EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 17.10.2023.
COM(2023) 648 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

Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova[1] („Direktiva o ARS-u”) zakonodavni je okvir koji potrošačima omogućuje pristup visokokvalitetnim postupcima alternativnog rješavanja njihovih sporova s trgovcima. Člankom 26. predviđeno je da „Komisija […] svake četiri godine podnosi Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru izvješće o primjeni ove Direktive. To izvješće razmatra razvoj i korištenje subjekata za ARS i utjecaj ove Direktive na potrošače i trgovce, posebno na svijest potrošača i razinu usvajanja od strane trgovaca. Takvo izvješće može, prema potrebi, biti popraćeno prijedlozima za izmjenu ove Direktive.”

Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o *online* rješavanju potrošačkih sporova[2] („Uredba o ORS-u”) primjenjuje se na sporove povezane s kupnjama na internetu i njom se uspostavlja digitalna infrastruktura (europska platforma za ORS) koja potrošačima omogućuje da se obrate internetskim trgovcima i predlože im rješavanje spora preko kvalitetnog subjekta za ARS usklađenog s Direktivom o ARS-u. Člankom 21. stavkom 2. Uredbe o ORS-u predviđeno je da svake tri godine „Komisija podnosi Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o provedbi ove Uredbe, uključujući posebno prilagođenost obrasca za pritužbe korisniku i moguću potrebu za prilagođavanje podataka navedenih u Prilogu ovoj Uredbi. Uz to izvješće prema potrebi dostavljaju se prijedlozi za prilagodbe ovoj Uredbi.”

Ti pravni akti zajedno s Direktivom o predstavničkim tužbama[3] čine sveobuhvatan pravni okvir koji države članice trebaju provesti kako bi zajamčile učinkovit pristup potrošača u EU-u pravnoj zaštiti.

U zaključku Izvješća o provedbi okvira za ARS/ORS iz 2019.[4] navodi se da zahvaljujući Direktivi o ARS-u „[p]otrošači 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.” Osim toga, u Izvješću je istaknuto da je europska platforma za ORS postala višejezično čvorište koje je privuklo 8,5 milijuna posjetitelja i u okviru kojeg je podneseno 120 000 sporova.

Međutim, u njemu je zaključeno i da se alternativno rješavanje potrošačkih sporova i dalje nedovoljno primjenjuje zbog neinformiranosti, razlika u funkcioniranju sustava za ARS u određenim državama članicama, ali i općenite nevoljkosti trgovaca da sudjeluju u tim postupcima. Kad je riječ o platformi za ORS, u Izvješću je istaknuto da unatoč velikom broju posjeta potrošači nisu skloni podnositi zahtjeve za postupak ARS-a dotičnim trgovcima, koji u

[1] 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).

[2] 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).

[3] Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošačâ.

[4] 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, COM(2019) 425 final.

velikoj većini slučajeva na zahtjeve uopće ne odgovaraju ili potrošačima nude rješavanje spora izvan platforme. Zbog toga se subjektima za ARS slalo oko 2 % zahtjeva.

Ovo Izvješće podnosi se u skladu s člankom 26. Direktive o ARS-u i člankom 21. stavkom 2. Uredbe o ORS-u. Dio je opsežnijeg paketa kojim se predlažu izmjena Direktive o ARS-u, donošenje preporuke Komisije o internetskim tržištima i udruženjima trgovaca u EU-u te stavljanje izvan snage Uredbe o ORS-u. U ovom Izvješću sažimaju se glavni zaključci procjena provedenih od 2019., no uz njega se mora uzeti u obzir i opsežna procjena učinka provedena za potrebe preispitivanja Direktive o ARS-u, koja sadržava sveobuhvatnu evaluaciju te direktive, dok se u Prilogu 6. Procjeni učinka nalazi detaljna procjena funkcioniranja Uredbe o ORS-u.

U Prilogu su navedeni izvori informacija na kojima se ovo Izvješće temelji.

