EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 17.10.2023
COM(2023) 648 final

POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU, SVETU IN EVROPSKEMU EKONOMSKO-SOCIALNEMU ODBORU

o uporabi Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov

1. Uvod

Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov[1] (v nadaljnjem besedilu: direktiva o ARS) zagotavlja zakonodajni okvir za dostop potrošnikov do visokokakovostnih postopkov ARS za reševanje njihovih sporov s trgovci. V členu 26 je določeno, da Komisija vsaka štiri leta „Evropskemu parlamentu, Svetu in Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru predloži poročilo o uporabi te direktive. Navedeno poročilo obravnava razvoj in uporabo organov ARS ter učinek te direktive na potrošnike in trgovce, zlasti na ozaveščenost potrošnikov in raven sprejetja s strani trgovcev. Navedenemu poročilu se priložijo morebitni predlogi za spremembo te direktive.“

Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov[2] (v nadaljnjem besedilu: uredba o SRS) se uporablja za spore glede spletnih nakupov ter vzpostavlja digitalno infrastrukturo (evropska platforma za SRS), ki potrošnikom omogoča, da stopijo v stik s spletnimi trgovci in predlagajo reševanje spora s pomočjo kakovostnega organa ARS v skladu z direktivo o ARS. V členu 21(2) uredbe o SRS je določeno, da Komisija 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.“

Navedena pravna akta skupaj z direktivo o zastopniških tožbah[3] zagotavljata celovit pravni okvir, ki ga morajo države članice izvajati za zagotavljanje učinkovitega dostopa do pravnih sredstev za potrošnike v EU.

V poročilu o izvajanju okvira za ARS/SRS iz leta 2019[4] je navedeno, da imajo zaradi direktive o ARS „potrošniki v EU dostop do visokokakovostnih postopkov ARS v vsej Uniji in v skoraj vseh maloprodajnih sektorjih, ne glede na to, ali gre za domač ali čezmejni spor, in ne glede na to, ali je bil nakup opravljen prek spleta ali ne“. V zvezi s SRS je v poročilu poudarjeno, da je evropska platforma za SRS postala večjezično središče, ki je privabilo 8,5 milijona obiskovalcev, predloženih pa ji je bilo 120 000 sporov.

Vendar je bilo v poročilu tudi ugotovljeno, da se alternativno reševanje potrošniških sporov še vedno premalo uporablja zaradi pomanjkanja ozaveščenosti in težav pri uporabi raznolikega okolja ARS v določenih državah članicah, pa tudi ker trgovci na splošno niso naklonjeni sodelovanju. V zvezi s platformo za SRS je bilo v poročilu poudarjeno, da je bilo obiskov sicer veliko, a je bilo zanimanje potrošnikov za to, da bi zahtevali postopek ARS od zadevnih

[1] Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov).
[2] Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov).
[3] Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2020 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov.
[4] Poročilo Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu in Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru o uporabi Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov, COM(2019) 425 final.

trgovcev, ki so bili v veliki večini primerov bodisi neodzivni bodisi so potrošnikom ponudili reševanje zadeve zunaj platforme, omejeno. Posledično je bilo organom ARS poslanih približno 2 % zahtevkov za postopek ARS.

To poročilo je predloženo v skladu s členom 26 direktive o ARS in členom 21(2) uredbe o SRS. Je del širšega svežnja, s katerim se predlagajo sprememba direktive o ARS, priporočilo Komisije za spletne tržnice in trgovinska združenja EU ter razveljavitev uredbe o SRS. To poročilo sicer povzema glavne ugotovitve ocenjevanja, opravljenega od leta 2019, vendar ga je treba brati skupaj z obsežno oceno učinka, ki je bila izvedena za revizijo direktive o ARS ter ki vsebuje celovito oceno direktive o ARS in v Prilogi 6 k oceni učinka podrobno oceno delovanja uredbe o SRS.

Viri informacij, ki tvorijo podlago za to poročilo, so navedeni v Prilogi.

