EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 25.9.2019.
COM(2019) 425 final

IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU, VIJEĆU I EUROPSKOM GOSPODARSKOM I SOCIJALNOM ODBORU

o primjeni Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o *online* rješavanju potrošačkih sporova

1. Uvod

U protekle je 32 godine EU razvio sveobuhvatan skup materijalnih prava potrošača kojima se potrošači štite i osnažuju pri obavljanju gospodarskih aktivnosti na jedinstvenom tržištu EU-a. Na primjer, potrošači u EU-u imaju pravo na povrat proizvoda kupljenog na internetu u roku od 14 dana ili na popravak ili zamjenu proizvoda u jamstvenom roku. Na temelju tih prava potrošači imaju određena očekivanja, a poduzeća koja ih poštuju omogućuju postojanje pouzdanih i konkurentnih maloprodajnih tržišta te pokreću gospodarski rast u Uniji[1]. Kako bi potrošači, poduzeća i jedinstveno tržište u cjelini ostvarili te koristi, potrebno je poštovati pravo EU-a o zaštiti potrošača te ga, ako to nije slučaj, izvršavati.

Stoga su oblikovatelji politika EU-a, osim materijalnog prava o zaštiti potrošača, razvili niz zakonodavnih i nezakonodavnih instrumenata kojima je cilj povećati učinkovitost izvršavanja prava potrošača u državama članicama („paket instrumenata EU-a za izvršavanje prava"). Ključna je sastavnica tog paketa instrumenata alternativno rješavanje potrošačkih sporova, tj. rješavanje potrošačkih sporova putem mehanizama za izvansudsko rješavanje sporova[2]. Za njega se u Europi prvi put čulo krajem 1960-ih, a od 1990-ih postaje sve prisutnija pojava u većem broju država članica. Oblikovatelji politika EU-a prvo su alternativnom rješavanju potrošačkih sporova pristupili putem neobvezujućih standarda[3] i sektorskog zakonodavstva kojim se od država članica zahtijeva da potiču[4] ili osiguraju[5] pristup mehanizmima za izvansudsko rješavanje sporova. Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Direktiva o ARS-u)[6] i Uredbom (EU) br. 524/2013 o *online* rješavanju potrošačkih sporova (Uredba o ORS-u)[7] uspostavljen je horizontalni zakonodavni okvir za alternativno rješavanje potrošačkih sporova i *online* rješavanje potrošačkih sporova. Kako je najavljeno u Komunikaciji Komisije „Nove pogodnosti za potrošače", jačanje tog okvira za alternativno/*online* rješavanje potrošačkih sporova prioritet je u nastojanju Komisije da dopuni paket instrumenata EU-a za izvršavanje prava, učini postojeće instrumente za

---

1 Kako je navedeno u Komunikaciji Komisije „Nove pogodnosti za potrošače" od 11. travnja 2018. (COM[2018] 183 final), potrošnja potrošača čini 56 % europskog BDP-a, a podaci iz Komisijinih potrošačkih pregleda ukazuju na pozitivan odnos između potrošačkih uvjeta i gospodarske situacije u različitim državama članicama.

2 U Prilogu I. naveden je okvirni pregled instrumenata u paketu instrumenata EU-a za izvršavanje prava.

3 Preporuka Komisije 98/257/EZ od 30. ožujka 1998. o načelima koja se primjenjuju na tijela za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova (SL L 115, 17.4.1998., str. 31.) i Preporuka Komisije 2001/310/EZ od 4. travnja 2001. o načelima za izvansudska tijela koja su uključena u sporazumno rješavanje potrošačkih sporova (SL L 109, 19.4.2001., str. 56.). Te se dvije preporuke temelje na Komisijinu Akcijskom planu iz 1996. o pristupu potrošača pravosuđu i rješavanju potrošačkih sporova na unutarnjem tržištu (COM[96] 13 final).

4 Npr. članak 19. stavak 1. treći podstavak Direktive 2008/6/EZ o izmjeni Direktive 97/67/EZ u pogledu potpunog postizanja unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici (SL L 52, 27.2.2008., str. 3.).

5 Npr. članak 24. Direktive 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.5.2008., str. 66.).

6 Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova), SL L 165, 18.6.2013., str. 63.

7 Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o *online* rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o *online* rješavanju potrošačkih sporova), SL L 165, 18.6.2013., str. 1.

izvršavanje potpuno učinkovitima te omogući da pravo EU-a o zaštiti potrošača ostvari svoj puni potencijal.

Ovo se izvješće podnosi u skladu s člankom 26. Direktive o ARS-u i člankom 21. stavkom 2. Uredbe o ORS-u. U njemu se ocjenjuje primjena pravnog okvira za alternativno i *online* rješavanje potrošačkih sporova uspostavljenog u okviru dvaju pravnih instrumenata na temelju sljedećih izvora informacija:

- zakonodavstva država članica kojim se provodi Direktiva o ARS-u,
- izvješća nacionalnih tijela država članica nadležnih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova („nacionalna nadležna tijela") o razvoju i funkcioniranju subjekata za ARS koja su podnesena 2018. u skladu s člankom 20. stavkom 6. Direktive o ARS-u,
- sastanka s nacionalnim nadležnim tijelima održanog 20. studenoga 2018.,
- rezultata Skupštine o alternativnom rješavanju sporova (11. i 12. lipnja 2018.)[8] i drugih događaja za dionike koje je organizirala Komisija[9],
- izvješća za 2017. i 2018. o funkcioniranju europske platforme za ORS („izvješća o ORS-u")[10] koja su podnesena u skladu s člankom 21. stavkom 1. Uredbe o ORS-u,
- izvješća o radu kontaktnih točaka država članica za ORS koja su podnesena 2018. u skladu s člankom 7. stavkom 2. točkom (b) Uredbe o ORS-u,
- sastanaka s mrežom kontaktnih točaka za ORS i
- drugih izvora[11].

Sveobuhvatna okruženja za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u cijeloj Uniji uspostavljena su tek krajem 2018.[12] te su stoga podaci o primjeni ARS-a ograničeni.

2. Zakonodavni okvir EU-a za alternativno i *online* rješavanje potrošačkih sporova – cilj i glavna obilježja

Rješavanje potrošačkih sporova izvan suda ima znatan potencijal za potrošače, trgovce na malo i za pravosuđe općenito. Pristup jednostavnom, poštenom i troškovno učinkovitom alternativnom rješavanju sporova jača povjerenje potrošača pri kupnji od trgovaca na malo, posebno u internetskom okruženju. Manje formalna i obično pomirljiva priroda postupaka ARS-a omogućuje strankama da zadrže svoj odnos s klijentom čak i nakon nastanka spora. Sudjelovanjem u postupcima ARS-a trgovci na malo dobivaju važne povratne informacije o

[8] Na Skupštini o alternativnom rješavanju sporova, dvodnevnom događaju za umrežavanje s interaktivnim radionicama, okupilo se više od 350 predstavnika zajednice dionika u području ARS-a iz Europe, uključujući predstavnike potrošača i poduzeća, regulatore, pripadnike akademske zajednice i 187 predstavnika tijela koja se bave ARS-om. Taj je događaj pokrenuo daljnje inicijative za suradnju na razini država članica (npr. mreže za ARS, skupštine o ARS-u na nacionalnoj razini).

[9] Npr. uvodni događaj za TRAVEL_NET, mrežu subjekata za ARS koji rade na rješavanju potrošačkih sporova u sektoru prijevoza putnika/putovanja (Berlin, 10. studenoga 2017.); okrugli stol s ključnim trgovcima na malo u industriji odjeće i obuće (Bruxelles, 13. prosinca 2017.).

[10] Dostupno na platformi za ORS na https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] Npr. pritužbe građana podnesene Komisiji; povratne informacije korisnika o platformi za ORS; komunikacijske kampanje za ARS/ORS koje provodi Komisija; godišnja izvješća o radu subjekata za ARS; konferencije; studije; akademske publikacije.

[12] Vidjeti odjeljak 3. točku (c) u nastavku.

kvaliteti svojih proizvoda i usluga te ostvaruju prednost pred konkurentima uštedom troškova sudskih postupaka i dokazivanjem visokih standarda brige o klijentima. Nadalje, učinkovitim okruženjem subjekata za ARS umanjuje se opterećenje za sudove, posebno u pogledu sporova male vrijednosti. Cilj je Direktive 2013/11/EU i Uredbe (EU) br. 524/2013 iskoristiti taj potencijal pružanjem zakonodavnog okvira kojim se osigurava da potrošači imaju pristup visokokvalitetnim postupcima ARS-a za rješavanje ugovornih sporova s trgovcima, među ostalim i putem višejezične internetske platforme za ORS.

(a) Direktiva 2013/11/EU

U skladu s Direktivom države članice potrošačima u EU-u olakšavaju pristup ARS-u i osiguravaju da se mogu obratiti ovlaštenim subjektima za ARS kako bi riješili svoje sporove s trgovcem iz EU-a u pogledu kupnje proizvoda ili usluge[13]. Time su obuhvaćeni domaći i prekogranični sporovi između potrošača i poduzeća u cijeloj Uniji i u gotovo svim maloprodajnim sektorima („puna pokrivenost ARS-om") bez obzira na to je li kupnja izvršena na internetu ili izvan njega. Direktivom se uspostavljaju načela pristupačnosti, stručnosti, neovisnosti, nepristranosti, transparentnosti, učinkovitosti, pravičnosti, slobode i zakonitosti kao obvezujući zahtjevi u pogledu kvalitete subjekata za ARS, postupaka ARS-a koje provode te, u manjoj mjeri, materijalnih standarda iz kojih proizlazi ishod postupka ARS-a[14]. Usklađenost se osigurava posebnim mehanizmom certificiranja i praćenja: države članice imenuju nacionalna nadležna tijela koja uspostavljaju i održavaju nacionalne popise subjekata za ARS čiju su usklađenost sa zahtjevima u pogledu kvalitete iz Direktive certificirala. Komisija se obavješćuje o nacionalnim popisima ovlaštenih subjekata za ARS. Nacionalna nadležna tijela kontinuirano prate usklađenost subjekata za ARS, pri čemu samo usklađeni subjekti za ARS mogu ostati na popisu. U posebnim okolnostima trgovci su dužni informirati potrošače o subjektu ili subjektima za ARS koji su nadležni za rješavanje sporova u koje su uključeni[15].

Direktivom se slijedi pristup minimalnog usklađivanja. Njome se ne propisuje određeni model u smislu korporativnog identiteta subjekta za ARS[16], modela financiranja[17] ili teritorijalne i sektorske pokrivenosti[18]. Isto tako, Direktivom se ne propisuje posebna vrsta postupka ARS-a[19] niti se uređuje pitanje je li sudjelovanje u postupku dobrovoljno ili obvezno[20] odnosno je li

[13] Vidjeti članak 5. stavak 1. Direktive o ARS-u. Tom se odredbom od država članica zahtijeva ne samo da osiguraju dostupnost sveobuhvatne nacionalne infrastrukture subjekata za ARS, nego i da olakšaju pristup potrošača toj infrastrukturi.

