transakcijah. Platforma za SRS bi morala zagotavljati splošne informacije o izvensodnem reševanju pogodbenih sporov med trgovci in potrošniki, ki nastanejo pri pogodbah o spletni prodaji ali spletnih storitvah. Potrošnikom in trgovcem bi morala omogočati vložitev pritožb z izpolnitvijo elektronskega obrazca za pritožbe, ki je na voljo v vseh uradnih jezikih institucij Unije, ter priložitev ustreznih dokumentov. Pritožbe bi morala prenesti na organ ARS, pristojen za reševanje zadevnega spora. Platforma za SRS bi morala brezplačno nuditi orodje za elektronsko vodenje zadev, ki organu ARS omogoča, da prek platforme za SRS vodi postopek za rešitev spora s strankama. Organi ARS ne bi smeli biti zavezani, da uporabljajo orodje za vodenje zadev.

⁽¹⁾ Glej stran 63 tega Uradnega lista.

⁽²⁾ UL L 136, 24.5.2008, str. 3.

- (19) Komisija bi morala biti odgovorna za razvoj, delovanje in vzdrževanje platforme za SRS in zagotavljati vse tehnične zmogljivosti, potrebne za delovanje platforme. Platforma za SRS bi morala nuditi funkcijo elektronskega prevajanja, ki strankama in organu ARS omogoča pridobitev informacij, ki se izmenjajo prek platforme za SRS in so nujne za rešitev spora, po potrebi tudi v prevodu. Ta funkcija bi morala biti zmožna opraviti vse nujne prevode in biti po potrebi podprta s človeškim posredovanjem. Komisija bi morala na platformi SRS prav tako zagotavljati informacije za pritožnike glede možnosti, da zaprosijo za pomoč pri kontaktnih točkah za SRS.
- (20) Platforma za SRS bi morala zagotavljati varno izmenjavo informacij z organi ARS in spoštovati načela, na katerih temelji evropski okvir interoperabilnosti, sprejet v skladu s Sklepom 2004/387/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. aprila 2004 o interoperabilnem zagotavljanju vseevropskih e-vladnih storitev javnim upravam, podjetjem in državljanom (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) Platforma za SRS bi morala biti dostopna, zlasti prek portala „Tvoja Evropa“, vzpostavljenega v skladu s Prilogo II Sklepa 2004/387/ES, ki zagotavlja dostop do vseevropskih, večjezičnih spletnih informacij in interaktivnih storitev podjetjem in državljanom v Uniji. Platformi SRS bi bilo treba zagotoviti vidnost na portalu „Tvoja Evropa“.
- (22) Platforma za SRS na ravni Unije bi morala temeljiti na obstoječih organih ARS v državah članicah ter spoštovati pravne tradicije držav članic. Organi ARS, ki jim je posredovana pritožba prek platforme za SRS, bi morali zato uporabljati svoja postopkovna pravila, vključno s pravili o stroških. Vendar je namen te uredbe določiti nekaj skupnih pravil za te postopke, ki bodo zagotavljala njihovo učinkovitost. To bi moralo vključevati pravila, s katerimi bi zagotovili, da takšno reševanje sporov ne zahteva fizične navzočnosti strank ali njunih zastopnikov pred organi ARS, razen če njegova postopkovna pravila to omogočajo ter se stranki o tem strinjata.
- (23) Z zagotovitvijo, da so vsi organi ARS, vključeni na seznam v skladu s členom 20(2) Direktive 2013/11/EU, registrirani na platformi SRS, bi se morala omogočiti popolna razpoložljivost spletnega izvensodnega reševanja za spore, ki nastanejo pri pogodbah o spletni prodaji ali spletnih storitvah.
- (24) Ta uredba ne bi smela preprečevati delovanja nobenega obstoječega organa za reševanje sporov v Uniji, ki deluje na spletu, ali mehanizma za spletno reševanje sporov v Uniji. Organom ali mehanizmom za reševanje sporov ne bi smela preprečiti reševanja spletnih sporov, ki so jim neposredno predloženi.
- (25) V vsaki državi članici bi bilo treba določiti kontaktne točke za SRS, kjer sta najmanj dva svetovalca za SRS. Kontaktne točke za SRS bi morale podpirati stranki, vpleteni v spor, predložen prek platforme za SRS, ne da bi bile zavezane k prevodu dokumentov, povezanih s tem sporom. Države članice bi morale imeti možnost, da pristojnost za kontaktne točke za SRS prenesejo na svoje centre mreže evropskih potrošniških centrov. Države članice bi morale uporabljati to možnost, da bi kontaktne točke za SRS lahko v celoti izkoristile izkušnje centrov mreže evropskih potrošniških centrov za lažje reševanje sporov med potrošniki in trgovci. Komisija bi morala vzpostaviti mrežo kontaktnih točk za SRS, da bi slednje lažje sodelovale ter delovale, v sodelovanju z državami članicami pa bi morala zagotoviti ustrezno usposabljanje za kontaktne točke za SRS.
- (26) Pravica do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča je temeljna pravica, ki jo določa člen 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah. SRS ni namenjen in ne more biti zasnovan tako, da bi nadomestil sodne postopke, potrošnikom ali trgovcem pa tudi ne bi smel odvzeti pravice do pravnih sredstev pred sodiščem. Ta uredba zato strankam ne bi smela preprečiti uveljavljanja pravice dostopa do sodnega sistema.
- (27) Za obdelavo informacij na podlagi te uredbe bi moralo veljati popolno varstvo zaupnosti in upoštevanje pravil 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 podatkov ⁽²⁾ 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 podatkov ⁽³⁾. Navedena pravila bi se morala uporabljati pri obdelavi osebnih podatkov, ki jo na podlagi te uredbe izvajajo različni akterji platforme za SRS, ne glede na to, ali delujejo samostojno ali skupaj z drugimi tovrstnimi akterji.
- (28) Posamezniki, na katere se nanašajo osebni podatki, bi morali biti seznanjeni z obdelavo njihovih osebnih podatkov na platformi za SRS in vanjo privoliti ter seznanjeni s svojimi pravicami v zvezi s to obdelavo, zato Komisija 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 na podlagi členov 10 in 11 Direktive 95/46/ES.