2. Direktiva 2013/11/EU

2.1 Področje uporabe in cilji

Države članice v skladu z Direktivo olajšajo dostop potrošnikov v EU do ARS in zagotovijo, da se lahko potrošniki za reševanje sporov s trgovcem iz EU glede nakupa izdelka ali storitve obrnejo na organe ARS certificirane kakovosti. Potrošniki bi morali imeti dostop do ARS v vseh gospodarskih sektorjih[5], in sicer enakovredno za spletne in nespletne nakupe ter za domače in čezmejne spore.

Direktiva ima pristop minimalne harmonizacije: njen namen[6] je sicer zagotoviti, da lahko potrošniki pritožbe proti trgovcem vložijo pri organih, ki ponujajo neodvisne, nepristranske, pregledne, učinkovite, hitre in pravične postopke alternativnega reševanja sporov, vendar državam članicam pušča velik manevrski prostor za zasnovo teh sistemov:

- države članice morajo zagotoviti polno pokritost ARS s strani organov, ki **izpolnjujejo zahteve glede dostopnosti, strokovnosti, neodvisnosti, nepristranskosti, preglednosti, učinkovitosti, pravičnosti, možnosti izbire in zakonitosti**, kar zadeva sestavo, delovanje in izide kot zavezujočo kakovost;
- Direktiva vzpostavlja **poseben mehanizem za zagotavljanje kakovosti postopka ARS**: države članice imenujejo pristojne nacionalne organe, ki vzpostavijo in vzdržujejo nacionalne sezname organov ARS, katerih skladnost z zahtevami iz Direktive glede kakovosti[7] so nacionalni organi certificirali. Seznam kakovostnih organov ARS se sporoči Evropski komisiji in je javno dostopen na platformi za SRS. Pristojni organi lahko organe ARS tudi odstranijo s seznama, če organi ne izpolnjujejo več zahtev glede kakovosti;

[5] Izjeme v členu 2(2): negospodarske storitve splošnega pomena, zdravstvene storitve in javno izobraževanje.
[6] Člen 1.
[7] Poglavje II direktive o ARS: strokovnost, neodvisnost in nepristranskost; preglednost, učinkovitost, pravičnost, možnost izbire in zakonitost.

- medtem ko za trgovce veljajo nekatere zahteve glede informacij v zvezi z uporabo ARS, **se lahko države članice same odločijo, ali je sodelovanje trgovcev obvezno ali prostovoljno in ali je izid zavezujoč[8];**
- kljub temu Direktiva določa **jamstva za potrošnike, da se zagotovi dostopnost ARS**, na primer omejitev pristojbin (postopek je brezplačen ali dostopen po simbolični ceni) ali postopkovne roke (15 dni za preverjanje dopustnosti pritožbe in 90 dni za doseganje izida).

2.2 Razvoj organov ARS

Države članice so morale v skladu s členom 25(1) direktive o ARS do 9. julija 2015 sprejeti zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev z Direktivo. Ne glede na nekatere zamude, ki so bile ustrezno rešene, je bilo v poročilu iz leta 2019 ugotovljeno, da je bil prenos dokončan v tistih državah članicah EU, ki Komisiji redno priglasijo organe ARS, Komisija pa nato seznam skupaj z glavnimi podatki o postopkih ARS objavi na platformi za SRS[9]. Direktiva o ARS se je 1. julija 2017 začela uporabljati v državah EGP, tj. na Islandiji[10], v Lihtenštajnu in na Norveškem.

Države članice so v celoti izkoristile prožnost, ki jo zagotavlja Uredba: nekatere države dajejo prednost sektorskim organom ARS, druge pa splošnemu pristopu (mešan pristop, z nekaj sektorskimi organi in „dopolnilnim“ organom, ki obravnava druge spore). Nekatere države so ohranile obstoječe organe ARS, povezane z določenim trgovcem ali trgovskimi organizacijami[11], druge države pa ohranjajo decentraliziran sistem z ločenimi organi ARS za različne regije in pokrajine.