2. Direktiva 2013/11/EU

2.1. Područje primjene i ciljevi

U skladu s Direktivom države članice potrošačima u EU-u olakšavaju pristup ARS-u i omogućuju im da se obrate ovlaštenim subjektima za ARS kako bi riješili svoje sporove s trgovcem iz EU-a povezane s kupnjom proizvoda ili usluge. Potrošači bi trebali imati pristup ARS-u u svim gospodarskim sektorima[5], bez obzira na to je li kupnja izvršena na internetu ili izvan njega i je li riječ o domaćem ili prekograničnom sporu.

Direktivom se slijedi pristup minimalnog usklađivanja: iako je njezina svrha[6] potrošačima omogućiti da podnose pritužbe protiv trgovaca subjektima koji nude neovisne, nepristrane, transparentne, učinkovite, brze i pravedne postupke alternativnog rješavanja sporova, državama članicama ostavlja se široka diskrecijska ovlast za oblikovanje tih sustava:

- države članice moraju osigurati punu pokrivenost ARS-om preko tijela koja **ispunjavaju zahtjeve pristupačnosti, stručnog znanja, neovisnosti, nepristranosti, transparentnosti, učinkovitosti, pravednosti, slobode i zakonitosti** u pogledu sastava, funkcioniranja i ishoda kao obvezujuće zahtjeve kvalitete,
- Direktivom se uspostavlja **poseban mehanizam za osiguranje kvalitete postupka ARS-a**: države članice imenuju nacionalna nadležna tijela koja uspostavljaju i održavaju nacionalne popise subjekata za ARS čiju su usklađenost sa zahtjevima kvalitete iz Direktive[7] ta tijela certificirala. Popis kvalitetnih subjekata za ARS dostavlja se Europskoj komisiji i javno je dostupan na platformi za ORS. Nadležna tijela mogu i ukloniti subjekte za ARS s popisa ako više ne ispunjavaju te zahtjeve kvalitete,

[5] Iznimke su navedene u članku 2. stavku 2.: negospodarske usluge od općeg interesa, zdravstvena zaštita i javno obrazovanje.
[6] Članak 1.
[7] Poglavlje II. Direktive o ARS-u: stručno znanje, neovisnost i nepristranost; transparentnost, učinkovitost, pravednost, sloboda i zakonitost.

- iako se na trgovce primjenjuju određeni zahtjevi u pogledu informiranja o primjeni ARS-a, **države članice mogu odlučiti je li sudjelovanje trgovaca obvezno ili dobrovoljno i je li ishod postupka obvezujući**[8],
- ipak, Direktivom se uspostavljaju **jamstva za potrošače kako bi ARS ostao pristupačan**, kao što su ograničenje pristojbi (postupci su besplatni ili dostupni po simboličnim cijenama) ili postupovni rokovi (15 dana za preispitivanje dopustivosti pritužbe i 90 dana za postizanje ishoda).

2.2. Razvoj subjekata za ARS

U skladu s člankom 25. stavkom 1. Direktive o ARS-u države članice bile su dužne donijeti zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s Direktivom do 9. srpnja 2015. Unatoč određenim problemima s kašnjenjem, koji su riješeni na odgovarajući način, u Izvješću iz 2019. zaključilo se da je prenošenje potpuno provedeno u državama članicama EU-a, koje redovito Komisiju obavješćuju o subjektima za ARS, a Komisija nakon toga objavljuje popis na platformi za ORS, zajedno s glavnim pojedinostima o postupcima ARS-a[9]. Direktiva o ARS-u primjenjuje se u zemljama EGP-a, odnosno u Islandu[10], Lihtenštajnu i Norveškoj, od 1. srpnja 2017.

Države članice u cijelosti su iskoristile fleksibilnost koju im pruža Uredba: dok neke zemlje daju prednost subjektima za ARS nadležnima za određeni sektor, druge primjenjuju općenitiji pristup (mješoviti pristup u kojem postoje određeni sektorski subjekti i „dopunski" subjekt zadužen za ostale sporove). Neke su zemlje zadržale postojeće subjekte za ARS povezane s određenim trgovcem ili organizacijom trgovaca[11], a neke zemlje primjenjuju decentralizirani sustav sa zasebnim subjektima za ARS za različite regije i pokrajine.