⁽¹⁾ UL L 144, 30.4.2004, str. 62.

⁽²⁾ UL L 281, 23.11.1995, str. 31.

⁽³⁾ UL L 8, 12.1.2001, str. 1.

- (29) Ta uredba ne bi smela posegati v določbe o zaupnosti v nacionalnih zakonodajah glede ARS.
- (30) Da bi zagotovili široko ozaveščenost potrošnikov o obstoju platforme za SRS, bi morali trgovci s sedežem v Uniji, ki sklepajo pogodbe o spletni prodaji ali spletnih storitvah, na svojih spletnih mestih zagotoviti elektronsko povezavo do platforme za SRS. Trgovci bi morali tudi objaviti svoj elektronski naslov, da imajo potrošniki prvo kontaktno točko. Pomemben delež pogodb o spletni prodaji ali spletnih storitvah se sklene z uporabo spletnega trga, ki približuje ali lajšajo spletne transakcije med potrošniki in trgovci. Spletni trgi so spletne platforme, ki trgovcem omogočajo, da izdelke in storitve nudijo potrošnikom. Taki spletni trgi bi zato morali biti enako zavezani, da zagotovijo elektronsko povezavo na platformo za SRS. Ta obveznost ne posega v člen 13 Direktive 2013/11/EU v zvezi z zahtevo, da trgovci obveščajo potrošnike o postopkih ARS, ki pokrivajo navedene trgovce, ter o tem, ali se zavezujejo k uporabi postopkov ARS za reševanje sporov s potrošniki. Poleg tega ta obveznost ne bi smela posegati v točko (t) člena 6(1) in člen 8 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov⁽¹⁾. Točka (t) člena 6(1) Direktive 2011/83/EU določa, da mora trgovec pri potrošniških pogodbah, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, potrošnika obvestiti o možnosti izvensodnega reševanja pritožbe in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za trgovce, ter načinu dostopanja do teh, preden se potrošnik zaveže s pogodbo. Zaradi istih razlogov ozaveščanja potrošnikov bi morale države članice spodbujati združenja potrošnikov in podjetniška združenja, naj objavijo elektronsko povezavo na spletno mesto platforme za SRS.
- (31) Da se upoštevajo kriteriji, s katerimi organi SRS opredelijo svoja področja uporabe, bi bilo treba na Komisijo prenesti pooblastila, da v skladu s členom 290 PDEU sprejme akte za prilagoditev informacij, ki jih mora pritožnik navesti v elektronskem obrazcu za pritožbe, ki je na voljo na platformi za SRS. Zlasti je pomembno, da Komisija pri svojem pripravljalnem delu opravi ustrezna posvetovanja, vključno na ravni strokovnjakov. Komisija bi morala pri pripravi in oblikovanju delegiranih aktov zagotoviti, da so ustrezni dokumenti predloženi Evropskemu parlamentu in Svetu istočasno, pravočasno in na ustrezen način.
- (32) Za zagotovitev enotnih pogojev izvajanja te uredbe bi bilo treba na Komisijo prenesti izvedbena pooblastila v zvezi z delovanjem platforme za SRS, podrobnostmi za vložitev pritožbe in sodelovanjem v okviru kontaktnih točk SRS. Ta pooblastila bi bilo 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⁽²⁾. Za sprejetje izvedbenih aktov v zvezi z elektronskim obrazcem za pritožbe bi bilo treba zaradi njegove povsem tehnične narave uporabiti svetovalni postopek. Za sprejetje pravil v zvezi s podrobnostmi sodelovanja med svetovalci za SRS mreže kontaktnih točk SRS pa bi bilo treba uporabiti postopek pregleda.
- (33) Komisija bi se morala pri uporabi te uredbe po potrebi posvetovati z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov.
- (34) Ker cilja te uredbe, tj. vzpostavitev evropske platforme za SRS za spletne spore, za katere veljajo skupna pravila, države članice ne morejo zadovoljivo doseči in ker se te cilje zaradi njihovega obsega in učinkov lažje doseže na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta uredba ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenih ciljev.
- (35) Ta uredba spoštuje temeljne pravice in upošteva načela, ki jih priznava zlasti Listina Evropske unije o temeljnih pravicah, še posebej členi 7, 8, 38 in 47 Listine.
- (36) Opravljeno je bilo posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov v skladu s členom 28(2) Uredbe (ES) št. 45/2001, ki je svoje mnenje podal 12. januarja 2012⁽³⁾ –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

POGLAVJE I

SPLOŠNE DOLOČBE

Člen 1

Vsebina

Namen te uredbe je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in zlasti njegove digitalne razsežnosti, in sicer z vzpostavitvijo evropske platforme za SRS (v nadaljnjem besedilu: Platforma za SRS), ki bo lajšala neodvisno, nepristransko, pregledno, učinkovito, hitro in pravično izvensodno spletno reševanje sporov med potrošniki in trgovci.