Država članica	Število organov ARS	Ali se zahteva sodelovanje trgovcev?
Avstrija	8	določeni sektorji
Belgija	13	posebne okoliščine
Bolgarija	17	
Hrvaška	7	posebne okoliščine
Ciper	4	določeni sektorji
Češka	8	
Danska	26	da
Estonija	4	
Finska	3	
Francija	82	
Nemčija	28	določeni sektorji
Grčija	4	določeni sektorji
Madžarska	21	da
Islandija	6	da

[8] Člen 9(2) in (3) direktive o ARS določa dodatna jamstva pravičnosti za izide, ki lahko postanejo zavezujoči, tj. predhodno obveščanje in razumen čas za razmislek, hkrati pa dovoljuje nacionalno zakonodajo, v skladu s katero izidi postanejo zavezujoči za trgovca, ko potrošnik sprejme izid.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2
[10] Na Islandiji je prišlo do zamud pri prenosu, a je bila leta 2020 sprejeta potrebna zakonodaja in organi ARS sporočeni Komisiji.
[11] Direktiva o ADR zagotavlja dodatna jamstva za neodvisnost, kot je ločen proračun, za organe, ki jih vodijo trgovci ali njihove organizacije.

Irska	4	
Italija	53	
Latvija	5	da
Lihtenštajn	2	
Litva	4	da
Luksemburg	5	
Malta	8	
Nizozemska	4	
Norveška	12	
Poljska	25	
Portugalska	12	posebne okoliščine
Romunija	2	
Slovaška	7	da
Slovenija	12	
Španija	37	določeni sektorji
Švedska	7	posebne okoliščine
SKUPAJ	**430**	

Vir: študija za zbiranje podatkov; priloge + uradni podatki platforme za SRS.

Kot so sporočili pristojni nacionalni organi, 64 % vseh priglašenih organov ARS zagotavlja nezavezujoče izide, 20 % organov zagotavlja izide, ki so zavezujoči za obe strani, izidi preostalih organov ARS pa so zavezujoči le za trgovce ali pa je mogoče zagotoviti več kot eno vrsto izida[12]. Na splošno, kot je ugotovljeno v oceni[13], osem držav članic ne omogoča zavezujočih izidov, v 17 državah članicah pa so izidi zavezujoči le v določenih okoliščinah/pod določenimi pogoji.

Uporaba organov ARS s strani trgovcev

Pregled stanja razmer za potrošnike iz leta 2019[14] je razkril, da je bilo le 30 % trgovcev na drobno v EU pripravljenih in zmožnih uporabiti ARS, 43 % trgovcev pa sploh ni vedelo za njegov obstoj. Vendar iz ocene[15] izhaja, da so v večini držav članic trgovci na splošno pripravljeni sodelovati, kadar potrošnik predloži spor organu ARS: v povprečju 10 % trgovcev ali manj zavrne sodelovanje v predlaganih postopkih ARS.

Uporaba organov ARS s strani potrošnikov

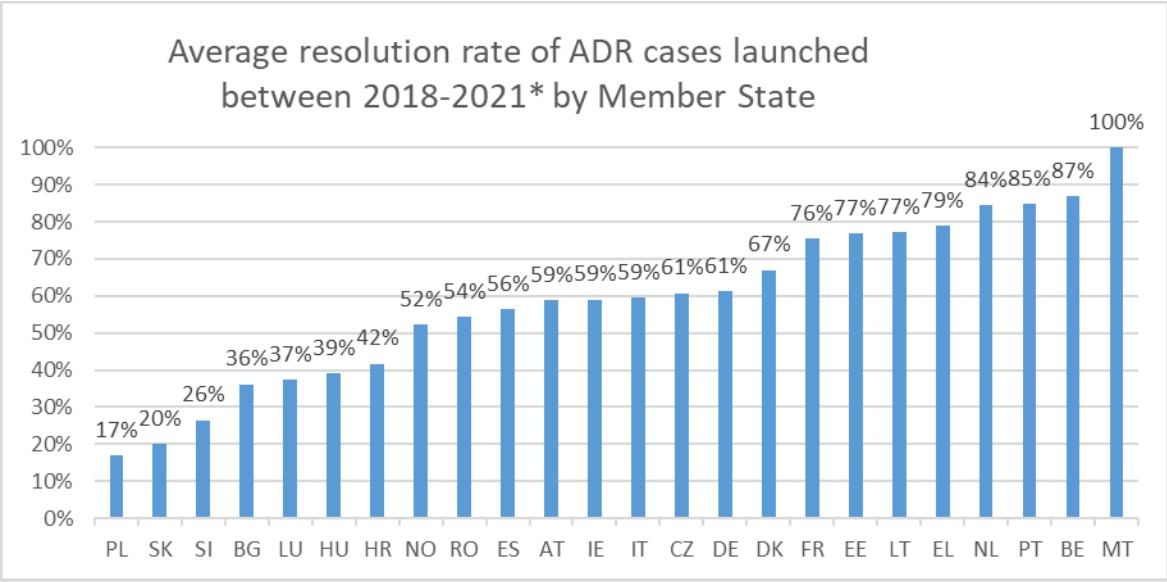
V poročilu iz leta 2019 je bilo ugotovljeno, da je praktični učinek direktive o ARS omejen zaradi razmeroma nizke ozaveščenosti potrošnikov. Navesti je treba, da skoraj vse države članice že sprejemajo ukrepe za promocijo in spodbujanje uporabe alternativnega reševanja potrošniških