[14] Zahtjevi u pogledu kvalitete utvrđeni su u poglavlju II. Direktive (članci od 5. do 12.).

[15] Vidjeti članak 13. Direktive o ARS-u.

[16] Javni ili privatni.

[17] Javno, privatno ili mješovito.

[18] Odnosno rješava li subjekt za ARS sporove protiv trgovaca s poslovnim nastanom na cijelom području predmetne države članice ili samo na dijelu njezina područja; rješava li potrošačke sporove u svim ili samo u određenim maloprodajnim sektorima.

[19] Odbor za pritužbe, mirenje, posredovanje, pravobranitelj, arbitraža ili drugo, uključujući kombinacije prethodno navedenih vrsta postupaka. Treba napomenuti da u EU-u ne postoji zajednička terminologija za razlikovanje različitih vrsta postupaka ARS-a i koncepata koji stoje iza relevantnih pojmova. Na primjer, koncepti koji stoje iza pojmova „posredovanje" ili „pravobranitelj" znatno se razlikuju među državama članicama. Stoga se za opisivanje različitih vrsta postupaka ARS-a u Direktivi o ARS-u upotrebljava

ishod postupka obvezujući[21]. S obzirom na pristup minimalnog usklađivanja iz direktive države članice mogu utvrditi ili zadržati zahtjeve u pogledu kvalitete koji prelaze okvir onih utvrđenih Direktivom[22]. Stoga države članice imaju visok stupanj fleksibilnosti pri ispunjavanju svoje obveze osiguranja „pune pokrivenosti ARS-om" i oblikovanju svojih nacionalnih okruženja za ARS[23].

(b) Uredba (EU) br. 524/2013

Uredba o ORS-u temelji se na infrastrukturi subjekata za ARS potvrđene kvalitete uspostavljenoj u skladu s Direktivom o ARS-u te se primjenjuje na potrošačke sporove u pogledu kupnje proizvoda ili usluga na internetu. Njezin je cilj posebno poboljšati digitalnu dimenziju jedinstvenog tržišta.

U skladu s Uredbom Komisija uspostavlja i održava europsku platformu za ORS. Platformu za ORS čine višejezične interaktivne internetske stranice koje potrošačima omogućuju da na internetu pokrenu sporove protiv poduzeća u vezi s (domaćim ili prekograničnim) kupnjama na internetu. Stranke se obavješćuju o ovlaštenom subjektu ili subjektima za ARS koji su nadležni za njihov predmet te se spor prosljeđuje subjektu za ARS o kojem su se stranke dogovorile. Zatim se subjekt za ARS može poslužiti alatom platforme za upravljanje predmetima te predmet obrađivati na internetu u okviru platforme. Ako stranke ne postignu dogovor o subjektu za ARS u roku od 30 dana od podnošenja pritužbe, predmet se automatski zaključuje na platformi[24]. Automatskim zatvaranjem ne dovodi se u pitanje mogućnost potrošača da svoju pritužbu podnese izvan platforme (npr. podnošenjem pritužbe izravno subjektu za ARS). Korisnicima platforme pomaže mreža kontaktnih točaka za ORS koje pružaju informacije i pomoć, posebno u vezi s upotrebom platforme za ORS, subjektima za ARS, pravima potrošača i drugim sredstvima pravne zaštite[25]. Svaka država članica imenuje kontaktnu točku za ORS koja ima najmanje dva savjetnika za ORS. Nacionalne kontaktne točke za ORS međusobno surađuju u mreži kojom upravlja Komisija. Od internetskih trgovaca i internetskih tržišta zahtijeva se da na svojim internetskim stranicama objave

tipološki pristup, pri čemu se izbjegava upotreba prethodno navedenih pojmova (vidjeti članak 2. Direktive o ARS-u).

[20] U drugoj rečenici članka 1. Direktive o ARS-u pojašnjeno je da, iako se Direktivom uspostavlja sustav dobrovoljnog ARS-a na razini EU-a, države članice mogu sudjelovanje u postupcima ARS-a učiniti obveznim na nacionalnoj razini, pod uvjetom da relevantno nacionalno zakonodavstvo ne sprečava stranke u ostvarivanju njihova prava pristupa pravosudnom sustavu.

[21] Ishod postupka ARS-a može biti obvezujući, na primjer, svojom pravomoćnosti (kao što je to slučaj u postupcima arbitražnog rješavanja potrošačkih sporova); članstvom trgovca u poslovnom udruženju čiji statut sadržava relevantnu obvezu za njegove članove; obvezom koju je trgovac preuzeo u odnosu na potrošača (primjerice u pogledu uvjeta koje trgovac primjenjuje za potrošačke ugovore).

[22] Vidjeti članak 2. stavak 3. Direktive o ARS-u.

[23] To je objašnjeno time da države članice mogu najbolje ocijeniti koji model ARS-a najbolje funkcionira u kojem maloprodajnom sektoru te da im se time omogućuje da model, prema potrebi, grade na svojim već postojećim tradicijama alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, vidjeti uvodnu izjavu 15. Direktive o alternativnom rješavanju sporova.

[24] Za okvirni prikaz radnog postupka platforme vidjeti prvo Izvješće o ORS-u, COM(2017) 744 final, str. 2.

[25] Uredbom se od kontaktnih točaka za ORS zahtijeva da pružaju svoje usluge u prekograničnim predmetima, dok države članice imaju regulatornu mogućnost od kontaktnih točaka za ORS zahtijevati da dio svojih usluga ili sve usluge pružaju i u domaćim predmetima.

elektroničku poveznicu na platformu za ORS. Osim toga, internetski trgovci obvezni su navesti svoju adresu e-pošte[26].

Uredba se primjenjuje i na sporove koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača (sporovi između poduzeća i potrošača) ako država članica u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište dopušta rješavanje takvih sporova posredstvom subjekta za ARS[27].

3. Primjena Direktive 2013/11/EU

(a) Prenošenje u državama članicama

Člankom 25. stavkom 1. Direktive o ARS-u od država članica zahtijevalo se da donesu zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s Direktivom do 9. srpnja 2015. Komisija je podržala postupak provedbe osnivanjem stručne skupine za ARS koja se u razdoblju od 2013. do početka 2015. sastala četiri puta.[28] Međutim, znatan broj država članica nije na vrijeme izvijestio o nacionalnim provedbenim mjerama. Kao rezultat svoje ocjene usklađenosti Komisija je protiv 16 država članica pokrenula postupak zbog povrede jer nisu (djelomično ili potpuno) izvijestile o provedbenim mjerama. Sve predmetne države članice naknadno su izvijestile o potpunoj provedbi Direktive. Nakon dodatne provjere prenošenja kojom je potvrđeno potpuno prenošenje Komisija je zaključila sve postupke zbog povrede. Nadalje, Komisija je pokrenula strukturirane dijaloge (EU Pilot) s dvjema državama članicama. Oba su predmeta u okviru dijaloga EU Pilot kasnije zaključena[29].

Direktiva o ARS-u primjenjuje se u zemljama EGP-a, odnosno u Islandu, Lihtenštajnu i Norveškoj, od 1. srpnja 2017. Island još nije izvijestio o prenošenju Direktive[30].

(b) Oblikovanje nacionalnih sustava ARS-a

Države članice različito su iskoristile prostor koji im se Direktivom ostavlja za provedbu njezinih odredbi. Većina država članica odabrala je otvoren popis subjekata za ARS, tj. sustav u kojem se tijela za rješavanje sporova koja traže da ih se certificira kao subjekte za ARS certificiraju ako ispunjavaju zahtjeve iz Direktive u pogledu kvalitete kako su preneseni u nacionalno pravo. Ograničen broj država članica primjenjuje pristup zatvorenog popisa, u skladu s kojim se u provedbenom zakonodavstvu navodi potpuni popis subjekata za ARS te se ne mogu certificirati dodatni subjekti za ARS[31]. Provedbenim zakonodavstvom u nekim

[26] Za uspješno podnošenje pritužbe putem europske platforme za ORS potrošač treba navesti adresu e-pošte internetskog trgovca. Internetske trgovce koji su već registrirani na platformi za ORS potrošač može odabrati s popisa.

[27] Vidjeti članak 2. stavak 2. Uredbe o ORS-u.

[28] Stručna skupina za ARS sastojala se od stručnjaka koje su imenovale države članice. Na svim ili nekim sastancima sudjelovali su i predstavnici zemalja EGP-a koje nisu države članice te predstavnici Glavnog tajništva Europskog parlamenta.

[29] Jedna je država članica stavila izvan snage svoje početno i donijela novo, potpuno usklađeno provedbeno zakonodavstvo. U drugom predmetu u okviru dijaloga EU Pilot početna zabrinutost Komisije ublažena je dijalogom s državom članicom.

[30] Nadzorno tijelo EFTA-e stoga je pokrenulo postupak protiv Islanda pred Sudom EFTA-e.

[31] Primjer je Austrija.

državama članicama s otvorenim popisom subjekata za ARS zahtijeva se da se određena javna tijela za rješavanje sporova certificiraju kao subjekti za ARS[32].

Većina država članica priznaje sve vrste postupaka obuhvaćenih Direktivom kao moguće postupke ARS-a. Međutim, ograničen broj država članica isključio je arbitražu u potrošačkim sporovima iz područja primjene svojeg provedbenog zakonodavstva[33]. Samo je nekoliko država članica iskoristilo mogućnost iz članka 2. stavka 2. točke (a) Direktive o ARS-u da priznaju miritelje u sporovima između poduzeća (*méditeurs d'entreprise*) kao moguće subjekte za ARS[34].

Dok u većini država članica provedbeno zakonodavstvo odražava razinu zaštite potrošača koja se osigurava zahtjevima u pogledu kvalitete iz Direktive, niz država članica uspostavio je dodatne ili strože zahtjeve u pogledu kvalitete, bilo u samom provedbenom zakonodavstvu ili dajući nadležnim nacionalnim tijelima ovlast utvrđivanja dodatnih ili strožih zahtjeva za subjekte za ARS pod njihovim nadzorom.

