2025/2647

30.12.2025.

DIREKTIVA (EU) 2025/2647 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 16. prosinca 2025.

o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828 nakon ukidanja europske platforme za online rješavanje sporova

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrta zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ([1]),

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom ([2]),

budući da:

(1) Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća ([3]) donesena je kako bi se osiguralo da potrošači u Uniji imaju pristup visokokvalitetnim postupcima alternativnog rješavanja sporova („ARS”) radi rješavanja ugovornih sporova koji proizlaze iz prodaje robe ili pružanja usluga potrošačima s prebivalištem u Uniji od strane trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji. Njome se predviđa dostupnost postupaka ARS za sve vrste domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u Uniji, osiguravajući da postupci ARS ispunjavaju minimalne standarde kvalitete. Od država članica zahtijeva se da prate učinkovitost subjekata za ARS. Direktivom se predviđa i da, radi bolje informiranosti potrošača i promicanja primjene ARS-a, trgovci trebaju informirati potrošače o mogućnosti izvansudskog rješavanja sporova u okviru postupaka ARS.

(2) Komisija je 2019. objavila izvješće o provedbi Direktive 2013/11/EU i Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća ([4]), u kojem je utvrđeno da je zahvaljujući Direktivi 2013/11/EU u cijeloj Uniji povećana pokrivenost potrošačkih tržišta kvalitetnim subjektima za ARS. Međutim, u tom je izvješću utvrđeno i da razina primjene postupaka ARS među potrošačima i poduzećima u nekim sektorima i u nekim državama članicama zaostaje. Jedan je od razloga za to slaba razina informiranosti potrošača i trgovaca o tim postupcima u državama članicama u kojima su oni tek nedavno uvedeni. Drugi je razlog nedostatak povjerenja potrošača i trgovaca u neregulirane subjekte za ARS. Iz podataka koje su nacionalna nadležna tijela dostavila početkom 2022., kao i iz evaluacije provedbe Direktive 2013/11/EU koja je izvršena 2023. proizlazi da je razina primjene ARS-a ostala relativno stabilna, osim blagog povećanja broja pritužbi povezanog s pandemijom bolesti COVID-19. Većina dionika s kojima je provedeno savjetovanje u kontekstu te evaluacije potvrdila je da su česti čimbenici koji ograničavaju razinu primjene postupaka ARS nedovoljna informiranost i razumijevanje potrošača o postupcima ARS, slabo sudjelovanje trgovaca, praznine u pokrivenosti ARS-om u određenim državama članicama, visoki troškovi i složeni nacionalni postupci ARS kao i razlike u nadležnostima subjekata za ARS. U prekograničnim postupcima ARS postoje dodatne prepreke, kao što su uporaba više od jednog jezika te nedovoljno poznavanje mjerodavnog prava kao i određene poteškoće u pristupu za ranjive potrošače.

([1]) Mišljenje od 23. travnja 2024. (SL C, C/2024/2482, 23.4.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Stajalište Europskog parlamenta od 13. ožujka 2024. (SL C, C/2025/1028, 27.2.2025., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) i stajalište Vijeća u prvom čitanju od 17. studenoga 2025. (još nije objavljeno u Službenom listu). Stajalište Europskog parlamenta od 16. prosinca 2025. (još nije objavljeno u Službenom listu).