[12] Vir: uradne postopkovne informacije, priglašene na platformi za SRS.
[13] Glej oddelek 4.1.2 poročila o oceni.
[14] Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market (Pregled stanja razmer za potrošnike – potrošniki, doma na enotnem trgu), 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.
[15] Glej oddelek 3 poročila o oceni.

sporov[16]. Kljub temu je le 6 % potrošnikov, ki so imeli težavo s trgovcem, to prijavilo organu ARS[17].

Podatki o dejanskem številu sporov, ki so jih obravnavali organi ARS, niso popolni. Zdi se, da organi ARS v 23 državah članicah, ki so predložile podatke, skupaj na leto prejmejo približno 300 000 upravičenih sporov. Dve tretjini teh zadev je bilo obravnavanih v Italiji, Nemčiji in Franciji, najmanj sporov pa je imela Hrvaška. Vendar je ob prilagoditvi na velikost populacije največja gostota zadev ARS na prebivalca na Norveškem ter v Estoniji in Litvi, najmanjša gostota pa je v južni in vzhodni Evropi.

Stopnja rešenih zadev (delež zadev, v katerih je organ ARS zagotovil izid, v primerjavi s številom zadev, predloženih organom ARS) se med državami članicami zelo razlikuje, čeprav večina držav poroča o stopnji rešenih zadev v višini 50 % ali več:



Vir: študija za zbiranje podatkov: podatki za tri države članice so zajemali le nekaj let: BE (na podlagi podatkov za obdobje 2018–2021), FR (na podlagi podatkov za leti 2019 in 2020) in RO (na podlagi podatkov za obdobje 2018–2020).

3. Uredba (EU) št. 524/2013

3.1 Področje uporabe in cilji

Cilj uredbe o SRS je vzpostaviti evropsko platformo za spletno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: platforma za SRS), da se olajša dostop do ARS za spore, ki izhajajo iz spletnih

[16] Pregled stanja na področju pravosodja za leto 2023, slika 26, https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.
[17] Survey of Consumers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer-related Issues 2023 (Raziskava odnosa potrošnikov do čezmejne trgovine in s potrošniki povezanih vprašanj za leto 2023), Evropska komisija https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Ta podatek kaže le skromno povečanje v višini 0,7 % v primerjavi s podatki iz leta 2022, navedenimi v oceni učinka.

nakupov. Izvedbena uredba[18] določa tehnične podrobnosti za delovanje platforme in mrežo kontaktnih točk za SRS.

Komisija je odgovorna za razvoj in delovanje platforme za SRS, vključno z vsemi funkcijami prevajanja, potrebnimi za namene Uredbe, njeno vzdrževanje, financiranje in varnost podatkov. Komisija tudi objavlja poročila in statistične informacije ter organizira srečanja nacionalnih kontaktnih točk za SRS.

Države članice so odgovorne za vzpostavitev in vzdrževanje nacionalnih kontaktnih točk za SRS z dvema nacionalnima svetovalcema za SRS. Države članice same odločijo, komu bodo zaupale to nalogo. Najpogosteje je za to pooblaščen evropski potrošniški center (EPC), razen v treh državah članicah[19], kjer to nalogo opravlja nacionalni organ. V skladu s členom 7(2) uredbe o SRS je vloga kontaktnih točk podpirati stranke (potrošnike, trgovce, organe ARS) pri uporabi platforme ter jim zagotavljati splošne informacije o pravicah potrošnikov in možnih pravnih sredstvih, ki se uporabljajo.