⁽¹⁾ UL L 304, 22.11.2011, str. 64.

⁽²⁾ UL L 55, 28.2.2011, str. 13.

⁽³⁾ UL C 136, 11.5.2012, str. 1.

Člen 2

Področje uporabe

1. Ta uredba se uporablja za izvensodno reševanje sporov, ki zadevajo pogodbene obveznosti, ki izhajajo iz pogodb o spletni prodaji ali spletnih storitvah med potrošnikom z bivališčem v Uniji in trgovcem s sedežem v Uniji prek posredovanja organa ARS, vključenega na seznam v skladu s členom 20(2) Direktive 2013/11/EU in vključuje uporabo platforme za SRS.

2. Ta uredba se uporablja za izvensodno reševanje sporov iz odstavka 1 tega člena, ki jih sproži trgovec proti potrošniku, kolikor zakonodaja države članice, kjer potrošnik običajno prebiva, omogoča reševanje takih sporov s posredovanjem organa ARS.

3. Države članice Komisijo obvestijo o tem, ali njihova zakonodaja omogoča, da se spori iz odstavka 1, ki jih sproži trgovec proti potrošniku, lahko rešijo s posredovanjem organa za alternativno reševanje sporov. Pristojni organi ob posredovanju seznama iz člena 20(2) Direktive 2013/11/EU Komisijo obvestijo o tem, kateri organi ARS se ukvarjajo s takimi spori.

4. Uporaba te uredbe za spore iz odstavka 1, ki jih sproži trgovec proti potrošniku, ne nalaga nobene obveznosti za države članice, naj zagotovijo, da bodo organi ARS nudili postopke za izvensodno reševanje takih sporov.

Člen 3

Razmerje do drugih pravnih aktov Unije

Ta uredba ne posega v Direktivo 2008/52/ES.

Člen 4

Opredelevanje pojmov

1. V tej uredbi:

- (a) „potrošnik“ pomeni potrošnika, kot je opredeljen v točki (a) člena 4(1) Direktive 2013/11/EU;
- (b) „trgovec“ pomeni trgovca, kot je opredeljen v točki (b) člena 4(1) Direktive 2013/11/EU;
- (c) „pogodba o prodaji“ pomeni pogodbo o prodaji, kot je opredeljena v točki (c) člena 4(1) Direktive 2013/11/EU;
- (d) „pogodba o storitvah“ pomeni pogodbo o storitvah, kot je opredeljena v točki (d) člena 4(1) Direktive 2013/11/EU;
- (e) „pogodba o spletni prodaji ali spletnih storitvah“ pomeni pogodbo o prodaji ali storitvah, kadar trgovec ali njegov posrednik ponudi blago ali storitve na spletnem mestu ali prek drugih elektronskih sredstev, potrošnik pa to blago ali storitve naroči na tem spletnem mestu ali prek drugih elektronskih sredstev;
- (f) „spletni trg“ pomeni ponudnika storitev, kakor je določen v točki (b) člena 2 Direktive 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 onekaterih pravnih vidikov storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu (Direktiva o elektronskem poslovanju)⁽¹⁾, ki omogoča potrošnikom in trgovcem, da sklenejo pogodbe o spletni prodaji in spletnih storitvah na spletni strani spletnega trga;
- (g) „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;
- (h) „postopek alternativnega reševanja sporov“ (v nadaljnjem besedilu: postopek ARS) pomeni postopek izvensodnega reševanja sporov iz člena 2 te uredbe;
- (i) „organ za alternativno reševanje sporov“ (v nadaljnjem besedilu: organ ARS) pomeni organ ARS, kakor je določen v točki (h) člena 4(1) Direktive 2013/11/EU;
- (j) „pritožnik“ pomeni potrošnika ali trgovca, ki je vložil pritožbo prek platforme za SRS;
- (k) „nasprotna stranka“ pomeni potrošnika ali trgovca, zoper katerega je bila vložena pritožba prek platforme za SRS;
- (l) „pristojni organ“ pomeni javni organ, kot je opredeljen v točki (i) člena 4(1) Direktive 2013/11/EU;
- (m) „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 fizično, fiziološko, duševno, ekonomsko, kulturno ali socialno istovetnost te osebe.

2. Kraj, kjer ima trgovec oziroma organ ARS sedež, se določi v skladu s členom 4(2) in (3) Direktive 2013/11/EU.

⁽¹⁾ UL L 178, 17.7.2000, str. 1.