Primjeri dodatnih ili strožih zahtjeva u pogledu kvalitete na nacionalnoj razini

- Člankom 6. točkom (a) Direktive o ARS-u propisano je da fizičke osobe nadležne za ARS „posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog rješavanja sporova, kao i opće razumijevanje prava". Osim toga, njemačkim provedbenim zakonodavstvom zahtijeva se da su te osobe potpuno kvalificirani odvjetnici ili ovlašteni posrednici. Češkim provedbenim zakonodavstvom zahtijeva se sveučilišna diploma ili diploma magistra prava. Slično tomu, Poljska je utvrdila posebne dodatne zahtjeve u pogledu kvalifikacija osoba zaduženih za ARS u određenim javnim subjektima za ARS[35].
- Člankom 8. točkom (c) Direktive o ARS-u propisuje se da je postupak ARS-a besplatan ili dostupan po simboličnim cijenama za potrošače. Na temelju češkog, španjolskog, francuskog, litavskog i finskog provedbenog zakonodavstva alternativno rješavanje potrošačkih sporova uvijek je besplatno za potrošača. U slovačkom provedbenom zakonodavstvu naknade za potrošače ograničene su na 5 EUR, a u danskom provedbenom zakonodavstvu na 100 DKK.
- U članku 8. točki (e) Direktive o ARS-u navodi se da u slučaju vrlo složenih sporova subjekt za ARS može, po slobodnoj ocjeni, produljiti rok od 90 dana za okončanje postupka ARS-a. U belgijskom se zakonodavstvu dodatno utvrđuje da se rok od 90 dana može produljiti samo jednom (na najviše 180 dana), a u portugalskom zakonodavstvu da se može produljiti samo dvaput (na najviše 270 dana).

[32] Primjer je Poljska, u kojoj se provedbenim zakonodavstvom zahtijeva da Regulatorni ured za energetiku, Ured za elektroničke komunikacije, financijsko nadzorno tijelo, financijski ombudsman, Ured za željeznički promet i Trgovinski inspektorat pružaju usluge ARS-a i da se certificiraju kao subjekti za ARS.

[33] Primjer je Francuska. Njemačkim su provedbenim zakonodavstvom isključeni postupci u kojima se potrošaču nameće rješenje ili u kojima se isključuje pravo potrošača na pristup sudovima.

[34] Primjeri su Španjolska i Francuska.

[35] Vidjeti prethodnu bilješku **Error! Bookmark not defined.**. Na primjer, osobe zadužene za ARS u poljskoj Službi financijskog ombudsmana moraju imati diplomu prava ili više obrazovanje u području ekonomije.

- Agencija za civilno zrakoplovstvo Ujedinjene Kraljevine, jedno od nacionalnih nadležnih tijela Ujedinjene Kraljevine, objavilo je „Smjernice za podnositelje zahtjeva za ARS”, u kojima se utvrđuje niz zahtjeva u pogledu kvalitete koji nadilaze one utvrđene u provedbenom zakonodavstvu Ujedinjene Kraljevine[36].

Okvir 1.

(c) Oblikovanje nacionalnih okruženja za ARS

U skladu s člankom 24. stavkom 2. Direktive o ARS-u države članice morale su Komisiji dostaviti svoj prvi popis subjekata za ARS do 9. siječnja 2016. Zbog kasnog su prenošenja Direktive brojne države članice kasnile i s dostavljanjem svojeg popisa subjekata za ARS. Gotovo potpuna teritorijalna i sektorska pokrivenost ARS-om postignuta je tek krajem 2018.[37] Do danas su sve države članice, Lihtenštajn i Norveška prijavili ukupno 460 subjekata za ARS.

Okruženja za ARS uvelike se razlikuju među državama članicama, posebno u pogledu broja ovlaštenih subjekata za ARS i modela ARS-a u smislu korporativnog identiteta, financiranja, pokrivenosti i vrste postupaka ARS-a. Nadalje, postoje razlike u pojedinim modelima ARS-a. Na primjer, dok su neki privatni subjekti za ARS neprofitnog karaktera, drugi su usmjereni na ostvarivanje dobiti. U većini država članica postoji najmanje jedan dopunski subjekt za ARS koji je nadležan za rješavanje onih potrošačkih sporova za čije rješavanje nije nadležan drugi subjekt za ARS[38].

Primjeri raznolikosti nacionalnih okruženja za ARS

- Rumunjska je prijavila samo jedan subjekt za ARS nadležan za potrošačke sporove u svim maloprodajnim sektorima. Budući da je javno tijelo, taj je subjekt za ARS neprofitnog karaktera.
- Francuska je prijavila 99 subjekata za ARS nadležnih za određene sektore, koji uključuju tri javna tijela, 43 miritelja u sporovima između poduzeća (*méditeurs d'entreprise*), 27 subjekata za ARS koji su pridruženi udruženju ili savezu, 24 udruženja posrednika i dva kolegijalna povjerenstva za posredovanje. Neki su privatni subjekti za ARS usmjereni na ostvarivanje dobiti. U skladu s francuskim provedbenim zakonodavstvom nijedan francuski subjekt za ARS ne provodi postupke u kojima se strankama nameće rješenje.

Okvir 2.

Raznolikost nacionalnih okruženja za ARS očituje se i u razlikama među nacionalnim nadležnim tijelima. Većina je država članica imenovala samo jedno nacionalno nadležno

[36] Smjernice su dostupne na http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] I dalje postoje ograničeni punktualni nedostaci u pokrivenosti ARS-om.

[38] U nekim državama članicama s dopunskim subjektima za ARS dopunski subjekt može rješavati i sporove za koje je pokrivenost ARS-om već osigurana preko subjekta za ARS nadležnog za određeni sektor.

tijelo[39]. Uloga nacionalnog nadležnog tijela uglavnom je dodijeljena tijelima zaduženima za politiku zaštite potrošača ili sektorskim regulatorima. U Francuskoj je osnovano posebno tijelo za obavljanje funkcije nacionalnog nadležnog tijela: Povjerenstvo za ocjenu i praćenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova *(Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation)*. Postupci certificiranja i prakse praćenja razlikuju se među državama članicama. Većina nacionalnih nadležnih tijela provodi standardni postupak certificiranja koji se pokreće neformalnim zahtjevom tijela za rješavanje sporova koje želi biti certificirano kao subjekt za ARS. Nacionalna nadležna tijela svoje obveze praćenja uglavnom ispunjavaju na temelju godišnjih izvješća o radu subjekata za ARS i informacija iz pritužbi. Međutim, nacionalna nadležna tijela u nekim državama članicama redovito razmjenjuju informacije sa subjektima za ARS pod njihovim nadzorom[40] i/ili provode redovite revizije[41]. U državama članicama koje imaju više od jednog nacionalnog nadležnog tijela postoje različite razine unutarnje koordinacije i suradnje među nacionalnim nadležnim tijelima. Dok u nekima od tih država članica nacionalna nadležna tijela djeluju više ili manje neovisno jedna o drugima, druge države članice propisuju redovitu koordinaciju i razmjenu najboljih praksi[42].

(d) Učinak Direktive o ARS-u i upotreba alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u državama članicama

Direktivom je konsolidirano i dopunjeno alternativno rješavanje potrošačkih sporova u državama članicama te je poboljšana njegova kvaliteta. Države članice koje prethodno nisu imale kulturu ARS-a dodale su alternativno rješavanje potrošačkih sporova u svoja nacionalna okruženja za rješavanje potrošačkih sporova. U državama članicama u kojima je ARS već postojao Direktiva je bila pokretač za preispitivanje učinkovitosti prethodnih struktura za ARS te za njihovu nadopunu i poboljšanje kako bi ispunile zahtjeve u pogledu pune pokrivenosti i kvalitete iz Direktive. Postojeća tijela za rješavanje potrošačkih sporova koja su željela biti certificirana kao subjekti za ARS potaknulo se da preispitaju svoj ustroj, procedure i postupke rješavanja predmeta. Tijela za rješavanje sporova poboljšala su svoje internetske stranice, prilagodila svoj ustroj i procedure ili promijenila svoju upravljačku strukturu. Općenito, transparentnost subjekata za ARS i postupaka ARS-a znatno je povećana, vrijeme potrebno za rješavanje predmeta skraćeno je, subjekti za ARS svojem osoblju nude više mogućnosti za osposobljavanje, a korisnici su zadovoljniji uslugama koje pružaju subjekti za

[39] Države članice koje su odlučile imenovati više od jednog nacionalnog nadležnog tijela jesu Njemačka, Španjolska, Italija, Litva, Nizozemska, Austrija i Ujedinjena Kraljevina.

[40] Npr. održavanjem nacionalnih „skupština o alternativnom rješavanju sporova", na kojima se okupljaju svi ovlašteni subjekti za ARS u predmetnoj državi članici.

[41] Primjer je Belgija, u kojoj nacionalno nadležno tijelo jednom godišnje provodi „potpune revizije" dvaju ovlaštenih subjekata za ARS i „mini revizije" svih drugih ovlaštenih subjekata za ARS. U okviru potpunih revizija ocjenjuje se usklađenost subjekata za ARS sa svim zahtjevima u pogledu kvalitete, dok se u okviru mini revizija ocjenjuje usklađenost sa zahtjevima u pogledu dostupnosti i transparentnosti provjerom internetskih stranica subjekata za ARS, godišnjih izvješća i osposobljavanja u kojemu je sudjelovalo osoblje. Vidjeti Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience* (Prema kvalitetnom alternativnom rješavanju potrošačkih sporova: iskustvo Belgije), još nije objavljeno, podtočku 1.3.

[42] Primjer je Italija, u kojoj Ministarstvo gospodarskog razvoja, nacionalno nadležno tijelo koje obavlja funkciju jedinstvene kontaktne točke za Komisiju, održava redovite koordinacijske i upravljačke sastanke (*Tavolo di Coordinamento e di Indirizizo*) s drugim talijanskim nacionalnim nadležnim tijelima.

ARS. Uspostavljanje visokokvalitetnih infrastruktura za ARS isto je tako potaknulo trgovce da preispitaju i poboljšaju svoje unutarnje postupke rješavanja pritužbi[43].

Zahtjevi u pogledu transparentnosti koji se odnose na subjekte za ARS, posebno zahtjev u pogledu objavljivanja godišnjih izvješća o radu, te mehanizam certificiranja i praćenja subjektima za ARS pružaju važan poticaj da kontinuirano preispituju svoje rezultate. Slično tomu, obveza nacionalnih nadležnih tijela da izvješćuju o svojem nacionalnom okruženju za ARS pridonosi redovitom preispitivanju ukupne učinkovitosti alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u državama članicama. Na temelju prvih iskustava u provedbi novog regulatornog okvira u nizu država članica trenutačno su u tijeku rasprave o mogućim prilagodbama nacionalnog okruženja za ARS i utvrđivanju najbolje prakse u provedbi alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Te rasprave imaju sve veći prekogranični doseg, a odluke u pogledu oblikovanja koje su uspješno ispitane u nekim državama članicama prihvaćaju se u drugim državama članicama[44]. U nastajanju je zajednica dionika u području ARS-a na razini Unije.

Iako su dostupnost i kvaliteta ARS-a ojačane u cijeloj Uniji, upotreba novog okvira razlikuje se među državama članicama. Općenito se mogu razlikovati tri skupine država članica: i. države članice s već postojećom visoko razvijenom kulturom alternativnog rješavanja sporova (npr. Finska), u kojima nije došlo do znatnih promjena u upotrebi ARS-a; ii. države članice s već postojećim, ali prethodno nepotpunim okruženjem za ARS (npr. Njemačka), u kojima je prisutan uzlazni trend; i iii. države članice koje nemaju već postojeću tradiciju alternativnog rješavanja sporova (npr. Slovenija) i u kojima se ARS i dalje sporo prihvaća.