Organi ARS morajo obravnavati spore, vložene prek evropske platforme za SRS, pod pogojem, da sta se trgovec in potrošnik strinjala s predložitvijo spora temu organu.

Poleg tega Uredba predvideva obveznost za spletne tržnice in trgovce, ki svoje blago in storitve ponujajo na spletu, da na svojem spletišču zagotovijo enostavno dostopno povezavo do platforme za SRS. Trgovci (ne pa tudi spletne tržnice) morajo zagotoviti tudi naslov elektronske pošte, ki se bo uporabljal za postopek SRS. Ta obveznost velja le za trgovce s sedežem v EU. Navesti je treba, da te obveznosti veljajo ne glede na to, ali trgovec ARS uporablja na podlagi obveznosti ali kako drugače. Ker je evropska platforma za SRS prostovoljno orodje, zagotovitev povezave in kontaktnih podatkov še ne pomeni, da se bo trgovec vključil v postopek SRS, podatki pa kažejo, da se večina kontaktiranih trgovcev ne odzove.

3.2 Glavne značilnosti platforme za SRS in seznam informacij v Prilogi k Uredbi

Platforma za SRS je večjezično interaktivno spletišče, ki potrošnikom omogoča, da od trgovcev prek spleta zahtevajo začetek postopka ARS. Orodje je za stranke prostovoljno. Če trgovci v 30 dneh ne izrazijo soglasja, se zadeva samodejno zapre. Organi ARS lahko uporabljajo orodje platforme za vodenje zadev ali svoja orodja.

Priloga k Uredbi vsebuje seznam informacij, ki so potrebne za obravnavo zadeve. Take informacije so se izkazale za zadostne, da lahko organi ARS vodijo zadeve, ki so jim predložene prek platforme. Komisija ni nikoli prejela pritožb v zvezi s tem ali zahtev po spremembah.

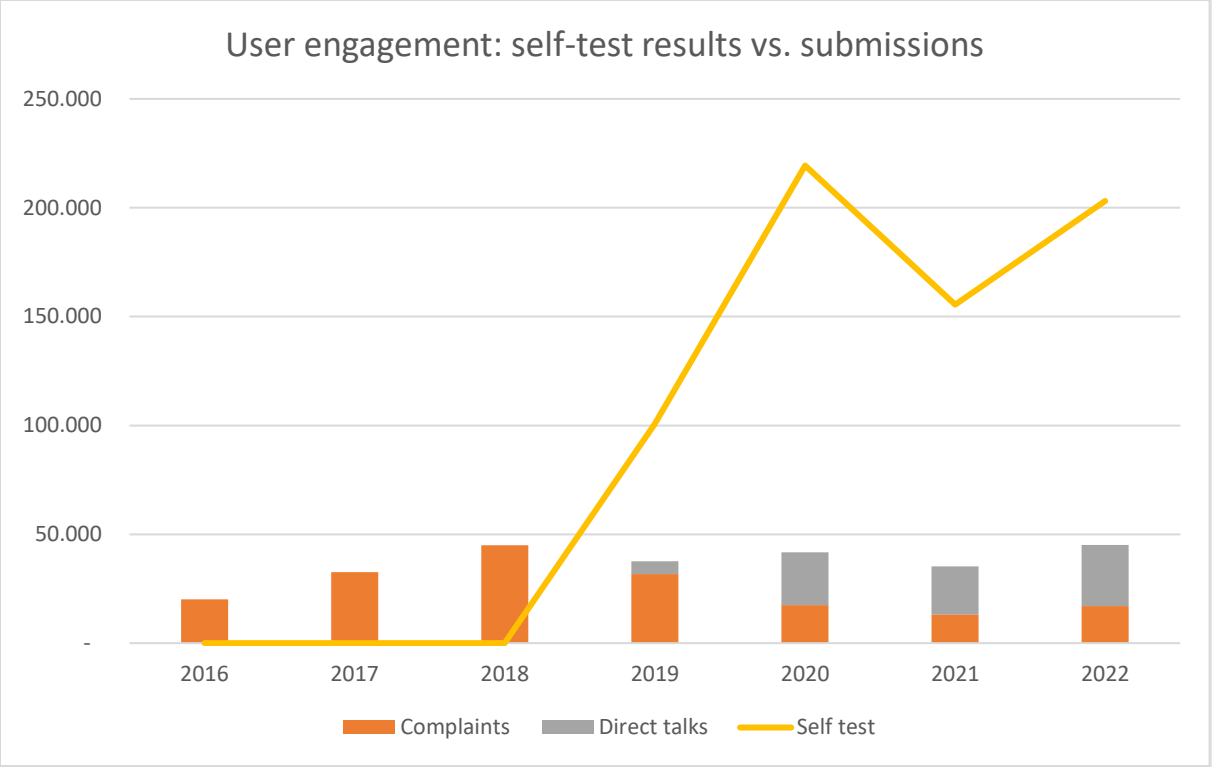
[18] Izvedbena uredba Komisije (EU) 2015/1051 z dne 1. julija 2015 o podrobnostih izvajanja nalog platforme za spletno reševanje sporov, podrobnostih elektronskega obrazca za pritožbe in podrobnostih sodelovanja med kontaktnimi točkami v skladu z Uredbo (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov.
[19] Litva, Slovenija, Poljska.