POGLAVJE II

PLATFORMA ZA SRS

Člen 5

Vzpostavitev platforme za SRS

1. Komisija razvije platformo za SRS in je odgovorna za njeno delovanje, vključno z vsemi funkcijami prevajanja, potrebnimi za namene te uredbe, njeno vzdrževanje, financiranje in varnost podatkov. Platforma za SRS je uporabnikom prijazna. Pri razvoju, delovanju in vzdrževanju platforme za SRS se kolikor je mogoče zagotavlja zasebnost njenih uporabnikov od faze načrtovanja dalje („privacy by design“), pa tudi vsesplošna dostopnost in uporabnost platforme za SRS, tudi s strani ranljivih uporabnikov („design for all“).

2. Platforma za SRS je enotna vstopna točka za potrošnike in trgovce, ki želijo izvensodno rešitev sporov, zajetih v tej uredbi. Je interaktivno spletno mesto, ki je brezplačno in elektronsko dostopno v vseh uradnih jezikih institucij Unije.

3. Komisija – če je to primerno – zagotovi, da je platforma za SRS dostopna s spletnih mest Komisije, ki nudijo informacije državljanom in podjetjem v Uniji, ter zlasti prek portala „Tvoja Evropa“, vzpostavljenega v skladu s Sklepom 2004/387/ES.

4. Naloge platforme za SRS so:

- (a) zagotavljati elektronski obrazec za pritožbe, ki ga lahko izpolni pritožnik v skladu s členom 8;
- (b) obveščati nasprotno stranke o pritožbi;
- (c) opredeliti pristojni organ ali organe ARS in posredovati pritožbe organu ARS, v uporabo katerega sta privolili stranki v skladu s členom 9;
- (d) nuditi brezplačno orodje za elektronsko vodenje zadev, ki strankama in organu ARS omogoča spletno vodenje postopka reševanja sporov prek platforme za SRS;
- (e) zagotavljati prevode informacij strankama in organu ARS, ki so potrebne za reševanje spora in se izmenjujejo prek platforme za SRS;
- (f) zagotavljati elektronski obrazec, prek katerega organi ARS sporočijo informacije iz točke (c) člena 10;
- (g) zagotavljati sistem povratnih informacij, ki strankama omogoča, da izrazita mnenje o delovanju platforme za SRS in organa ARS, ki je obravnaval njun spor;

(h) objaviti naslednje:

- (i) splošne informacije o ARS kot sredstvu za izvensodno reševanje sporov;
- (ii) informacije o organih ARS, vključenih na seznam v skladu s členom 20(2) Direktive 2013/11/EU, ki so pristojni za obravnavanje sporov, zajetih v tej uredbi;
- (iii) spletna navodila z napotki za vložitev pritožb prek platforme za SRS;
- (iv) informacija, vključno s kontaktnimi podatki, o kontaktnih točkah za SRS, ki jih države članice določijo v skladu s členom 7(1) te uredbe;
- (v) statistične podatke o izidu sporov, ki so se organom ARS posredovali prek platforme za SRS

5. Komisija zagotavlja, da so informacije iz točke (h) odstavka 4 točne, posodobljene in na voljo v jasni, razumljivi in lahko dostopni obliki.

6. Organi ARS, vključeni na seznam v skladu s členom 20(2) Direktive 2013/11/EU, ki so pristojni za obravnavanje sporov, zajetih v tej uredbi, se elektronsko registrirajo na platformi SRS.

7. Komisija z izvedbenimi akti sprejme ukrepe v zvezi s podrobnostmi izvajanja nalog iz odstavka 4 tega člena. Ti izvedbeni akti se sprejmejo v skladu s postopkom pregleda iz člena 16(3) te uredbe.

Člen 6

Preizkušanje platforme za SRS

1. Komisija do 9. januarja 2015 preizkusi tehnično funkcionalnost in prijaznost do uporabnikov platforme za SRS in obrazca za pritožbe, tudi kar zadeva prevajanje. Preizkus se izvede in oceni v sodelovanju s strokovnjaki za SRS iz držav članic ter predstavniki potrošnikov in trgovcev. Komisija Evropskemu parlamentu in Svetu predloži poročilo o rezultatih preizkusa in sprejme ustrezne ukrepe za odpravo morebitnih težav, da bi zagotovila učinkovito delovanje platforme za SRS.

2. Komisija v poročilu iz odstavka 1 tega člena tudi opiše tehnične in organizacijske ukrepe, ki jih namerava sprejeti za zagotavljanje, da platforma za SRS izpolnjuje zahteve glede zasebnosti iz Uredbe (ES) št. 45/2001.

Člen 7

Mreža kontaktnih točk za SRS

1. Vsaka država članica imenuje eno kontaktno točko za SRS ter njeno ime in kontaktne podatke sporoči Komisiji. Države članice lahko pristojnost za kontaktne točke za SRS prenesejo na svoje centre mreže evropskih potrošniških centrov, združenja potrošnikov ali na kateri koli drug organ. V vsaki kontaktni točki za SRS sta vsaj dva svetovalca za SRS (v nadaljnjem besedilu: svetovalci za SRS).