Ukupno gledano, novi okvir za ARS i dalje je nedovoljno iskorišten. Na temelju dokaza prikupljenih za ovo izvješće mogu se utvrditi tri glavna izazova koja trenutačno ograničavaju punu učinkovitost okvira:

(1) Informiranost i percepcija o ARS-u

Iako se opća informiranost o ARS-u povećala među potrošačima i trgovcima na malo, razina informiranosti u nekim regijama i maloprodajnim sektorima i dalje je nedostatna. Općenito, informiranost o ARS-u u malim i srednjim poduzećima manja je nego kod velikih trgovaca na malo[45]. Među potrošačima i trgovcima postoje pogrešne predodžbe o ARS-u i subjektima za ARS. Primjerice, potrošači subjekte za ARS ponekad miješaju sa službom za korisnike trgovca ili ih smatraju pristranima u korist trgovca, posebno ako je

[43] Trgovci su o tome izvijestili na skupštini o alternativnom rješavanju sporova 2018. i drugim događajima za dionike koja je organizirala Komisija. To je povezano i s upotrebom platforme za ORS među trgovcima te povratnim informacijama od trgovaca koje su prikupljene u kontekstu komunikacijskih kampanja Komisije za ARS/ORS. Pregled potrošačkih uvjeta Komisije za 2019. (još nije objavljen) pokazuje da je 64,6 % potrošača pritužbu podnijelo izravno trgovcu na malo ili pružatelju usluga, što je povećanje za više od 10 postotnih bodova u odnosu na 2016.

[44] Primjer su mehanizmi „javnog prozivanja" (*naming and shaming*), koji su potekli iz nordijskih zemalja i koje primjenjuju određeni subjekti za ARS u južnoj Europi.

[45] Prema izdanju Pregleda potrošačkih uvjeta za 2017. više od polovine trgovaca na malo (55,2 %) upoznato je s ARS-om (vidjeti https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, str. 66.). U izdanju Pregleda za 2019. (još nije objavljeno) prikazuju se usporedive vrijednosti.

subjekt za ARS povezan s trgovcem ili poslovnim udruženjem trgovca ili ako je ishod postupka ARS-a potvrdio stajalište trgovca[46]. Trgovci ponekad smatraju da subjekti za ARS zastupaju interese potrošača te ih stoga smatraju pristranima u korist potrošača. Situaciju dodatno otežava raznolikost okruženja za ARS, koja obuhvaćaju širok niz modela, naziva[47] i postupaka ARS-a[48].

(2) Snalaženje u nacionalnim okruženjima za ARS

Raznolikost okruženja za ARS otežava snalaženje potrošačima i trgovcima, posebno u državama članicama s velikim brojem ovlaštenih subjekata za ARS. Općenito, kada postoji više od jednog subjekta za ARS po maloprodajnom sektoru, manje je jasno kojem se subjektu za ARS potrošači i trgovci mogu obratiti. Posebne poteškoće pri snalaženju u okruženju za ARS neke države članice pojavljuju se kada ono uključuje subjekte za ARS čije je područje djelovanja ograničeno na posebne aspekte spora u određenom maloprodajnom sektoru – što znači da bi se potrošač trebao obratiti dvama subjektima za ARS kako bi u cijelosti riješio svoj problem[49].

(3) Sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS-a

Iako trgovci od 2014. polako, ali sigurno sve više sudjeluju u ARS-u, trenutačno samo jedan od triju trgovaca na malo želi upotrebljavati ARS[50]. Jasno je da to nije dovoljno, čak i ako se uzme u obzir da znatan broj trgovaca na malo koji ne upotrebljavaju ARS sporove s potrošačima rješavaju bilateralno[51].Na temelju fleksibilnosti koja se Direktivom pruža

---

[46] Vidjeti, na primjer, završno izvješće Odjela za poslovnu, energetsku i industrijsku strategiju (BEIS) pod nazivom *Alternative dispute resolution and the court system* (Alternativno rješavanje sporova i sudski sustav), travanj 2018., dostupno na: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, str. 2. i dalje.

[47] U Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience* (Prema kvalitetnom alternativnom rješavanju potrošačkih sporova: iskustvo Belgije), još nije objavljeno, podtočki 2.2., upućuje se na to da bi naziv belgijskog dopunskog subjekta za ARS (*Service de Médiation pour le Consommateur/Consumentenombudsmdienst*) mogao pridonijeti percepciji trgovaca da taj subjekt za ARS zastupa interese potrošača te je stoga pristran u korist potrošača.

[48] Istraživanja upućuju na to da na percepciju potrošača o pravičnosti postupka ARS-a utječu i čimbenici koji su karakteristični za kulturu relevantne države članice. Na primjer, njemački potrošači više cijene formalne postupke koji su usmjereni na pravo, dok potrošači u Ujedinjenoj Kraljevini više cijene da ih se sasluša i da mogu pomoći drugima kako im se ne bi dogodio isti problem. Nadalje, očekivanja potrošača u pogledu postupka ARS-a razlikuju se ovisno o tome je li subjekt za ARS javno ili privatno tijelo. Vidjeti Creutzfeldt, N., *Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe* (Izvješće o projektu: Povjerenje u posrednika: utjecaj i legitimitet pravobranitelja u Europi) (2016.), dostupno na: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

[49] Na primjer, u nekim državama članicama postoji subjekt za ARS nadležan za određeni sektor koji rješava sporove o pravima putnika u EU-u (npr. zakonska naknada za zakašnjeli let), dok su povezana pitanja (npr. u pogledu putovanja u paket-aranžmanu) u nadležnosti dopunskog subjekta za ARS.

[50] Prema izdanju Pregleda potrošačkih uvjeta za 2017. nešto manje od trećine trgovaca na malo (31,8 %) želi upotrebljavati ARS, što je povećanje od 1,6 postotnih bodova u odnosu na 2014. (vidjeti https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf str. 66.). Izdanje Pregleda za 2019. (još nije objavljeno) pokazuje blago povećanje od 1,5 postotnih bodova.

[51] Kako je vidljivo iz činjenice da platforma za ORS potiče izravno rješavanje spora u do 42 % slučajeva (vidjeti odjeljak 4. točku (a) podtočku 2. u nastavku), iz povratnih informacija trgovaca prikupljenih u kontekstu Komisijinih kampanja za ARS/ORS te iz sve većeg broja potrošača koji pritužbe podnose izravno trgovcima na malo (vidjeti prethodnu bilješku **Error! Bookmark not defined.**).

državama članicama u oblikovanju nacionalnih okruženja za ARS u nekoliko su država članica razvijeni ili zadržani modeli ARS-a koji ostvaruju visoke stope sudjelovanja. Takvi modeli ARS-a mogu se pronaći u svakoj od sljedećih četiriju kategorija:

i. modeli u kojima je sudjelovanje trgovca propisano nacionalnim zakonodavstvom;
ii. modeli u kojima sudjelovanje trgovca nije propisano zakonodavstvom, ali je trgovac ipak obvezan sudjelovati u postupku ARS-a[52];
iii. modeli u kojima sudjelovanje trgovca nije propisano zakonodavstvom niti je on na drugi način obvezan sudjelovati u postupku ARS-a, ali ga se potiče da to učini putem posebnog mehanizma[53] i
iv. modeli u kojima sudjelovanje trgovca nije propisano zakonodavstvom niti je on na drugi način obvezan sudjelovati u postupku ARS-a te ga se ne potiče da to učini putem posebnog mehanizma[54].

Međutim, u nizu regija i maloprodajnih sektora modeli ARS-a koji se trenutačno nude postižu nedostatne stope sudjelovanja trgovaca.

Radi veće informiranosti potrošača i trgovaca o ARS-u, njihova boljeg razumijevanja tog pojma i povećanja razine upotrebe ARS-a Komisija je 2016., 2017. i 2018. provela komunikacijske kampanje za ARS/ORS. Kako bi se informiranost o ARS-u i razina njegove upotrebe povećale posebno među malim i srednjim poduzećima, Komisija je u program osposobljavanja za mala i srednja poduzeća u području prava o zaštiti potrošača „Consumer Law Ready" uključila modul o alternativnom/*online* rješavanju potrošačkih sporova[55]. Nadalje, Komisija je podržala razmjenu između dionika u području ARS-a, stvaranje mreža, rasprave o najboljoj praksi i nastanak zajednice dionika u području ARS-a na razini Unije održavanjem niza događaja za dionike, uključujući skupštinu o alternativnom rješavanju sporova 2018., u kojoj je sudjelovalo više od 350 predstavnika zajednice dionika u području ARS-a iz Europe, uključujući predstavnike potrošača i poduzeća, regulatore, pripadnike akademske zajednice i 187 predstavnika tijela za ARS. Osim toga, Komisija je bespovratnim sredstvima podržala subjekte za ARS u izgradnji njihovih kapaciteta.

Većina je država članica promicala novi okvir za ARS/ORS putem komunikacijskih aktivnosti na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini. Na inicijativu subjekata za ARS, koju su potaknuli i događaji za dionike koje je organizirala Komisija, uspostavljene su nove mreže za ARS te formati za redovitu razmjenu između dionika u području ARS-a. Nastanak zajednice dionika u području ARS-a na razini Unije potaknuo je razmjenu učinkovitih modela ARS-a i strategija za suočavanje s prethodno navedenim izazovima za njegovu punu učinkovitost.

[52] Npr. članstvom trgovca u poslovnom udruženju čiji statut sadržava relevantnu obvezu za njegove članove; obvezom koju je trgovac preuzeo u odnosu na potrošača (primjerice u pogledu uvjeta koje trgovac primjenjuje za potrošačke ugovore).
[53] Npr. mehanizam „javnog prozivanja".
[54] Npr. dopunski subjekti za ARS u kojima je sudjelovanje trgovaca dobrovoljno i besplatno.
[55] https://www.consumerlawready.eu

Primjeri mjera za bolje snalaženje u nacionalnim okruženjima za ARS i smanjenje rizika od zabune

- Belgijsko pravo ne priznaje programe mirenja u sporovima između poduzeća (*méditeurs d'entreprise*) kao subjekte za ARS u skladu s Direktivom. Programima mirenja u sporovima između poduzeća zakonom je zabranjeno koristiti se izrazima kao što su „pravobranitelj", „posredovanje", „mirenje", „arbitraža", „kvalificirani subjekt" ili „alternativno rješavanje sporova" kako bi se izbjeglo njihovo miješanje s ovlaštenim subjektima za ARS[56]. Nadalje, raspravlja se o tome treba li pojam „pravobranitelj" (*service de mediation/ombudsdienst*) biti rezerviran za subjekte za ARS utvrđene zakonom[57].
- Neke su države članice osnovale internetske portale koji potrošačima pomažu u snalaženju u nacionalnom okruženju za ARS te njihove pritužbe prosljeđuju nadležnom subjektu za ARS[58].
- Neke države članice razmatraju uvođenje obveze u skladu s kojom bi subjekt za ARS uvijek trebao obuhvatiti sve potrošačke sporove u određenom maloprodajnom sektoru (a ne samo sporove u dijelu sektora ili posebne aspekte spora)[59].
- Nadalje, u nekim se državama članicama raspravlja o tome treba li broj ovlaštenih subjekata za ARS u određenom maloprodajnom sektoru ograničiti na jedan[60].
- Portugalsko nacionalno nadležno tijelo razvilo je skup standardnih postupovnih pravila za subjekte za ARS. Ta standardna postupovna pravila trenutačno upotrebljava sedam od dvanaest ovlaštenih subjekata za ARS u Portugalu.
- Portugalsko nacionalno nadležno tijelo izradilo je i predložak za informacije o subjektima za ARS kojim se trgovci služe za informiranje potrošača.