Komisija je leta 2019 dodala funkciji, opisani spodaj, ki ju uredba o SRS ne zahteva, da bi izboljšala uporabniško izkušnjo in razumevanje potrošnikov v zvezi s tem, ali je njihova zadeva primerna za platformo:

(1) samopreskus za opredelitev, katero pravno sredstvo bi bilo najprimernejše za specifično težavo: vložitev pritožbe na platformo za SRS, dvostranska vzpostavitev stika s trgovcem, zaprosilo za pomoč pri evropskem potrošniškem centru ali vložitev pritožbe neposredno organu ARS. To je postala najuspešnejša funkcija na platformi za SRS: leta 2022 je več kot 200 000 obiskovalcev izvedlo samopreskus, 17 000 pa jih je vložilo pritožbo;
(2) možnost deljenja osnutka pritožbe s trgovcem pred uradno vložitvijo pritožbe, kot poskus neposredne rešitve spora (tako imenovani modul „neposrednih pogovorov“). Ta funkcija je bila uvedena v odziv na podatke iz ankete med uporabniki, ki je pokazala, da večji delež potrošnikov in trgovcev spor reši zunaj platforme (do 40 %, odvisno od leta, v primerjavi z 2 % zadev, ki uspešno dosežejo fazo ARS, odvisno od leta). Vendar le približno 1 % neposrednih pogovorov dejansko prinese rešitev spora, zabeleženo na platformi za SRS.

3.3 Uporaba in uspešnost platforme

Platforma za SRS je na voljo javnosti od februarja 2016. Javno spletišče platforme je eno najbolj obiskanih spletišč Evropske komisije (2,5 milijona obiskov leta 2022). Vendar manj kot dva odstotka obiskovalcev dejansko uporabi obrazec za pritožbe. Spodnji graf prikazuje, da samopreskus uporabi 200 000 potrošnikov (odvisno od leta) in da je zaradi njegove uporabe manj potrošnikov uporabilo obrazec za pritožbe, kar dokazuje, da veliko potrošnikov, ki obiščejo platformo, ne razume njenega namena in potrebuje usmeritve.



Vir: analitika spletišča za platformo za SRS.

Na platformi je bilo od začetka njenega delovanja leta 2016 vloženih 180 000 pritožb, posledično pa se je od navedenega leta na platformi registriralo 19 000 podjetij, od velikih platform do MSP. Kljub temu na 80–85 % pritožb na platformi ni odziva, le približno 1 % pritožb (tj. manj kot 200 zadev) pa se konča z izidom ARS.