Država članica	Broj subjekata za ARS	Je li sudjelovanje trgovaca obvezno?
Austrija	8	u određenim sektorima
Belgija	13	u posebnim okolnostima
Bugarska	17	
Hrvatska	7	u posebnim okolnostima
Cipar	4	u određenim sektorima
Češka	8	
Danska	26	da
Estonija	4	
Finska	3	
Francuska	82	
Njemačka	28	u određenim sektorima
Grčka	4	u određenim sektorima
Mađarska	21	da
Island	6	da

[8] U članku 9. stavcima 2. i 3. Direktive o ARS-u utvrđena su dodatna jamstva za pravednost ishoda koji mogu postati obvezujući, tj. prethodno informiranje i razuman rok za razmišljanje, pri čemu se nacionalnim zakonodavstvom može predvidjeti da su ishodi obvezujući za trgovca čim potrošač prihvati ishod.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2
[10] Iako je prenošenje u Islandu odgođeno, doneseno je potrebno zakonodavstvo i Komisija je 2020. obaviještena o subjektima za ARS.
[11] Direktivom o ARS-u predviđene su dodatne mjere za zaštitu neovisnosti subjekata kojima upravljaju trgovci ili njihove organizacije, kao što je zaseban proračun.

Irska	4	
Italija	53	
Latvija	5	da
Lihtenštajn	2	
Litva	4	da
Luksemburg	5	
Malta	8	
Nizozemska	4	
Norveška	12	
Poljska	25	
Portugal	12	u posebnim okolnostima
Rumunjska	2	
Slovačka	7	da
Slovenija	12	
Španjolska	37	u određenim sektorima
Švedska	7	u posebnim okolnostima
UKUPNO	**430**	

Izvor: Studija za prikupljanje podataka; prilozi + službeni podaci s platforme za ORS

Prema informacijama koje su priopćila nacionalna nadležna tijela, 64 % svih prijavljenih subjekata za ARS ostvaruje neobvezujuće ishode, 20 % ih ostvaruje ishode koji su obvezujući za obje stranke, a ishodi preostalih subjekata za ARS obvezujući su samo za trgovce ili je moguće nekoliko ishoda[12]. Općenito, u skladu sa zaključcima evaluacije[13] osam država članica nije predvidjelo obvezujuće ishode, dok su u 17 država članica ishodi obvezujući samo u posebnim okolnostima odnosno pod određenim uvjetima.

Razina korištenja subjekata za ARS među trgovcima

Pregled potrošačkih uvjeta za 2019.[14] pokazao je da je samo 30 % trgovaca na malo u EU-u želi i može primjenjivati ARS, dok 43 % ne zna da ARS postoji. Ipak, iz evaluacije[15] proizlazi da su trgovci u većini država članica uglavnom voljni sudjelovati kad se potrošač obrati subjektu za ARS radi rješavanja spora: u prosjeku 10 % ili manje trgovaca odbija sudjelovati u predloženim postupcima ARS-a.

Razina korištenja subjekata za ARS među potrošačima

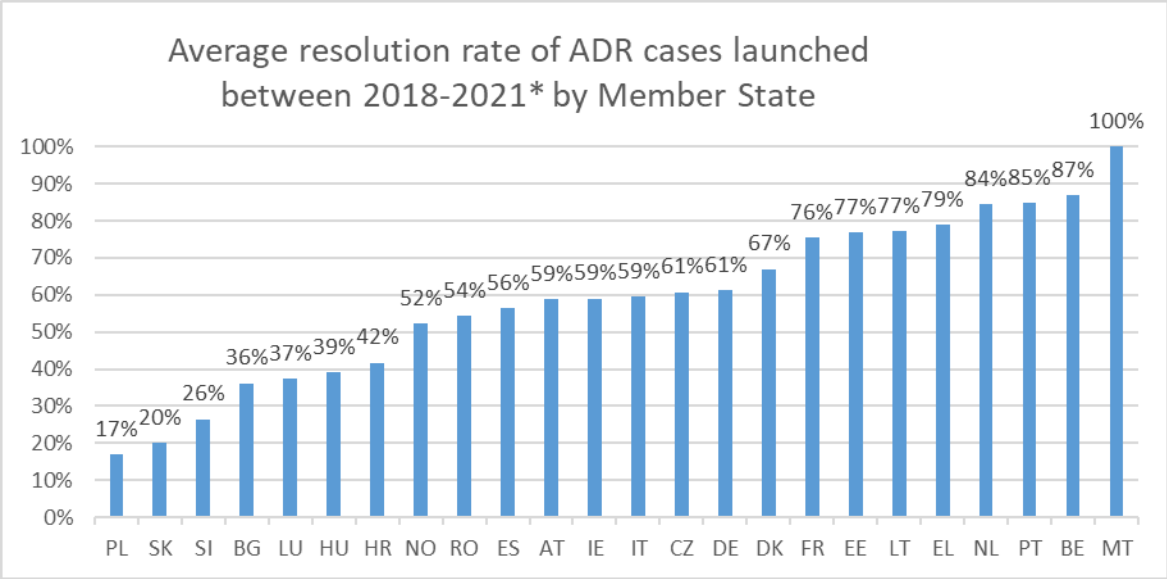
U Izvješću iz 2019. zaključeno je da je praktični učinak Direktive o ARS-u ograničen zbog relativno slabe informiranosti potrošača. Nužno je spomenuti da gotovo sve države članice već poduzimaju mjere za promicanje i poticanje primjene alternativnog rješavanja potrošačkih