([3]) Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. 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., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. 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., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Budući da se najmanje dvije od pet transakcija na internetu koje trenutačno provode potrošači s prebivalištem u Uniji obavljaju s trgovcima s poslovnim nastanom u trećim zemljama, područje primjene Direktive 2013/11/EU trebalo bi proširiti kako bi se trgovcima iz trećih zemalja koji su voljni sudjelovati u postupku ARS omogućilo da to učine, ako ti trgovci iz trećih zemalja svoje aktivnosti usmjeravaju na jednu ili više država članica u smislu Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća ([5]) ili Uredbe (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća ([6]). Usmjeravaju li trgovci iz trećih zemalja svoje aktivnosti na jednu ili više država članica može se utvrditi na temelju svih relevantnih okolnosti, uključujući čimbenike kao što su upotreba jezika ili valute koji se obično upotrebljavaju u tim državama članicama; mogućnost naručivanja proizvoda ili usluga; korištenje relevantne vršne domene; dostupnost aplikacije u relevantnoj nacionalnoj trgovini aplikacija; pružanje lokalnog oglašavanja ili oglašavanja na jeziku koji se upotrebljava u tim državama članicama; ili bavljenje s odnosima s korisnicima, primjerice pružanjem korisničke usluge na jeziku koji se obično upotrebljava u tim državama članicama. Države članice trebale bi moći utvrditi uvjete za sudjelovanje trgovaca iz trećih zemalja u postupcima ARS, posebno kako bi se izbjegla prekomjerna opterećenja subjekata za ARS. Ti uvjeti mogu posebno uključivati pristanak trgovca i potrošača na rješavanje spora temeljem prava koje se primjenjuje u državi članici u kojoj subjekt za ARS ima poslovni nastan, a potrošač ima prebivalište te obvezu trgovca da poštuje postupovna pravila ARS-a, uključujući periodične naknade, ako je primjenjivo.

(4) Potrošački sporovi postali su znatno složeniji od donošenja Direktive 2013/11/EU. Zbog digitalizacije robe i usluga te sve veće važnosti e-trgovine i digitalnog oglašavanja u sklapanju potrošačkih ugovora potrošači su postali izloženiji zavaravajućim informacijama na internetu i manipulativnim sučeljima koja ih sprečavaju u donošenju informiranih odluka o kupnji. Stoga je potrebno pojasniti da ugovorni sporovi koji proizlaze iz prodaje robe ili usluga uključuju sporove povezane s digitalnim sadržajem i digitalnim uslugama.

(5) Ako je ugovor sklopljen između potrošača i trgovca, potrošač bi trebao moći zatražiti pravnu zaštitu na temelju Direktive 2013/11/EU za prakse koje su mu naštetile, prije ili nakon sklapanja ugovora.

(6) Materijalno područje primjene Direktive 2013/11/EU trebalo bi obuhvaćati, na primjer, situacije koje proizlaze iz predugovorne faze u kojoj je sklopljen ugovor između potrošača i trgovca, kao što su situacije u kojima potrošač sklapa ugovor na temelju zavaravajućeg oglašavanja u pogledu specifične promidžbene cijene, što je obuhvaćeno područjem primjene Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([7]). Drugi primjeri uključuju situacije povezane s pružanjem obveznih predugovornih informacija kako je predviđeno Direktivom 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća ([8]), pravom na transparentnost cijena kod tarifa i vozarina prijevoza zračnim putem kako je predviđeno Uredbom (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća ([9]), pravom na primanje informacija prije početka putovanja kako je utvrđeno Uredbom (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća ([10]), pravom na primanje transparentnih informacija o maloprodajnim uvjetima za pozive i SMS poruke u roamingu kako je utvrđeno Uredbom (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća ([11]) ili pružanjem predugovornih informacija povezanih s putovanjima u paket aranžmanima kako je predviđeno Direktivom (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća ([12]).

([5]) Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I) (SL L 177, 4.7.2008., str. 6., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 351, 20.12.2012., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Uredba (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Uredba (EU) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji (SL L 115, 13.4.2022., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Podnošenje spora subjektu za ARS ne sprečava potrošača da predmet uputi drugom tijelu, kao što je udruga potrošača ili javno tijelo za izvršavanje zakonodavstva, niti sprečava to drugo tijelo da poduzme odgovarajuće mjere kako bi odgovorilo na dotičnu praksu. Ako je primjenjivo, javna tijela za izvršavanje zakonodavstva i subjekti za ARS djeluju komplementarno. Iako javna tijela za izvršavanje zakonodavstva znatno doprinose pravnoj zaštiti potrošača traženjem korektivnih obveza u korist potrošačâ i olakšavanjem postupaka za naknadu štete, jednako je važno da potrošači mogu zatražiti pravnu zaštitu putem intervencije subjekta za ARS, ne dovodeći u pitanje nadležnosti relevantnih javnih tijela za izvršavanje zakonodavstva.