Okvir 3.

Primjeri modela ARS-a i mjera za povećanje sudjelovanja trgovaca u postupcima ARS-a i postupanje u skladu s ishodima ARS-a

- U nekim je sektorima (npr. energetskom sektoru) više država članica nacionalnim zakonodavstvom propisalo obvezno sudjelovanje trgovaca u ARS-u[61].

[56] Članak XVI. 2 Code de Droit Économique/Wetboek van economisch recht. Vidjeti Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience* (Prema kvalitetnom alternativnom rješavanju potrošačkih sporova: iskustvo Belgije), još nije objavljeno, podtočku 1.2.

[57] Jouant, N., *Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115* (2017.), str. 1. i dalje (na str. 62.).

[58] Primjer je Belgija, u kojoj trenutačno djeluju tri portala: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), internetske stranice *Službe za posredovanje u potrošačkim sporovima* (https://mediationconsommateur.be) i internetski portal *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Kako navodi Biard, A., *loc. cit.*, u podtočki 2.1., u prijedlogu zakona koji je u lipnju 2018. podnesen belgijskom federalnom parlamentu predlaže se spajanje triju prethodno navedenih internetskih portala u jedan jer se i za postojanje većeg broja internetskih portala smatra da povećava rizik od zbunjivanja potrošača.

[59] Vidjeti Biard, A., *loc. cit.*, podtočku 2.2.

[60] Vidjeti, na primjer, Odjel za poslovnu, energetsku i industrijsku strategiju (BEIS), *Modernising consumer markets: green paper* (Modernizacija potrošačkih tržišta: zelena knjiga) (2018.), dostupna na https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, str. 51. (točka 152.).

- U Njemačkoj je osnovano javno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u sektoru zračnog prijevoza. Nacionalnim se zakonodavstvom od zračnih prijevoznika zahtijeva da sudjeluju u postupcima ARS-a pred tim tijelom osim ako su pridruženi ovlaštenom privatnom subjektu za ARS. To je zakonodavstvo bilo poticaj zračnim prijevoznicima da postanu članovi udruženja koje upravlja subjektom za ARS u sektoru putničkog prijevoza. Danas su 44 člana tog udruženja zračni prijevoznici. Svojim članstvom u udruženju zračni prijevoznici prihvaćaju da je poslovnik subjekta za ARS za njih obvezujući. Taj subjekt za ARS ostvario je 2018. stopu rješavanja sporova u sektoru zračnog prijevoza od 86 %[62].
- U Nizozemskoj Zaklada odbora za rješavanje potrošačkih sporova (*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) upravlja jednim općim i s više od 50 odbora za rješavanje sporova nadležnih za određene sektore. Poslovnik odbora nadležnih za određene sektore (kao i standardne uvjete za relevantne potrošačke ugovore) dogovaraju poslovno udruženje i organizacija potrošača u predmetnom maloprodajnom sektoru. Trgovci se svojim članstvom u poslovnom udruženju obvezuju sudjelovati u postupcima pred odborom nadležnim za određeni sektor i postupati u skladu s njihovim ishodom. Usklađenost se dodatno osigurava sustavom jamstva kojim upravlja poslovno udruženje: ako odbor trgovcu naloži plaćanje određenog novčanog iznosa potrošaču, a trgovac to ne učini, potrošač može taj iznos potraživati izravno od poslovnog udruženja.
- U Finskoj je sudjelovanje trgovaca u postupcima pred trima ovlaštenim subjektima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova dobrovoljno. Postupci ARS-a završavaju neobvezujućom preporukom. Subjekti za ARS sve preporuke objavljuju na svojim internetskim stranicama i prate usklađenost postupanja trgovaca s preporukom putem anketa koje se šalju potrošaču ili trgovcu. Stopa usklađenosti iznosi između 80 % i 100 %.
- U Estoniji je sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS-a pred Odborom za rješavanje potrošačkih sporova (*Tarbijavaidluste Komisjon*) dobrovoljno. Međutim, ako trgovac ne sudjeluje u postupku ARS-a, Odbor je ovlašten riješiti spor na temelju postupka zbog ogluhe. Ako trgovac ne postupi u skladu s odlukom Odbora, njegovo se ime stavlja na crnu listu („javno prozivanje”).
- U Austriji je sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS-a pred Tijelom za mirenje u potrošačkim sporovima (*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*), austrijskim dopunskim subjektom za ARS, dobrovoljno. Postupci su besplatni i za potrošače i za trgovce. Trgovci su 2018. sudjelovali u 77 % postupaka ARS-a (uz stopu rješavanja sporova od 75 %)[63]. To je u suprotnosti sa situacijom u Njemačkoj, u kojoj je samo

[61] Vidjeti i članak 26. stavak 3. Direktive (EU) 2019/944 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. lipnja 2019. o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište električne energije i izmjeni Direktive 2012/27/EU (SL L 158, 14.6.2019., str. 125.) u pogledu sporova između kupaca iz kategorije kućanstvo i elektroenergetskih poduzeća.

[62] Vidjeti godišnje izvješće o radu Tijela za mirenje u sektoru putničkog prijevoza (*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr — söp*) za 2018., dostupno na https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, str. 16.

[63] Vidjeti godišnje izvješće o radu Tijela za mirenje u potrošačkim sporovima za 2018., https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, str. 22.

17 % trgovaca sudjelovalo u postupcima pred Općim tijelom za mirenje u potrošačkim sporovima (*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*), čiji je postupak ARS-a za trgovce dobrovoljan, ali nije besplatan[64]. U aktualnoj parlamentarnoj raspravi o reformi njemačkog zakonodavstva kojim se provodi Direktiva o ARS-u diskutira se o tome bi li se u budućnosti u sustavu naknada koji se primjenjuje na dopunski subjekt za ARS trebali predvidjeti poticaji za trgovce, npr. tako što će se odrediti da je prvo sudjelovanje trgovca u postupku pred dopunskim subjektom za ARS besplatno[65].

- Slično tomu, na skupštini o alternativnom rješavanju sporova 2018. predloženo je da bi u slučajevima u kojima trgovac nije obvezan (npr. nacionalnim zakonodavstvom, članstvom trgovca u udruženju koje upravlja subjektom za ARS, obvezom koju je trgovac preuzeo u odnosu na potrošača) sudjelovati u postupku ARS-a, a postupak trgovcima ne može biti besplatan, sustav naknada kojim upravlja subjekt za ARS mogao biti osmišljen tako da dodatno potakne trgovce na sudjelovanje, npr. naknadama po predmetu s dodatnim troškovima kojima se trgovac nagrađuje ako se postupak može završiti u ranoj fazi.

Okvir 4.

4. Primjena Uredbe (EU) br. 524/2013

(a) Platforma za ORS

1. Uspostava i područje primjene

Komisija je platformu za ORS pokrenula u siječnju 2016. Platforma je otvorena za javnost 15. veljače 2016. U izradi platforme Komisiji je potporu pružala stručna skupina sastavljena od stručnjaka za ORS koje su imenovale države članice. Komisija je prije pokretanja platforme provela tri sveobuhvatne vježbe testiranja[66]. Radni postupak platforme propisan je u Uredbi o ORS-u. Komisija je stoga oblikovala različita sučelja platforme u skladu s tim pravnim zahtjevima[67].

Samo su Belgija, Njemačka, Luksemburg i Poljska obavijestili Komisiju da njihovo zakonodavstvo dozvoljava rješavanje sporova između poduzeća i potrošača, tj. sporova koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača, preko subjekata za ARS. Stoga se u skladu s člankom 2. stavkom 2. Uredbe o ORS-u platforma može upotrebljavati i za sporove između poduzeća i potrošača pod uvjetom da uključuju potrošača koji ima uobičajeno boravište u jednoj od prethodno navedenih država članica.

---

64 Vidjeti Creutzfeld, N./Steffek, F., *Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 od 20.12.2018.

65 Vidjeti Deutscher Bundesrat, Drucksache 197/1/19 od 27.5.2019., str. 7. (točka 11.).

66 Vježbe testiranja uključivale su 120 stručnjaka za ORS koje su imenovale države članice, organizacije potrošača, udruženja trgovaca i Europski forum osoba s invaliditetom. Različita sučelja platforme testirana su na temelju stvarnih scenarija, a dobivene povratne informacije izravno su uključene u razvoj platforme. Vidjeti prvo Izvješće o ORS-u, COM(2017) 744 final, str. 3.

67 Za okvirni prikaz radnog postupka platforme vidjeti prvo Izvješće o ORS-u, COM(2017) 744 final, str. 2.

Platforma za ORS od 1. srpnja 2017. dostupna je i za potrošačke sporove koji uključuju potrošače i trgovce iz zemalja EGP-a, odnosno Islanda[68], Lihtenštajna i Norveške. Do danas je na platformi registrirano 460 subjekata za ARS iz svih država članica, Lihtenštajna i Norveške.

2. Upotreba

Komisija je 2017. i 2018. objavila izvješća o prvoj i drugoj godini funkcioniranja platforme za ORS[69]. Platforma je od svojeg pokretanja privukla više od 8,5 milijuna posjetitelja i 120 000 sporova između potrošača i poduzeća. Približno 56 % sporova povezano je s domaćom, a 44 % s prekograničnom kupnjom. Većina se sporova odnosi na zračne prijevoznike (13,2 %), nakon čega slijede odjeća i obuća (10,9 %) te informacijska i komunikacijska tehnologija (6,8 %). Potrošači su se ponajviše žalili na isporuku proizvoda ili usluge (23 %), neusklađenost s narudžbom (15 %) te na proizvod koji je neispravan ili uzrokuje štetu (12 %). Platforma je samo u neznatnih 0,1 % slučajeva upotrijebljena za rješavanje sporova između poduzeća i potrošača.