[12] Izvor: službene postupovne informacije navedene na platformi za ORS.
[13] Vidjeti odjeljak 4.1.2. Izvješća o evaluaciji.
[14] Pregled potrošačkih uvjeta – Privikavanje potrošača na jedinstveno tržište, 2019., https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf
[15] Vidjeti odjeljak 3. Izvješća o evaluaciji.

sporova[16]. Međutim, samo je 6 % potrošača koji su imali problem s trgovcem to prijavilo subjektu za ARS[17].

Podaci o stvarnom broju sporova koje su rješavali subjekti za ARS nepotpuni su. Čini se da subjekti za ARS u 23 države članice koje su dostavile podatke ukupno primaju oko 300 000 prihvatljivih sporova godišnje. Dvije trećine tih predmeta obrađene su u Italiji, Njemačkoj i Francuskoj, dok je najmanje sporova obrađeno u Hrvatskoj. Međutim, kad se uzme u obzir broj stanovnika, najviše predmeta ARS-a po stanovniku obrađuje se u Norveškoj, Estoniji i Litvi, dok ih se najmanje obrađuje u južnoj i istočnoj Europi.

Stopa rješavanja (omjer broja predmeta u kojima je subjekt za ARS ostvario ishod i broja predmeta koje su subjekti za ARS prihvatili) znatno se razlikuje po državama članicama, premda ih većina prijavljuje stopu rješavanja od 50 % ili više:



Izvor: studija za prikupljanje podataka: podaci se odnose samo na neke godine u slučaju triju država članica: Belgije (na temelju podataka za 2018.–2021.), Francuske (na temelju podataka za 2019. i 2020.) i Rumunjske (na temelju podataka za 2018.–2020.).

3. Uredba (EU) br. 524/2013

3.1. Područje primjene i ciljevi

Cilj je Uredbe o ORS-u uspostaviti europsku platformu za *online* rješavanje sporova („platforma za ORS”) koja bi olakšala pristup ARS-u za sporove koji proizlaze iz kupnji na internetu.

[16] Pregled stanja u području pravosuđa za 2023., slika 26. https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf

[17] Istraživanje stavova potrošača o prekograničnoj trgovini i pitanjima koja se odnose na potrošače za 2023., Europska komisija, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Ta brojka pokazuje tek skromno povećanje od 0,7 % u odnosu na podatke za 2022. navedene u Procjeni učinka.

Provedbenom uredbom[18] uspostavljeni su tehnički modaliteti za funkcioniranje platforme i mreže kontaktnih točaka za ORS.

Komisija je odgovorna za razvoj platforme za ORS i njezino funkcioniranje, uključujući sve funkcije prevođenja neophodne za potrebe Uredbe, njezino održavanje, financiranje i zaštitu podataka. Osim toga objavljuje i izvješća i statističke informacije te organizira sastanke nacionalnih kontaktnih točaka za ORS.