Komisija je zato poskušala izboljšati zasnovo in tehnično učinkovitost platforme. Poleg tega, da sta bili dodani novi funkciji, omenjeni v prejšnjem oddelku, je bila platforma v letih 2017 in 2018 popolnoma prenovljena v skladu z internimi smernicami Komisije, pri čemer je bil racionaliziran pritožbeni postopek, obvestila so bila na novo napisana v jasnem in nedvoumnem jeziku in sprejeti so bili ukrepi, da obvestila ne bi bila označena kot neželena elektronska pošta. Nadalje je Komisija izvedla tehnično analizo potrebnih in želenih funkcij platforme ter različnih tehnoloških rešitev za povečanje njene učinkovitosti, oblikovalsko razmišljanje za boljše razumevanje potreb potrošnikov po pomoči, pa tudi vedenjski preskus za preverjanje, ali bi lahko različna sporočila na platformi izboljšala razumevanje potrošnikov.

Vendar je stopnja sodelovanja potrošnikov kljub tehničnim in oblikovalskim izboljšavam ali informacijskim kampanjam Komisije ostala nizka.

Leto	Obiski spletišča	Pritožbe	Pritožbe, predložene v ARS	Dokončani izidi ARS
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249

2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Skupaj 2016–2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Med letoma 2016 in 2020 so platformo še vedno uporabljali potrošniki, trgovci in organi ARS iz Združenega kraljestva. Brexit je vplival na število predložitev, ni pa opazno vplival na delež pritožb z doseženim ARS.

Nizko raven sodelovanja trgovcev je mogoče pojasniti z različnimi dejavniki, navedenimi v Prilogi 6 k oceni učinka, ki je bila izvedena za revizijo direktive o ARS. Glavni dejavnik pa je strukturen, saj je e-trgovanje večinoma potekalo prek velikih tržnic, ki so hitro uvedle učinkovite sisteme za reševanje sporov, da bi ohranile zaupanje potrošnikov v to, da se ob morebitnih težavah zlahka najdejo rešitve. Uredba o SRS je bila predlagana leta 2011, da bi MSP pomagali pri digitalizaciji in čezmejni prodaji na enotnem trgu v času, ko hiter razvoj tržnic ni bil predviden.

Ankete med uporabniki[20] sicer kažejo, da sta spletišče in obrazec za pritožbe precej prijazna do uporabnika[21], vendar so povratne informacije glede koristnosti orodja razkrile razočaranje, zlasti večine potrošnikov, ki od zaprošenih trgovcev ne prejmejo odgovorov in katerih zadeve se samodejno zaprejo. 56 % potrošnikov poroča, da platforme ne bodo ponovno uporabili.

Komisija je izvedla obširno raziskavo, da bi preverila, ali bi to bilo mogoče popraviti z zagotovitvijo jasnejših informacij trgovcem in z izboljšanjem zasnove ali tehnologije platforme[22]. Ta raziskava je pokazala, da nobena zasnova ali tehnična sprememba ne bi zagotovila večjega odziva trgovcev.

Tako je bila možnost prenove platforme za SRS zavrnjena že v zgodnji fazi razmisleka o posodobitvi okvira za ARS/SRS[23]. Ker nadgradnje v sedmih letih delovanja platforme niso prinesle pomembnejših izboljšav, nadaljnje spremembe po vsej verjetnosti ne bi prinesle drugačnega rezultata. Hkrati pa vzdrževanje platforme za SRS pomeni velike stroške za Evropsko komisijo, za države članice, ki morajo vzdrževati mrežo svetovalcev za SRS, in za trgovce, ki morajo vzdrževati povezavo do platforme in spremljati morebitne pritožbe potrošnikov, ki jih trgovci ne želijo rešiti na platformi.

3.4 Vloga nacionalnih kontaktnih točk

Vse države članice ter Norveška in Lihtenštajn so določili kontaktno točko za SRS. Medtem ko je v nekaj državah članicah njihova vloga omejena le na čezmejne spore, večina kontaktnih točk obravnava lokalne in tudi čezmejne zadeve.