U približno 80 % sporova podnesenih na platformi za ORS predmet je automatski zaključen nakon 30 dana jer trgovac nije putem platforme reagirao na obavijest o sporu i poziv da potrošaču predloži subjekt za ARS. Stranke su samo u približno 2 % predmeta postigle dogovor o subjektu za ARS te je platforma stoga mogla spor proslijediti subjektu za ARS. Međutim, u do 42 % sporova koji su podneseni putem platforme stranke su spor riješile bilateralno[70].

Velik broj posjetitelja i pritužbi podnesenih putem platforme pokazuje da je razina upotrebe platforme među potrošačima vrlo zadovoljavajuća. Iz velikog broja izravno riješenih sporova potaknutih platformom vidljiva je dodana vrijednost platforme u olakšavanju postizanja bilateralno dogovorenog rješenja, među ostalim i u prekograničnim sporovima u kojima njezine funkcije višejezičnosti i prevođenja omogućuju komunikaciju između stranaka. Međutim, vrlo mali broj sporova koji se mogu proslijediti subjektu za ARS ukazuje na to da zakonski propisani radni postupak platforme za ORS ima dva nedostatka: i. zahtjev da se stranke moraju dogovoriti o subjektu za ARS prije nego što platforma proslijedi spor tom subjektu za ARS u praksi djeluje kao zapreka dopiranju do subjekta za ARS; i ii. s obzirom na to da se njome samo osigurava postupak usmjeren na prosljeđivanje sporova nadležnom subjektu za ARS, platforma samo djelomično odgovara na potrebe svojih korisnika koji su pokazali znatnu dodanu vrijednost platforme u olakšavanju komunikacije i izravnog rješavanja spora između stranaka.

Komisija je radi uklanjanja utvrđenih nedostataka provela detaljnu analizu radnih postupaka i korisničkih podataka platforme. Početna stranica platforme i razmjena poruka na platformi

[68] Budući da Island još nije proveo Direktivu o ARS-u (vidjeti prethodni odjeljak 3. točku (a)), dosad nije prijavio nijedan subjekt za ARS. Zbog toga platforma trenutačno ne može sporove podnesene protiv trgovaca s poslovnim nastanom u Islandu prosljeđivati subjektu za ARS.

[69] Izvješća su dostupna na https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[70] Vidjeti Komisijino prvo i drugo Izvješće o ORS-u, *loc. cit.* Navedene rezultate dosljedno potvrđuju podaci o upotrebi platforme, *ad hoc* istraživanja i kontinuirane ankete o platformi za ORS.

revidirane su te su uvedene nove stranice s informacijama i sustav povratnih informacija. Komisija je provela i ciljanu komunikacijsku kampanju za ARS/ORS usmjerenu na povećanje informiranosti trgovaca o platformi za ORS i njihova sudjelovanja u platformi. Zbog toga se broj trgovaca registriranih na platformi povećao za 54 % u 2018. te za dodatnih 24 % u prvih pet mjeseci 2019. Sada je 80 % korisnika platforme zadovoljno funkcijama platforme. Međutim, sudjelovanje trgovaca u postupku u okviru same platforme i dalje je vrlo ograničeno. Komisija stoga provodi akcijski plan kako bi platforma bila prilagođenija potrebama svojih korisnika. Želi se postići da platforma pruža usmjerenije informacije o pravima potrošača i pravnoj zaštiti, bolje usmjerava svoje korisnike na najprikladnije instrumente pravne zaštite i dodatno olakšava izravno rješavanje sporova.

(b) Mreža kontaktnih točaka za ORS

Sve države članice, Norveška i Lihtenštajn odredili su kontaktnu točku za ORS[71]. U okviru nacionalnog europskog potrošačkog centra nalazi se 21 kontaktna točka za ORS. Kontaktne točke u sedam država članica[72] nalaze se u okviru tijela, dok se kontaktna točka za ORS u Mađarskoj nalazi u okviru Arbitražnog odbora u Budimpešti, a ona u Ujedinjenoj Kraljevini u okviru Instituta za trgovinske standarde. U pet država članica[73] kontaktne točke za ORS pružaju informacije i pomoć samo u slučaju prekograničnih sporova. Sve ostale države članice, Lihtenštajn i Norveška iskoristili su svoju regulatornu mogućnost[74] da od kontaktnih točaka za ORS zahtijevaju da dio svojih usluga ili sve usluge pružaju i u slučaju domaćih sporova[75].

Komisija od 2016. dvaput godišnje održava sastanke mreže s kontaktnim točkama za ORS te osigurava IT alat koji se temelji na suradnji i u okviru kojeg kontaktne točke za ORS mogu razmjenjivati informacije i najbolju praksu. Mreža je potpuno funkcionalna i primila je znatan broj upita[76]. Radno opterećenje kontaktnih točaka uglavnom odražava udio relevantne države članice u ukupnom broju pritužbi podnesenih putem platforme za ORS, pri čemu velika skupina kontaktnih točaka prima više od 500 upita godišnje.

Većina upita potrošača odnosi se na automatsko zaključenje predmeta kada trgovac ne reagira putem platforme u roku od 30 dana od podnošenja pritužbe. Brojni potrošači brkaju platformu

[71] Island još nije odredio kontaktnu točku za ORS (vidjeti prethodni odjeljak 3. točku (e)).

[72] Francuska, Lihtenštajn, Litva, Poljska, Slovenija, Slovačka i Finska.

[73] Njemačka, Irska, Latvija, Finska i Švedska. U nekima od tih država članica (npr. Švedskoj) kontaktne točke za ORS ipak pomažu korisnicima platforme s domaćim sporovima preusmjeravajući ih na odgovarajuće nacionalno ili regionalno tijelo. U Njemačkoj je savezna vlada podnijela zakonodavni prijedlog kojim se žele proširiti nadležnosti kontaktne točke za ORS kako bi se obuhvatili i domaći sporovi, vidjeti *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 od 26.4.2019., str. 6. (točka 13.).

[74] Vidjeti članak 7. stavke 3. i 4. Uredbe o ORS-u.

[75] U toj skupini zemalja samo Cipar i Slovačka ograničavaju usluge koje su njihove kontaktne točke za ORS obvezne pružati u domaćim predmetima. Kontaktna točka za ORS u Cipru ne daje savjete o općim pravilima ARS-a, a kontaktna točka za ORS u Slovačkoj ne daje opće informacije o pravima potrošača u domaćim predmetima.

[76] Potrošači su postavili 85 % upita, a trgovci 13 %. Vrlo mali broj upita potječe od subjekata za ARS ili drugih kontaktnih točaka za ORS (po 1 %). Većina zemalja ima približno sličnu raspodjelu upita, uz neke iznimke: Litva (47 % upita trgovaca) ili Ujedinjena Kraljevina (99 % upita potrošača). Izvan sustava (tj. elektroničkom poštom ili telefonom) postavljeno je 79 % upita, čak i kad su povezani s određenim predmetom koji je podnesen putem platforme.

za ORS sa subjektom za ARS. Kontaktne točke za ORS imaju važnu ulogu u osiguravanju jasnoće i upravljanju očekivanjima korisnika u pogledu platforme za ORS i općenito ARS-a. Uz obavljanje svojih zakonskih zadaća pružanja pomoći korisnicima platforme za ORS, neke kontaktne točke za ORS djeluju i kao ambasadori za ARS/ORS, distribuiraju informacije i organiziraju događaje sa širokim rasponom dionika, uključujući predstavnike poduzeća.

(c) Informacije o ORS-u

Članak 14. Uredbe o ORS-u kojim se od internetskih trgovaca i internetskih tržišta zahtijeva da na svojim internetskim stranicama objave elektroničku poveznicu na platformu za ORS važan je alat ne samo za usmjeravanje potrošača sa sporom na platformu za ORS, nego i za općenito informiranje o ARS-u. Komisija je krajem 2017. provela izvlačenje podataka s internetskih stranica (*webscraping*) trgovaca na malo s poslovnim nastanom u državama članicama, Norveškoj i Islandu radi provjere usklađenosti s člankom 14. Uredbe o ORS-u.

Pokazalo se da je stopa usklađenosti u to vrijeme iznosila 28 %[77]. Nadalje, vrlo velik broj posjeta platformi i broj sporova podnesenih putem platforme upućuju na to da je poveznica za ORS objavljena i upotrebljava se u znatnom broju slučajeva. Iako su ti rezultati ohrabrujući, potrebno je uložiti dodatne napore kako bi se osigurala potpuna provedba obveze iz članka 14. Uredbe o ORS-u u svim državama članicama i zemljama EGP-a.

5. Zaključak

Alternativno i *online* rješavanje potrošačkih sporova postali su sastavni dio paketa instrumenata EU-a za javno i privatno izvršavanje prava o zaštiti potrošača. Potrošači u EU-u danas imaju pristup visokokvalitetnim postupcima ARS-a u cijeloj Uniji i gotovo svim maloprodajnim sektorima, bez obzira na to je li riječ o domaćem ili prekograničnom sporu te je li kupnja izvršena na internetu ili izvan njega.

Europskom platformom za ORS osigurava se centralizirano i višejezično čvorište za *online* rješavanje sporova koje dovodi do izravnog rješavanja spora u do 42 % slučajeva. Međutim, otprilike godinu dana nakon što je ostvarena puna pokrivenost ARS-om te tri i pol godine nakon pokretanja platforme za ORS okvir za ARS/ORS nedovoljno je iskorišten te još nije ostvario svoj puni potencijal. Trenutačni izazovi uključuju informiranost i percepciju o ARS-u, snalaženje u nacionalnim okruženjima za ARS te razinu upotrebe ARS-a među trgovcima. Nadalje, radni postupak platforme za ORS trenutačno samo djelomično odražava dokazane potrebe korisnika.

Europski zakonodavni okvir za alternativno i *online* rješavanje potrošačkih sporova temelji se na zajedničkoj odgovornosti i suradnji. Raznolikost nacionalnih okruženja za ARS i razmjene među dionicima u području ARS-a u državama članicama stvorile su „laboratorij za ARS”, u kojem se modeli ARS-a i mogućnosti njihova oblikovanja uspoređuju i kritički ocjenjuju, a nove se dokazane metode prepoznaju, dijele i sve više provode.

[77] 28 % trgovaca na malo osiguralo je poveznicu na platformu za ORS, uz znatne razlike među državama članicama, maloprodajnim sektorima i internetskim trgovinama različitih veličina.

Komisija će i dalje olakšavati razvoj zajednice dionika u području ARS-a na razini Unije, uključujući, među ostalim, subjekte za ARS, predstavnike potrošača i poduzeća, nacionalna nadležna tijela, regulatore i akademsku zajednicu. U tom će kontekstu Komisija, na primjer, 2020. sazvati drugu skupštinu o alternativnom rješavanju sporova na razini Unije, dodatno promicati ARS i ORS u svojoj komunikacijskoj kampanji za 2019. o pravu o zaštiti potrošača te nastaviti podupirati izgradnju kapaciteta subjekata za ARS putem bespovratnih sredstava. Osim toga, Komisija će dodatno poboljšati platformu za ORS, među ostalim i boljom prilagodbom platforme potrebama korisnika pružanjem usmjerenijih informacija o pravima potrošača i pravnoj zaštiti, boljim usmjeravanjem korisnika na najprikladnije instrumente pravne zaštite i dodatnim olakšavanjem izravnog rješavanja sporova.