Države članice odgovorne su za uspostavu i održavanje nacionalnih kontaktnih točaka za ORS uz dva nacionalna savjetnika za ORS. One odlučuju kome će povjeriti tu funkciju. Ta se funkcija najčešće delegira europskom potrošačkom centru, osim u trima državama članicama[19] u kojima tu ulogu obavlja nacionalno tijelo. U skladu s člankom 7. stavkom 2. Uredbe o ORS-u uloga je kontaktnih točaka pomagati strankama (potrošačima, trgovcima, subjektima za ARS) pri upotrebi platforme te im pružati opće informacije o primjenjivim pravima potrošača i sredstvima pravne zaštite.

Subjekti za ARS obvezni su obraditi sporove zaprimljene u okviru europske platforme za ORS ako su trgovac i potrošač pristali uputiti spor tom subjektu.

Osim toga, Uredbom je predviđena obveza internetskih tržišta i trgovaca koji nude svoju robu i usluge na internetu da na svojim internetskim stranicama na pristupačan način istaknu poveznicu na platformu za ORS. Trgovci (ali ne i tržišta) moraju navesti i e-adresu za postupak ORS-a. Ta se obveza odnosi samo na trgovce s poslovnim nastanom u EU-u. Navedene obveze primjenjuju se neovisno o tome je li trgovac na bilo koji drugi način obvezan primjenjivati ARS. Budući da je europska platforma za ORS dobrovoljni alat, navođenje poveznice i podataka za kontakt ne znači da će trgovac sudjelovati u postupku ORS-a, a podaci pokazuju da većina trgovaca s kojima se stupilo u kontakt to ne čini.

3.2 Glavne značajke platforme za ORS i popisa informacija iz Priloga Uredbi

Platformu za ORS čine višejezične interaktivne internetske stranice koje potrošačima omogućuju da od trgovaca zatraže pokretanje postupka ARS-a na internetu. Stranke dobrovoljno upotrebljavaju taj alat. Ako trgovci ne pristanu sudjelovati u roku od 30 dana, predmet se automatski zaključuje. Subjekti za ARS mogu upotrijebiti alat platforme za upravljanje predmetima ili vlastite alate.

U Prilogu Uredbi navodi se popis informacija potrebnih za rješavanje predmeta. Dokazano je da su te informacije dovoljne da bi subjekti za ARS mogli upravljati predmetima koji su im proslijeđeni u okviru platforme. Komisija u tom pogledu nikad nije primila pritužbe ni zahtjeve za izmjenu.

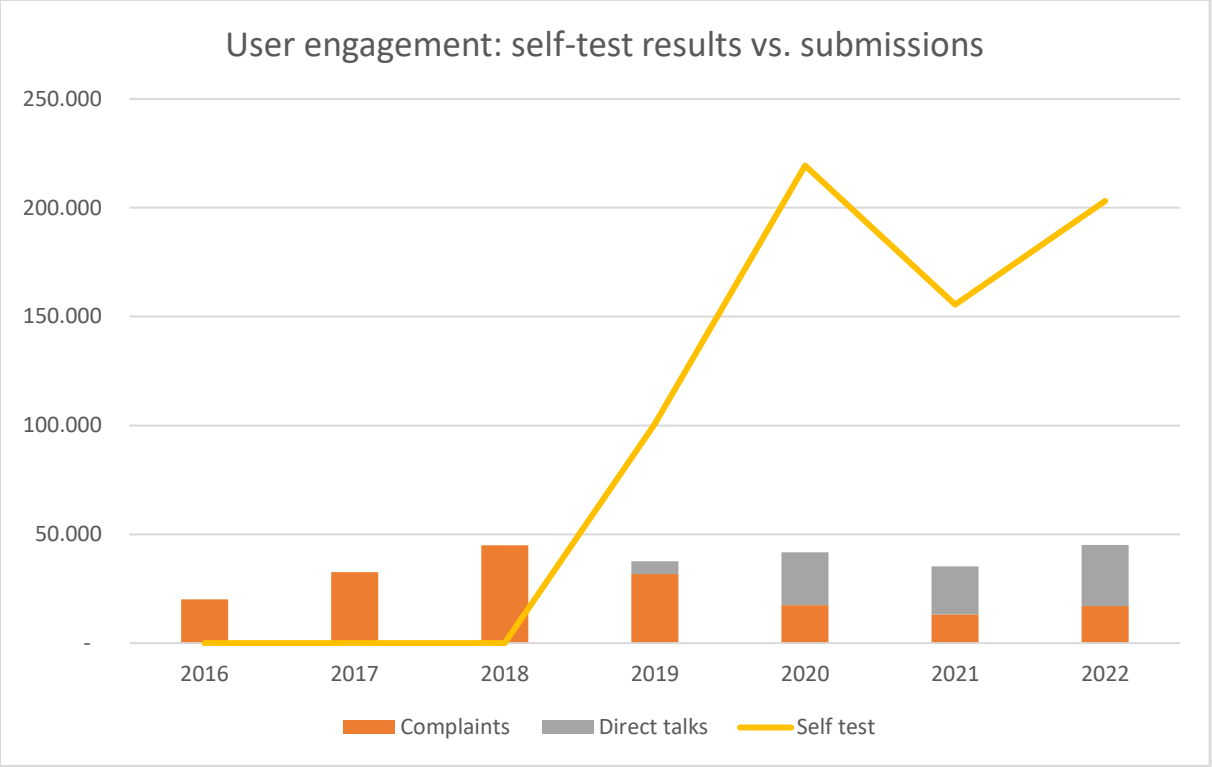
[18] Provedbena uredba Komisije (EU) 2015/1051 od 1. srpnja 2015. o načinima korištenja funkcijama platforme za *online* rješavanje sporova, načinima za podnošenje elektroničkog obrasca za pritužbe te načinima suradnje među kontaktnim točkama predviđenima u Uredbi (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća o *online* rješavanju potrošačkih sporova.
[19] Litva, Slovenija i Poljska.