2. Kontaktne točke za SRS zagotavljajo podporo reševanju sporov v zvezi s pritožbami, vloženimi prek platforme za SRS, z opravljanjem naslednjih nalog:

(a) če se zahteva, pomoč pri komunikaciji med strankama in pristojnim organom ARS, ki lahko vključuje zlasti:

(i) pomoč pri vložitvi pritožbe in po potrebi ustrezne dokumentacije;

(ii) zagotavljanje splošnih informacij strankama in organom ARS o pravicah potrošnikov v zvezi s pogodbami o prodaji ali storitvah, ki veljajo v državi članici kontaktne točke za SRS, v kateri so zadevni svetovalci za SRS;

(iii) zagotavljanje informacij o delovanju platforme za SRS;

(iv) obrazložitev postopkovnih pravil izbranih organov ARS strankama;

(v) obveščanje pritožnika o drugih pravnih sredstvih, kadar spora ni mogoče rešiti prek platforme za SRS;

(b) vsaki dve leti predložitev poročila o dejavnostih Komisiji in državam članicam na podlagi praktičnih izkušenj, pridobljenih pri opravljanju svojih nalog.

3. Kontaktna točka za SRS ni zavezana k opravljanju nalog iz odstavka 2 v primeru sporov, kadar stranki običajno prebivata v isti državi članici.

4. Ne glede na odstavek 3 lahko države članice ob upoštevanju nacionalnih okoliščin določijo, da kontaktne točke za SRS opravljajo eno ali več nalog iz odstavka 2 v primeru sporov, kadar stranki običajno prebivata v isti državi članici.

5. Komisija vzpostavi mrežo kontaktnih točk (v nadaljnjem besedilu: mreža kontaktnih točk za SRS), ki omogoča sodelovanje med kontaktnimi točkami in prispeva k opravljanju nalog iz odstavka 2.

6. Komisija vsaj dvakrat na leto organizira srečanje članov mreže kontaktnih točk za SRS, da omogoči izmenjavo najboljših praks ter razpravo o ponavljajočih se težavah, ki se pojavljajo pri delovanju platforme za SRS.

7. Komisija z izvedbenimi akti sprejme pravila v zvezi s podrobnostmi sodelovanja med kontaktnimi točkami za SRS. Ti izvedbeni akti se sprejmejo v skladu s postopkom pregleda iz člena 16(3).

Člen 8

Vložitev pritožbe

1. Za vložitev pritožbe na platformo SRS pritožnik izpolni elektronski obrazec za pritožbe. Obrazec za pritožbe je uporabnikom prijazen in enostavno dostopen na platformi SRS.

2. Informacije, ki jih predloži pritožnik, zadostujejo za določitev pristojnega organa ARS. Te informacije so našteje v Prilogi k tej uredbi. Pritožnik lahko v podporo pritožbi priloži dokumentacijo.

3. Da se upoštevajo kriteriji, s katerimi organi SRS, ki so priglašeni v skladu s členom 20(2) Direktive 2013/11/EU in ki obravnavajo spore, zajete v tej uredbi, opredelijo svoje področje pristojnosti, se na Komisijo prenese pooblastilo za sprejemanje delegiranih aktov v skladu s členom 17 te uredbe v zvezi s prilagoditvijo informacij, navedenih v Prilogi k tej uredbi.

4. Komisija z izvedbenimi akti določi pravila glede podrobnosti elektronskega obrazca za pritožbe. Ti izvedbeni akti se sprejmejo v skladu s svetovalnim postopkom iz člena 16(2).

5. 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 9

Obdelava in posredovanje pritožbe

1. Pritožba, vložena na platformo za SRS, se obdela, če so izpolnjeni vsi zahtevani razdelki elektronskega obrazca za pritožbe.

2. Če elektronski obrazec za pritožbe ni v celoti izpolnjen, se pritožnika obvesti, da se pritožba ne more dalje obravnavati, če manjkajoče informacije ne bodo posredovane.

3. Platforma za SRS ob prejemu v celoti izpolnjenega obrazca za pritožbe na lahko razumljiv način in takoj posreduje nasprotni stranki v enem od uradnih jezikov institucij Unije, ki ga izbere ta stranka, pritožbo z naslednjimi podatki:

(a) informacija, da se morata stranki dogovoriti o pristojnem organu ARS, da bi se mu pritožba lahko posredovala, in dejstvo, da se pritožba ne bo dalje obravnavala, če stranki ne bosta dosegli dogovora ali se ne bo določil pristojni organ ARS;

(b) informacija o organu ali organih ARS, ki so pristojni za obravnavanje pritožbe, če so navedeni v elektronskem obrazcu za pritožbe ali opredeljeni na platformi SRS na podlagi informacij iz zadevnega obrazca;

(c) če je nasprotna stranka trgovec, povabilo, naj v 10 koledarskih dneh navede:

— ali se zavezuje oziroma je zavezan k uporabi določenega organa ARS za reševanje sporov s potrošniki, in

— razen če je zavezan k uporabi določenega organa ARS, ali je pripravljen uporabiti kateri koli organ ali organe ARS iz točke (b);

(d) če je nasprotna stranka potrošnik in je trgovec zavezan k uporabi določenega organa ARS, povabilo k strinjanju s tem organom ARS v roku 10 koledarskih dni, ali če trgovec ni zavezan k uporabi določenega organa ARS, povabilo k izbiri enega ali več organov ARS iz točke (b);

(e) ime in kontaktne podatke kontaktne točke za SRS v državi članici, v kateri ima nasprotna stranka sedež ali običajno prebivališče, ter kratek opis nalog iz točke (a) člena 7(2).