PRILOG I.

Paket instrumenata EU-a za privatno i javno izvršavanje prava o zaštiti potrošača („paket instrumenata EU-a za izvršavanje prava”)
– okvirni pregled –

(1) *Instrumenti povezani s izvršavanjem prava potrošača putem postupaka rješavanja sporova koje pokreće potrošač ili subjekt koji zastupa interese potrošača (**privatna tijela za provedbu zakona**)*

a) Rješavanje sporova u sudskim postupcima pred sudovima država članica

- Uredba (EU) br. 1215/2012 o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima („Bruxelles I.”)[78], kojom se osigurava da u određenim prekograničnim sporovima u vezi s potrošačkim ugovorima[79] potrošač može tužiti trgovca (i trgovac može tužiti njega) samo pred sudovima države članice u kojoj potrošač ima domicil.

- Direktiva 2009/22/EZ o sudskim nalozima za zaštitu interesa potrošača[80], kojom se predviđaju udružne tužbe (pred sudom ili upravnim tijelom, ovisno o pravnom sustavu predmetne države članice) u kojima kvalificirani subjekti mogu zatražiti sudsku zabranu povreda potrošačkog prava kojima se nanosi šteta kolektivnim interesima potrošača. U svojem je „paketu novih pogodnosti za potrošače” Komisija predložila zamjenu Direktive Direktivom o udružnim tužbama kojom bi se kvalificiranim subjektima omogućilo i da podnose zahtjeve za kolektivnu pravnu zaštitu[81].

- Uredba (EZ) br. 861/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. srpnja 2007. o uvođenju europskog postupka za sporove male vrijednosti[82] i Uredba (EZ) br. 1896/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uvođenju postupka za europski platni nalog[83], kojima se nude posebni pojednostavnjeni i ubrzani postupci za prekogranične tužbene zahtjeve male vrijednosti ili nesporne tužbene zahtjeve[84].

b) Rješavanje sporova u postupcima prije upotrebe mehanizama za alternativno rješavanje sporova

- Zakonodavni okvir EU-a za alternativno i *online* rješavanje potrošačkih sporova uspostavljen Direktivom o ARS-u i Uredbom o ORS-u.

---

78 SL L 351, 20.12.2012., str. 1.
79 Vidjeti članak 17. i dalje Uredbe (EU) br. 1215/2012.
80 SL L 110, 1.5.2009., str. 30.
81 Vidjeti COM(2018) 184 final.
82 SL L 199, 31.7.2007., str. 1. – kako je izmijenjena Uredbom (EU) 2015/2421 (SL L 341, 24.12.2015., str. 1.).
83 SL L 399, 30.12.2006., str. 1. – kako je izmijenjena Uredbom (EU) 2015/2421 (*loc. cit.*).
84 Iako oba instrumenta nisu ograničena na potrošačke sporove, oni mogu biti učinkoviti instrumenti i za privatnu provedbu prava o zaštiti potrošača. Na oba se instrumenta u načelu primjenjuju pravila o nadležnosti iz Uredbe (EU) br. 1215/2012 za potrošačke sporove; za postupak za europski platni nalog člankom 6. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1896/2006 pruža se dodatna zaštita na način da se svi predmeti protiv potrošača mogu pokrenuti samo u državi članici u kojoj potrošač ima domicil.

- Preporuke Komisije 98/257/EZ i 2001/310/EZ koje se odnose na mehanizme za rješavanje potrošačkih sporova koji nisu certificirani kao subjekti za ARS u skladu s Direktivom o ARS-u.

- Mreža europskih potrošačkih centara (ECC-Net), koja potrošačima nudi besplatne savjete i pomoć u vezi s pitanjima o prekograničnoj kupnji proizvoda ili usluge. Pomoć se sastoji od stupanja u kontakt s trgovcem i, prema potrebi, utvrđivanja subjekta za ARS nadležnog za rješavanje predmeta te savjetovanje o njemu.

(2) *Instrumenti povezani s izvršavanjem prava o zaštiti potrošača putem mjera izvršavanja koje poduzimaju tijela država članica za izvršavanje (**javna tijela za izvršavanje**)*

- Uredba (EU) 2017/2394 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisâ o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004[85], kojom se uspostavlja mehanizam koordinacije i suradnje za javna djelovanja izvršavanja koja provode tijela za izvršavanje država članica.

***

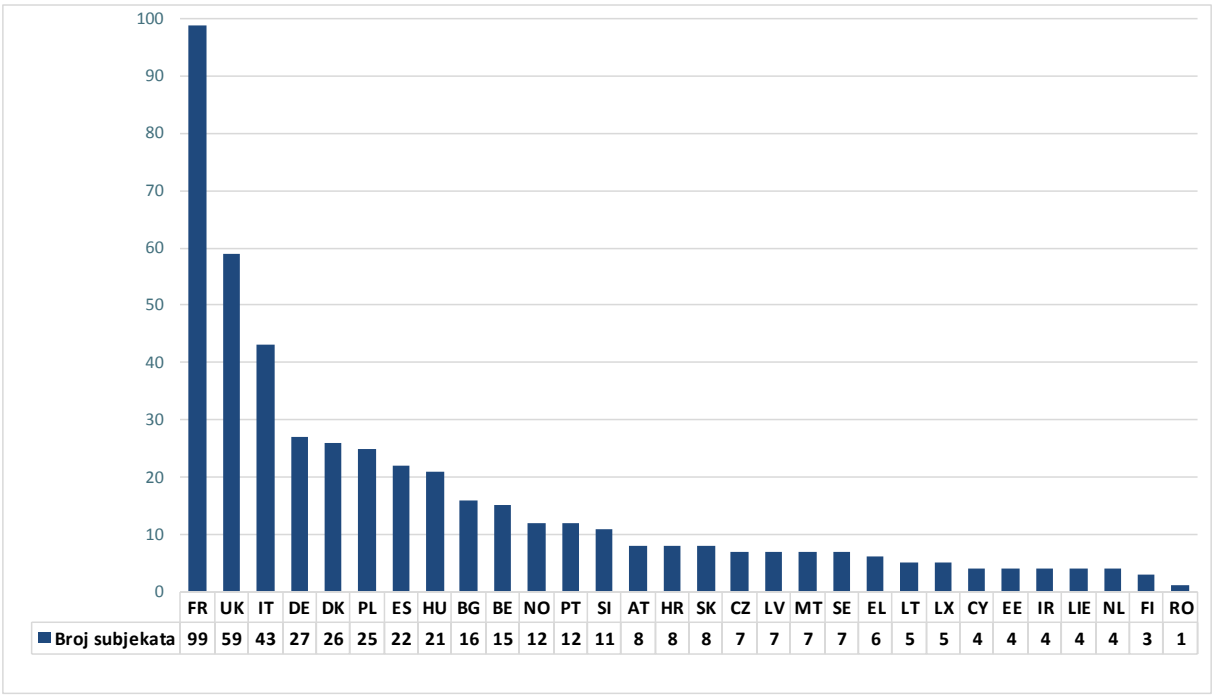
[85] SL L 345, 27.12.2017., str. 1. Uredbom će se zamijeniti postojeći mehanizam suradnje u skladu s Uredbom (EZ) br. 2006/2004 s učinkom od 17. siječnja 2020.

PRILOG II.

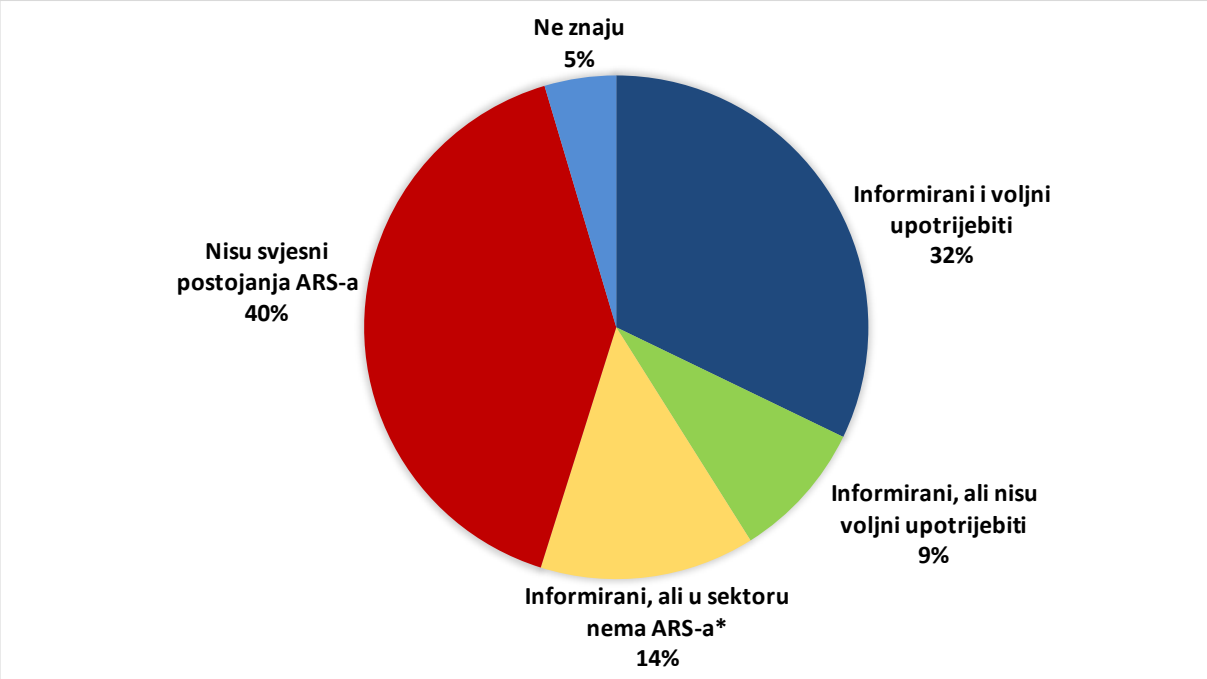
Statistički podaci

Napomena: ako nije drukčije navedeno, u grafikonima su prikazani podaci od 1. srpnja 2019.