Komisija je 2019. dodala funkcije opisane u nastavku, koje nisu propisane Uredbom o ORS-u, kako bi poboljšala korisničko iskustvo i kako bi potrošači bolje razumjeli je li njihov predmet prikladan za platformu:

(1) alat za samotestiranje kako bi utvrdili koje bi sredstvo pravne zaštite bilo najprimjerenije za njihov konkretni problem: podnošenje pritužbe na platformi za ORS, uspostava bilateralnog kontakta s trgovcem, traženje pomoći od europskog potrošačkog centra ili izravno podnošenje pritužbe subjektu za ARS. To je postala najuspješnija funkcija platforme za ORS: samotestiranje je 2022. provelo više od 200 000 posjetitelja, a pritužbu ih je podnijelo 17 000;
(2) mogućnost slanja nacrta pritužbe trgovcu na uvid prije njezina službenog podnošenja kako bi se spor pokušao riješiti izravno (modul „izravnog razgovora”). Ta je značajka uvedena kao odgovor na podatke dobivene anketiranjem korisnika, iz kojih proizlazi da veći dio potrošača i trgovaca rješava sporove izvan platforme (do 40 % u odnosu na 2 % predmeta koji uspješno dođu u fazu ARS-a, oboje ovisno o godini). No samo oko 1 % izravnih razgovora doista rezultira rješavanjem spora zabilježenim na platformi za ORS.

3.3. Upotreba i učinkovitost platforme

Platforma za ORS otvorena je za javnost od veljače 2016. Javne internetske stranice platforme među najposjećenijim su stranicama Europske komisije (2,5 milijuna posjeta 2022.). Međutim, manje od 2 % posjetitelja doista upotrebljava obrazac za pritužbe. Dijagram u nastavku pokazuje da alat za samotestiranje upotrebljava 200 000 potrošača (ovisno o godini) i da zbog njega manje potrošača upotrebljava obrazac za pritužbe, iz čega proizlazi da brojni potrošači koji posjećuju platformu ne razumiju njezinu svrhu i potrebno im je usmjeravanje.



Izvor: analitički podaci o prometu na platformi za ORS.

Putem platforme od njezina pokretanja 2016. podneseno je 180 000 pritužbi, zahvaljujući čemu se na njoj otada registriralo 19 000 poduzeća, uključujući velika poduzeća i MSP-ove. Ipak, od 80 do 85 % pritužbi na platformi ostaje neodgovoreno, a za samo oko 1 % pritužbi (tj. manje od 200 predmeta) ostvaren je ishod ARS-a.