[20] Potrošniki in trgovci prejmejo različno povezavo do ankete z nekoliko drugačnimi vprašanji.
[21] Na vprašanje, ali je spletišče enostavno za uporabo, je 36 % potrošnikov odgovorilo, da je zelo enostavno ali enostavno, 34 % pa jih je menilo, da uporaba spletišča ni niti enostavna niti zahtevna. 51 % potrošnikov je menilo, da je uporaba obrazca za pritožbe zelo enostavna ali enostavna, 30 % pa jih je menilo, da ni ne enostavna ne zahtevna.
[22] Za podrobnejše informacije glej Prilogo 6 k oceni učinka.
[23] Glej oddelek 5.3 ocene učinka.

Komisija od leta 2016 prireja srečanja mreže kontaktnih točk za SRS in vzdržuje orodje informacijske tehnologije za sodelovanje, ki kontaktnim točkam za SRS omogoča izmenjavo informacij in dobre prakse. Mreža je v celoti operativna in prejme do 500 poizvedb na leto. V obdobju poročanja se večina poizvedb potrošnikov nanaša na samodejno zaprtje zadev.

Vloga kontaktnih točk za SRS je pomagati potrošnikom, trgovcem in organom ARS pri uporabi platforme, številne med njimi pa so postale *de facto* kontaktne točke za celoten okvir ARS, saj potrošnikom, katerih zadeve so bile samodejno zaprte, pomagajo najti drugo rešitev za uveljavljanje pravnih sredstev.

4. Sklepne ugotovitve in prihodnji ukrepi

Direktiva o ARS je za potrošnike ustvarila podlago za dostopna in kakovostna pravna sredstva v Uniji in v skoraj vseh maloprodajnih sektorjih, ne glede na to, ali gre za domači ali čezmejni spor, in ne glede na to, ali je bil nakup opravljen prek spleta ali ne. Podobno kot je bilo ugotovljeno v poročilu iz leta 2019, pa njena uporaba v praksi ostaja omejena. Medtem pa je razvoj potrošniških trgov ustvaril nove izzive, ki obremenjujejo sedanjo arhitekturo ARS. Ti izzivi so podrobneje opredeljeni v celoviti oceni direktive o ARS in v oceni učinka, na podlagi tega pa Komisija predlaga nekaj ciljno usmerjenih sprememb direktive o ARS in priporočilo, naslovljeno na spletne tržnice in trgovinska združenja EU, ki zagotavljajo sisteme za reševanje sporov.

Uredba o SRS in platforma sta nastali v času, ko so se digitalni trgi še vedno razvijali in ko še ni bilo jasno, ali bodo uvedena ustrezna javna ali zasebna orodja za pomoč spletnim trgovcem in potrošnikom pri uporabi kakovostnih organov ARS. S hitrim razvojem spletnih sistemov digitalnih tržnic za obravnavo pritožb, ki so za MSP, ki prodajajo na spletu, postali eden od glavnih kanalov za reševanje sporov, pa je platforma za SRS postala odveč. Zgoraj navedena omejena uporaba platforme torej upravičuje njeno ukinitev, zato Komisija predlaga razveljavitev uredbe o SRS.

Priloga: viri informacij za to poročilo

- Nacionalna zakonodaja o izvajanju direktive o ARS
- Poročila pristojnih nacionalnih organov držav članic za alternativno reševanje potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: pristojni nacionalni organi) o razvoju in delovanju organov ARS, predložena leta 2022 v skladu s členom 20(6) direktive o ARS
- Namenske študije: študija za zbiranje podatkov o ARS (ki je zajemala teoretične raziskave, ankete in razgovore z organi, organi ARS in drugimi deležniki, vedenjsko študijo na področju ARS in mini pravno študijo), na voljo na tej povezavi
- Srečanje s pristojnimi nacionalnimi organi (2022)
- Rezultati skupščine o ARS leta 2012 in drugi dogodki z deležniki, ki jih je gostila Komisija
- Statistični podatki s platforme za SRS in poročila o delovanju evropske platforme za SRS (v nadaljnjem besedilu: poročila o SRS), predložena v skladu s členom 21(1) uredbe o SRS
- Poročila o dejavnostih kontaktnih točk za SRS v državah članicah, predložena v letih 2020 in 2022 v skladu s členom 7(2), točka (b), uredbe o SRS
- Srečanja z mrežo kontaktnih točk za SRS
- Ocena direktive o ARS in ocena učinka