4. Platforma za SRS ob prejemu informacij iz točke (c) ali točke (d) odstavka 3, ki jih predloži nasprotna stranka, pritožniku takoj in na lahko razumljiv način v enem od uradnih jezikov institucij Unije, ki ga je ta stranka izbrala, sporoči naslednje informacije:

(a) informacije iz točke (a) odstavka 3;

(b) če je pritožnik potrošnik, informacije o organu ali organih ARS, ki jih je trgovec navedel v skladu s točko (c) odstavka 3, in povabilo k strinjanju z organom ARS v roku desetih koledarskih dni;

(c) če je pritožnik trgovec, ta pa ni zavezan k uporabi določenega organa ARS, informacije o organu ali organih ARS, ki jih je potrošnik navedel v skladu s točko (d) odstavka 3, in povabilo k strinjanju z organom ARS v roku 10 koledarskih dni;

(d) ime in kontaktne podatke kontaktne točke za SRS v državi članici, v kateri ima pritožnik sedež ali običajno prebivališče, ter kratek opis nalog iz točke (a) člena 7(2).

5. Informacije iz točke (b) odstavka 3 ter točk (b) in (c) odstavka 4 zajemajo opis naslednjih značilnosti vsakega organa ARS:

(a) ime, kontaktne podatke in spletni naslov organa ARS;

(b) pristojbine za postopek ARS, če je ustrezno;

(c) jezik ali jezike, v katerih lahko poteka postopek ARS;

(d) povprečno dolžino postopka ARS;

(e) podatek, ali je izid postopka ARS zavezujoč ali ne;

(f) razloge, na podlagi katerih lahko organ ARS odkloni obravnavanje določenega spora v skladu s členom 5(4) Direktive 2013/11/EU.

6. Platforma za SRS samodejno in nemudoma posreduje pritožbo organu ARS, za katerega sta se stranki v skladu z odstavkoma 3 in 4 dogovorili, da ga bosta uporabljali.

7. Organ ARS, ki mu je posredovana pritožba, nemudoma obvesti stranki o tem, ali sprejme ali zavrne obravnavo spora v skladu s členom 5(4) Direktive 2013/11/EU. Organ ARS, ki sprejme obravnavo spora, stranki obvesti tudi o svojih postopkovnih pravilih in stroških zadevnega postopka reševanja sporov, če je to primerno.

8. Če se stranki v 30 koledarskih dneh po predložitvi obrazca za pritožbe ne dogovorita o organu ARS ali če organ ARS zavrne obravnavo spora, se pritožba ne obravnava dalje. Pritožnik se obvesti o možnosti, da se lahko obrne na svetovalca za SRS za splošne informacije o drugih pravnih sredstvih.

Člen 10

Reševanje spora

Organ ARS, ki je sprejel obravnavo spora v skladu s členom 9 te uredbe:

- (a) zaključi postopek ARS reševanja spora v roku iz točke (e) člena 8 Direktive 2013/11/EU;
- (b) ne zahteva fizične navzočnosti strank ali njihovih zastopnikov, razen če njegova postopkovna pravila to omogočajo ter se stranki o tem strinjata;
- (c) platformi SRS takoj posreduje naslednje informacije:
 - (i) datum prejema spisa s pritožbo;
 - (ii) predmet spora;
 - (iii) datum sklenitve postopka ARS;
 - (iv) izid postopka ARS;
- (d) ni zavezan k izvajanju postopka ARS prek platforme za SRS.

Člen 11

Zbirka podatkov

Komisija sprejme potrebne ukrepe za vzpostavitev in vzdrževanje elektronske zbirke podatkov, v kateri hrani informacije, obdelane v skladu s členom 5(4) in točko (c) člena 10, pri čemer ustrezno upošteva člen 13(2).

Člen 12

Obdelava osebnih podatkov

1. Dostop do informacij v zvezi s sporom, vključno z osebnimi podatki, ki so shranjene v zbirki podatkov iz člena 11, se za namene iz člena 10 dovoli samo organu ARS, na katerega je bil spor prenesen v skladu s členom 9. Dostop do istih informacij se dovoli tudi kontaktnim točkam za SRS, kolikor je to potrebno za namene iz člena 7(2) in (4).

2. Komisija ima dostop do informacij, obdelanih v skladu s členom 10, za namene spremljanja uporabe in delovanja platforme za SRS ter za pripravo poročil iz člena 21. Osebnosti podatke uporabnikov platforme za SRS obdelata, kolikor je to potrebno za delovanje in vzdrževanje platforme za SRS, vključno za namene spremljanja uporabe platforme za SRS s strani organov ARS in kontaktnih točk za SRS.