Stoga je Komisija uložila sredstva u poboljšanje dizajna i tehničkih značajki platforme. Uz nove značajke spomenute u prethodnom odjeljku u razdoblju 2017.–2018. platforma je potpuno preoblikovana u skladu s Komisijinim korporativnim smjernicama, pri čemu je pojednostavnjen postupak podnošenja pritužbi, obavijesti su preinačene tako da budu jasne i konkretne te su poduzete mjere protiv toga da se obavijesti označavaju kao neželjena pošta. Nadalje, Komisija je provela tehničku analizu potrebnih i željenih funkcija platforme te različitih tehnoloških rješenja zahvaljujući kojima bi platforma mogla postati učinkovitija, kreativno je promislila o dizajnu kako bi bolje razumjela kakva je pomoć potrebna potrošačima te provela bihevioralni pokus kako bi ispitala bi li se razumijevanje potrošača moglo poboljšati drukčijim porukama na platformi.

Ipak, stopa sudjelovanja potrošača ostala je niska unatoč tehničkim poboljšanjima i poboljšanjima dizajna te informativnim kampanjama koje je Komisija provela.

Godina	Broj posjeta internetskim stranicama	Pritužbe	Pritužbe upućene u postupak ARS-a	Ostvareni ishodi ARS-a

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
Ukupno 2016.–2022.	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Potrošači, trgovci i subjekti za ARS iz Ujedinjene Kraljevine još su upotrebljavali platformu od 2016. do 2020. Premda je Brexit utjecao na broj podnesenih pritužbi, nije znatnije utjecao na udio pritužbi koje su došle u fazu ARS-a.

Slabo sudjelovanje trgovaca može se objasniti raznim čimbenicima opisanima u Prilogu 6. Procjeni učinka provedenoj za potrebe preispitivanja Direktive o ARS-u. Međutim, glavni čimbenik odnosi se na strukturu jer se e-trgovina uglavnom odvija na velikim tržištima koja su brzo uvela učinkovite sustave za rješavanje sporova kako bi potrošači znali da se svaki problem može jednostavno riješiti. Uredba o ORS-u predložena je 2011. kako bi se MSP-ovima pomoglo u digitalizaciji i prekograničnoj prodaji na jedinstvenom tržištu te se u to vrijeme još nije predviđao brzi razvoj internetskih tržišta.

Premda je anketiranje korisnika[20] pokazalo da su same stranice i obrazac za pritužbe relativno prilagođeni korisniku[21], povratne informacije o korisnosti alata razočaravajuće su, osobito za većinu potrošača koji nisu dobili povratne informacije od trgovaca i čiji je predmet automatski zaključen. Stoga je 56 % potrošača navelo da ne bi ponovno upotrijebilo platformu.

Komisija je provela opsežna istraživanja kako bi utvrdila može li se to ispraviti davanjem jasnijih informacija trgovcima odnosno poboljšanjem dizajna ili tehnologije platforme[22], no istraživanja su pokazala da promjene dizajna ili tehničke promjene ne bi zajamčile veću stopu odgovora trgovaca.

Stoga je mogućnost potpunog preoblikovanja platforme za ORS odbačena u ranim fazama razmišljanja o modernizaciji okvira za ARS/ORS[23]. Budući da poboljšanja koja su uvedena tijekom sedmogodišnjeg funkcioniranja platforme nisu dovela do značajnih rezultata, nije vjerojatno da bi se to promijenilo uvođenjem dodatnih promjena. Osim toga, održavanje platforme za ORS uzrokuje znatne troškove za Europsku komisiju, za države članice koje moraju održavati mrežu savjetnika za ORS te za trgovce koji moraju održavati poveznicu na platformu i pratiti potencijalne pritužbe potrošača koje trgovci ne žele rješavati u okviru platforme.

[20] Potrošači i trgovci dobivaju različite poveznice na anketu s ponešto drukčijim pitanjima.
[21] Na pitanje o tome snalaze li se jednostavno na stranicama 36 % potrošača odgovorilo je da se na njima vrlo jednostavno ili jednostavno snalaze, dok je 34 % smatralo da im snalaženje nije ni jednostavno ni komplicirano. Kad je riječ o obrascu za pritužbe, 51 % potrošača navelo je da je vrlo jednostavan ili jednostavan za upotrebu, dok je 30 % smatralo da nije ni jednostavan ni kompliciran za upotrebu.
[22] Za detaljnije informacije vidjeti Prilog 6. Procjeni učinka.
[23] Vidjeti odjeljak 5.3. Procjene učinka.