Pokrivenost ARS-om – broj prijavljenih subjekata za ARS po državama



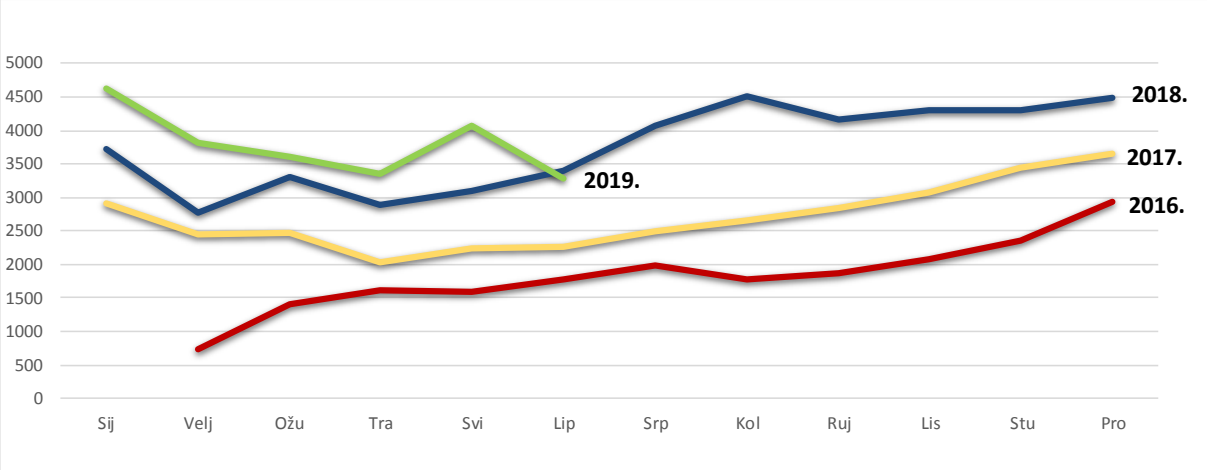
Informiranost o ARS-u i razina njegove upotrebe među trgovcima na malo



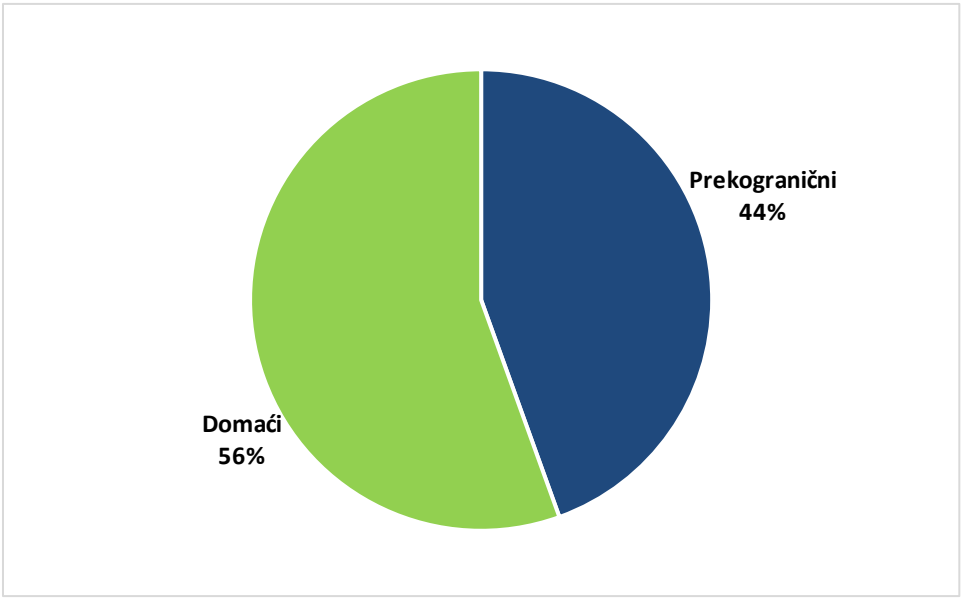
Izvor: Pregled potrošačkih uvjeta, izdanje iz 2019. (još nije objavljeno) za razdoblje od 2016. do 2018. Istraživanje o stavovima trgovaca na malo prema prekograničnoj trgovini i zaštiti potrošača: Znate li za neko tijelo za alternativno rješavanje sporova s potrošačima u (NAŠOJ ZEMLJI)? Osnova: EU27_2019. ispitanici (N = 9 796)

* Puna pokrivenost ARS-om postignuta je tek krajem 2018.

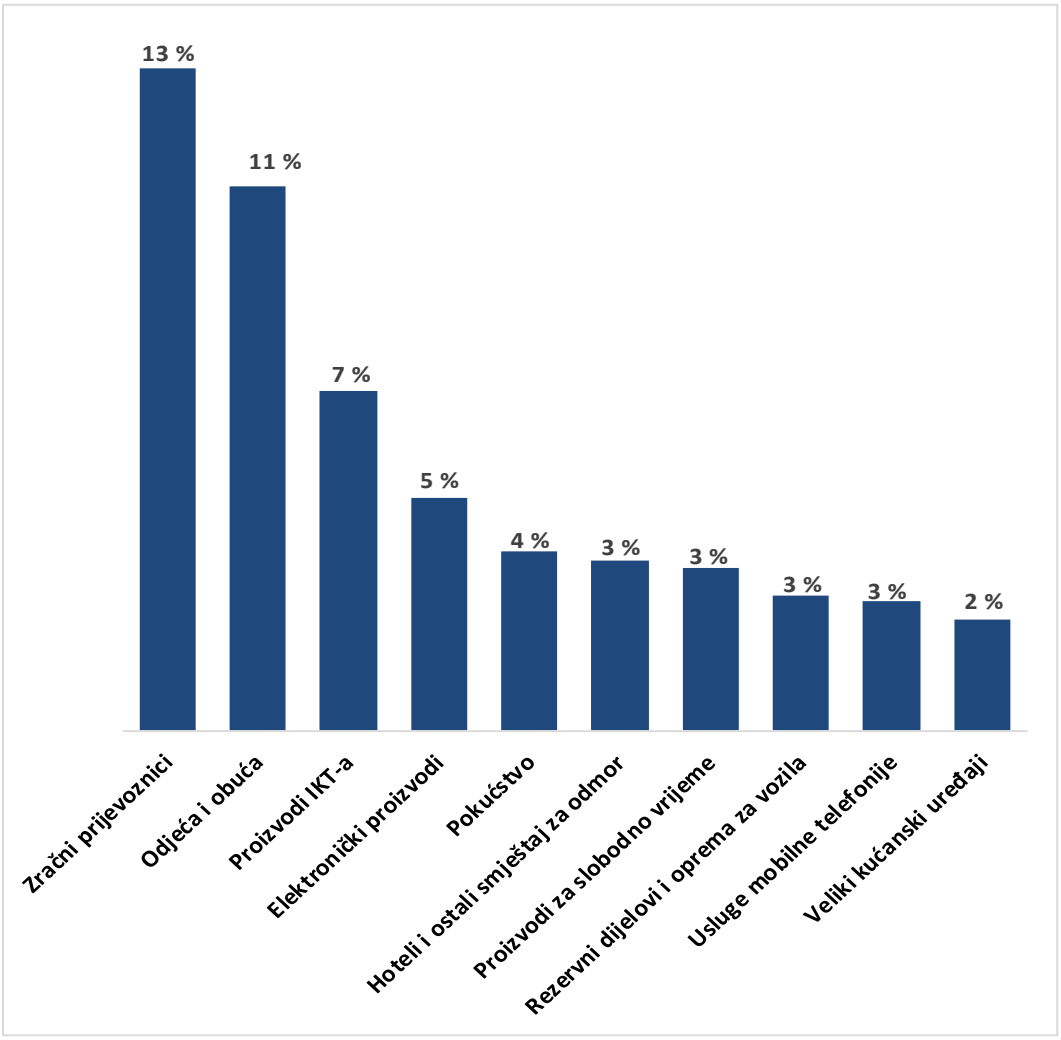
Platforma za ORS – broj podnesenih pritužbi mjesečno



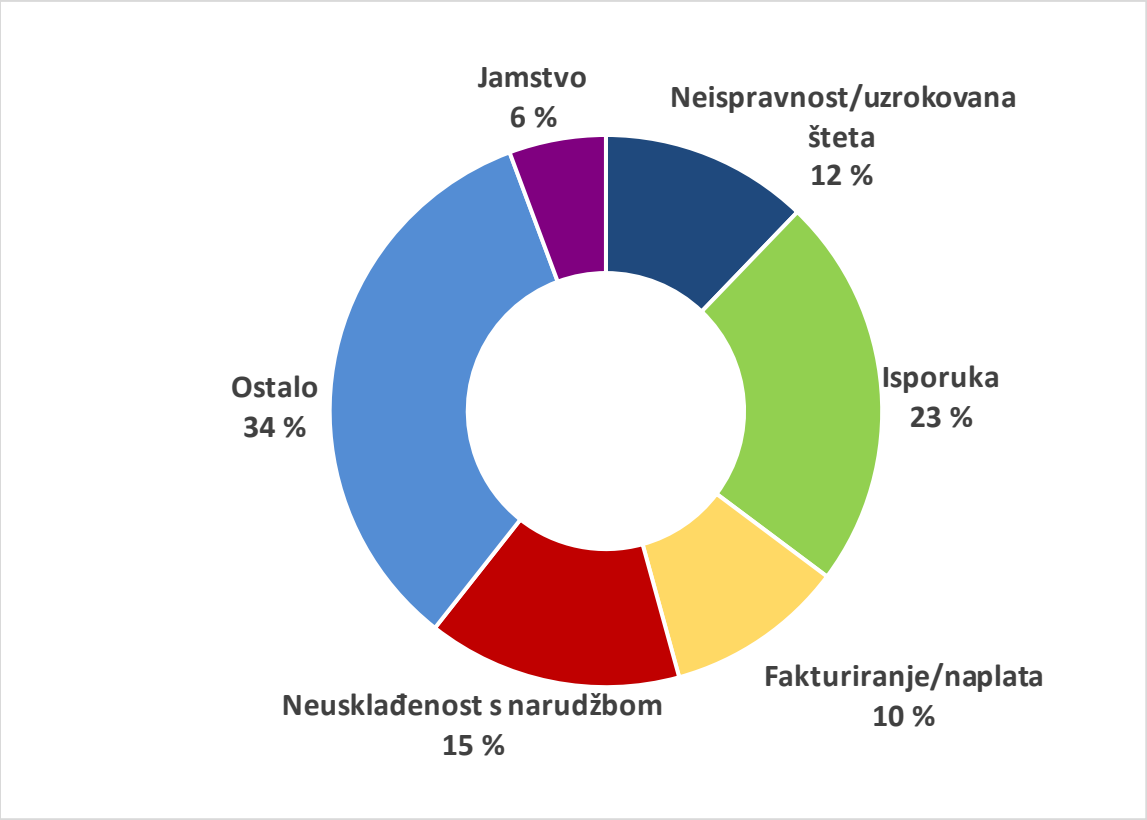
Platforma za ORS – domaći/prekogranični sporovi



Platforma za ORS – pritužbe potrošača u glavnim maloprodajnim sektorima



Platforma za ORS – pritužbe potrošača prema razlozima za pritužbu



Kontaktne točke za ORS – upiti prema izvoru