3. Osebnosti podatki v zvezi s sporom se hranijo v zbirki podatkov iz odstavka 1 tega člena samo toliko časa, kolikor je potrebno za dosego namenov, za katere so bili zbrani, in za zagotovitev, da imajo posamezniki, na katere se osebni podatki nanašajo, dostop do svojih osebnih podatkov za uveljavljanje svojih pravic; samodejno se zbršijo najpozneje šest mesecev po datumu zaključka spora, ki se platformi SRS posreduje v skladu s točko (iii) točke (c) člena 10. Navedeno obdobje hrambe se uporablja tudi za osebne podatke, ki jih v nacionalnih zbirkah hrani organ ARS ali kontaktna točka za SRS, ki je obravnavala zadevni spor, razen če postopkovna pravila, ki jih uporablja organ ARS, ali katera koli druga posebna določba nacionalne zakonodaje ne določa daljšega obdobja hrambe.

4. Vsak svetovalec za SRS velja za upravljavca v skladu s točko (d) člena 2 Direktive 95/46/ES glede svojih dejavnosti obdelave podatkov iz te uredbe ter zagotovi, da so te dejavnosti skladne z nacionalno zakonodajo, sprejeto v skladu z Direktivo 95/46/ES v državi članici kontaktne točke za SRS, v kateri je svetovalec za SRS.

5. Vsak organ ARS velja za upravljavca v skladu s točko (d) člena 2 Direktive 95/46/ES glede svojih dejavnosti obdelave podatkov iz te uredbe ter zagotovi, da so navedene dejavnosti skladne z nacionalno zakonodajo, sprejeto v skladu z Direktivo 95/46/ES v državi članici, kjer ima organ ARS sedež.

6. Kar zadeva obveznosti Komisije na podlagi te uredbe in s tem povezane obdelave osebnih podatkov, velja Komisija za upravljavca v skladu s točko (d) člena 2 Uredbe (ES) št. 45/2001.

Člen 13

Zaupnost in varnost podatkov

1. Za kontaktne točke za SRS veljajo pravila o poklicni tajnosti ali druge enakovredne obveze zaupnosti v skladu z zakonodajo zadevne države članice.

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

Člen 14

Informacije za potrošnike

1. Trgovci s sedežem v Uniji, ki sklepajo pogodbe o spletni prodaji ali spletnih storitvah ter spletni trgi s sedežem v Uniji, na svojih spletnih mestih objavijo elektronsko povezavo do platforme za SRS. Navedena povezava mora biti potrošnikom enostavno dostopna. Trgovci s sedežem v Uniji, ki sklepajo pogodbe o spletni prodaji ali spletnih storitvah, navedejo tudi svoje elektronske naslove.

2. Trgovci s sedežem v Uniji, ki sklepajo pogodbe o spletni prodaji ali spletnih storitvah in so zavezani ali obvezani k uporabi enega ali več organov ARS za reševanje sporov s potrošniki, potrošnike obvestijo o obstoju platforme za SRS in možnosti uporabe platforme za SRS za reševanje njihovih sporov. Objavijo tudi elektronsko povezavo do platforme za SRS na njenem spletnem mestu, in – če se ponudba opravi prek elektronskega sporočila – v tistem elektronskem sporočilu. Informacija se navede tudi v splošnih pogojih, ki se uporabljajo za pogodbe o spletni prodaji in spletnih storitvah, če je to ustrezno.

3. Odstavka 1 in 2 tega člena ne posegata v člen 13 Direktive 2013/11/EU in določbe o obveščanju potrošnikov o postopkih izvensodnega reševanja iz drugih pravnih aktov Unije, ki se uporabljajo poleg tega člena.

4. Seznam organov ARS iz člena 20(4) Direktive 2013/11/EU in njegove posodobitve se objavijo na platformi SRS.

5. Države članice zagotovijo, da organi ARS, centri mreže evropskih potrošniških centrov, pristojni organi iz člena 18(1) Direktive 2013/11/EU in po potrebi organi, določeni v skladu s členom 14(2) Direktive 2013/11/EU objavijo elektronsko povezavo do platforme za SRS.

6. Države članice spodbujajo združenja potrošnikov in podjetniška združenja, naj objavijo elektronsko povezavo do platforme za SRS.

7. Kadar so trgovci obvezani k zagotavljanju informacij v skladu z odstavkom 1 in 2 ter določbami iz odstavka 3, te informacije objavijo skupaj, če je to mogoče.

Člen 15

Vloga pristojnih organov

Pristojni organ vsake države članice oceni, ali organi ARS, vzpostavljeni v tej državi članici, izpolnjujejo obveznosti iz te uredbe.

POGLAVJE III

KONČNE DOLOČBE

Člen 16

Postopek odbora

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

2. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporablja člen 4 Uredbe (EU) št. 182/2011.

3. Pri sklicevanju na ta odstavek se uporablja člen 5 Uredbe (EU) št. 182/2011.

4. Če je treba mnenje odbora v skladu z odstavkoma 2 in 3 pridobiti s pisnim postopkom, se pisni postopek konča brez izida, če predsednik odbora tako odloči v roku za predložitev mnenja ali če to zahteva navadna večina članov odbora.