3.4. Uloga nacionalnih kontaktnih točaka

Sve države članice, Norveška i Lihtenštajn odredili su kontaktnu točku za ORS. Iako nekoliko država članica njihovu ulogu ograničava samo na prekogranične sporove, većina kontaktnih točaka obrađuje i lokalne i prekogranične predmete.

Komisija od 2016. 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 ono što se u praksi pokazalo najboljim. Mreža je u cijelosti operativna i prima do 500 upita godišnje. Većina upita potrošača tijekom razdoblja izvješćivanja odnosila se na automatsko zaključivanje predmeta.

Uloga je kontaktnih točaka za ORS pomagati potrošačima, trgovcima i subjektima za ARS pri upotrebi platforme, no mnoge od njih postale su *de facto* kontaktne točke za cijeli okvir za ARS jer potrošačima čiji je predmet automatski zaključen pomažu u pronalaženju alternativnog sredstva pravne zaštite.

4. Zaključci i daljnji koraci

Direktivom o ARS-u stvorena je osnova za pristupačnu i kvalitetnu pravnu zaštitu potrošača u cijeloj Uniji i gotovo svim maloprodajnim sektorima, bez obzira na to je li riječ o domaćem ili prekograničnom sporu i je li kupnja izvršena na internetu ili izvan njega. No, slično kao i u izvješću za 2019., može se zaključiti da je njezina praktična primjena i dalje ograničena. U međuvremenu su se zbog razvoja potrošačkih tržišta pojavili novi izazovi koji otežavaju funkcioniranje postojeće arhitekture ARS-a. Ti izazovi detaljno su opisani u potpunoj evaluaciji Direktive o ARS-u i procjeni učinka, na temelju čega Komisija predlaže određene ciljane izmjene Direktive o ARS-u te donošenje preporuke upućene internetskim tržištima i udruženjima trgovaca u EU-u koja osiguravaju sustave za rješavanje sporova.

Uredba o ORS-u i platforma za ORS osmišljene su u vrijeme kad su se digitalna tržišta još razvijala te nije bilo jasno hoće li se uvesti primjereni privatni ili javni alati koji bi internetskim trgovcima i potrošačima pomogli u korištenju kvalitetnih subjekata za ARS. Međutim, zahvaljujući svojem brzom razvoju internetski sustavi digitalnih tržišta za rješavanje pritužbi postali su jedan od glavnih načina za rješavanje pritužbi za MSP-ove koji prodaju na internetu, zbog čega je platforma za ORS postala suvišna. Stoga prethodno opisana ograničena upotreba platforme opravdava njezino ukidanje i Komisija predlaže da se Uredba o ORS-u stavi izvan snage.

Prilog: izvori informacija za ovo Izvješće

- nacionalno zakonodavstvo 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 2022. u skladu s člankom 20. stavkom 6. Direktive o ARS-u,
- namjenske studije: studija za prikupljanje podataka o ARS-u (koja obuhvaća analizu dokumentacije, anketiranje tijela, subjekata za ARS i drugih dionika te razgovore s njima, bihevioralnu studiju o ARS-u i kratku pravnu studiju), dostupna ovdje,
- sastanak s nacionalnim nadležnim tijelima (2022.),
- rezultati Skupštine o ARS-u održane 2012. i drugih događanja za dionike koja je organizirala Komisija,
- statistički podaci s platforme za ORS i izvješća o funkcioniranju europske platforme za ORS („izvješća o ORS-u”) koja su podnesena u skladu s člankom 21. stavkom 1. Uredbe o ORS-u,
- izvješća o djelovanju kontaktnih točaka država članica za ORS podnesena 2020. i 2022. u skladu s člankom 7. stavkom 2. točkom (b) Uredbe o ORS-u,
- sastanci s mrežom kontaktnih točaka za ORS,
- evaluacija Direktive o ARS-u i procjena učinka.