Člen 17

Prenos pooblastila za sprejemanje delegiranih aktov

1. Pooblastilo za sprejemanje delegiranih aktov je preneseno na Komisijo pod pogoji, določenimi v tem členu.

2. Pooblastilo za sprejemanje delegiranih aktov iz člena 8(3) se prenese na Komisijo za nedoločen čas od 8. julija 2013.

3. Pooblastilo iz člena 8(3) lahko kadar koli prekliče Evropski parlament ali Svet. Z odločitvijo o preklicu preneha veljati prenos pooblastila, naveden v tej odločitvi. Odločitev začne učinkovati dan po njeni objavi v *Uradnem listu Evropske unije* ali na poznejši datum, ki je v njej določen. Odločitev ne vpliva na veljavnost že veljavnih delegiranih aktov.

4. Takoj ko Komisija sprejme delegirani akt, o tem istočasno uradno obvesti Evropski parlament in Svet.

5. Delegirani akt, sprejet v skladu s členom 8(3), začne veljati le, če niti Evropski parlament niti Svet ne nasprotuje delegiranemu aktu v roku dveh mesecev od uradnega obvestila Evropskemu parlamentu in Svetu o tem aktu, ali če sta pred iztekom tega roka tako Evropski parlament kot Svet obvestila Komisijo, da mu ne bosta nasprotovala. Ta rok se na pobudo Evropskega parlamenta ali Sveta podaljša za dva meseca.

Člen 18

Kazni

Države članice predpišejo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve te uredbe, in sprejmejo vse ukrepe, potrebne za zagotovitev njihovega izvajanja. Predvidene kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.

Člen 19

Sprememba Uredbe (ES) št. 2006/2004

V Prilogi k Uredbi (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta ⁽¹⁾ se doda naslednja točka:

„21. Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov (UL L 165, 18.6.2013, str. 1): člen 14.“

Člen 20

Sprememba Direktive 2009/22/ES

Direktiva 2009/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta ⁽²⁾ se spremeni:

1. V členu 1(1) in (2) ter točki (b) člena 6(2) se besedilo: „direktive, ki so naštete v Prilogi I“ nadomesti z besedilom: „akte Unije, ki so našteti v Prilogi I“.

2. V naslovu Priloge I se besedilo: „SEZNAM DIREKTIV“ nadomesti z besedilom: „SEZNAM AKTOV UNIJE“.

3. V Prilogi I se doda naslednja točka:

„15. Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov (UL L 165, 18.6.2013, str. 1): člen 14.“

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

V Strasbourgu, 21. maja 2013

Za Evropski parlament
Predsednik
M. SCHULZ

Za Svet
Predsednica
L. CREIGHTON

Člen 21

Poročila

1. Komisija o delovanju platforme za SRS vsako leto poroča Evropskemu parlamentu in Svetu, prvič pa leto po začetku delovanja platforme za SRS.

2. Komisija do 9. julija 2018 in nato vsaka tri leta Evropskemu parlamentu in Svetu poroča o uporabi te uredbe, vključno zlasti glede prijaznosti do uporabnikov obrazca za pritožbe ter morebitne potrebe po prilagoditvi informacij iz Priloge k tej uredbi. Navedenemu poročilu se po potrebi priložijo predlogi za prilagoditev te uredbe.

3. Če je treba poročili iz odstavkov 1 in 2 poslati isto leto, se predloži le eno skupno poročilo.

Člen 22

Začetek veljavnosti

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

2. Ta uredba se uporablja od 9. januarja 2016, razen naslednjih določb:

— člena 2(3) in člena 7(1) in (5), ki se uporabljata od 9. julija 2015,

— člena 5(1) in (7), člena 6, člena 7(7), člena 8(3) in (4) ter členov 11, 16 in 17, ki se uporabljajo od 8. julija 2013.

⁽¹⁾ UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

⁽²⁾ UL L 110, 1.5.2009, str. 30.

PRILOGA

Informacije, ki jih je treba navesti pri vložitvi pritožbe

1. Ali je pritožnik potrošnik ali trgovec;
 2. ime in elektronski ter zemljepisni naslov potrošnika;
 3. ime in elektronski, spletni ter zemljepisni naslov trgovca;
 4. ime in elektronski ter zemljepisni naslov zastopnika pritožnika, če je ustrezno;
 5. jezik(-e) pritožnika ali zastopnika, če je ustrezno;
 6. jezik nasprotne stranke, če je znan;
 7. vrsta blaga ali storitve, na katerega se nanaša pritožba;
 8. ali je blago ali storitev trgovec nudil in potrošnik naročil na spletnem mestu ali z drugimi elektronskimi sredstvi;
 9. cena kupljenega blaga ali storitve;
 10. datum, na katerega je potrošnik kupil blago ali storitev;
 11. ali je potrošnik imel s trgovcem neposreden stik;
 12. ali je spor že prej obravnaval organ ARS ali sodišče;
 13. vrsta pritožbe;
 14. opis pritožbe;
 15. če je pritožnik potrošnik, organi ARS, k uporabi katerih je trgovec obvezan ali se je zavezal v skladu s členom 13(1) Direktive 2013/11/EU, če so znani;
 16. če je pritožnik trgovec, k uporabi katerega organa ali organov ARS je zavezan ali se je obvezal.
-