(8) Prava potrošača i obveze trgovaca prema potrošačima povezani s ugovorima o prodaji i uslugama odnose se i na situacije u kojima se potrošači pozivaju na svoja prava povezana sa zakonskim jamstvom, u skladu s Direktivom (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća ([13]). Sporovi mogu nastati i u pogledu faze sklapanja ugovora, u pogledu, među ostalim, nepoštenih odredaba, kako je predviđeno Direktivom Vijeća 93/13/EEZ ([14]), prava na promjenu pružatelja usluga obrade podataka utvrđenog Uredbom (EU) 2023/2854 Europskog parlamenta i Vijeća ([15]), prava putnika predviđenih Direktivom (EU) 2015/2302 ili općih prava potrošača predviđenih Direktivom 2011/83/EU.

(9) Prava potrošača i obveze trgovaca prema potrošačima povezani s ugovorima o prodaji i ugovorima o uslugama mogu dovesti i do sporova nakon raskida ugovora. To je, među ostalim, slučaj u vezi s obvezom trgovaca da se suzdrže od korištenja sadržaja koji je potrošač pružio ili stvorio, predviđenom Direktivom (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća ([16]).

(10) Uzimajući u obzir prirodu minimalnog usklađivanja Direktive 2013/11/EU, države članice imaju pravo primjenjivati postupke ARS na sporove koji se odnose na druga prava predviđena pravom Unije i nacionalnim pravom, kao što su prava koja proizlaze iz članaka 101. i 102. Ugovora o funkcioniranju Europske unije. Osim toga, na državama članicama je da odrede koji je subjekt za ARS nadležan za koju vrstu spora.

(11) U slučaju nastanka spora između pružatelja internetske platforme i primatelja usluga tog pružatelja koji je povezan s aktivnostima tog pružatelja u moderiranju nezakonitog ili štetnog sadržaja na njegovoj platformi, primjenjuje se članak 21. Uredbe (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća ([17]) o izvansudskom rješavanju sporova, podložno članku 2. stavku 4. te uredbe, s obzirom da su u članku 21. te uredbe utvrđena detaljnija pravila u vezi s takvim sporovima.

(12) Definicije utvrđene u Direktivi 2013/11/EU trebale bi odražavati područje primjene Direktive 2013/11/EU, kako je prošireno ovom Direktivom o izmjeni.

(13) Digitalni sadržaj i digitalne usluge često se isporučuju na internetu na temelju ugovora prema kojima potrošač ne plaća cijenu već trgovcu dostavlja osobne podatke. Direktiva 2013/11/EU trenutačno se primjenjuje samo na ugovore za koje potrošač plaća ili se obvezuje platiti cijenu. Stoga, njome su isključeni ugovori za koje potrošač trgovcu dostavlja osobne podatke, a ne plaća cijenu. Budući da postoje ugovori u kojima potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke umjesto plaćanja cijene, trebalo bi prilagoditi definicije „ugovora o prodaji” i „ugovora o uslugama” te dodati definicije „robe”, „digitalnog sadržaja” i „digitalne usluge”.

([13]) Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Uredba (EU) 2023/2854 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2023. o usklađenim pravilima za pravedan pristup podacima i njihovu uporabu i o izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive (EU) 2020/1828 (Akt o podacima) (SL L, 2023/2854, 22.12.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) (SL L 277, 27.10.2022., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Države članice trebale bi uspostaviti mjere kojima se promiče sudjelovanje trgovaca i potrošača u postupcima ARS. Takve mjere mogle bi biti financijske ili nefinancijske prirode. Mjere nefinancijske prirode mogle bi uključivati informativne kampanje ili potvrde o sudjelovanju. Mjere financijske prirode mogle bi, na primjer, uključivati povlaštene naknade ili tretman za trgovce koji poštuju propise, sudjelovanje bez ikakvih troškova za potrošače i trgovce, nadoknadu troškova za određeni broj postupaka ARS radi lakšeg upoznavanja s koristima tih postupaka, osiguravanje programâ osposobljavanja zaposlenika i sufinanciranje osnivanja sektorskih subjekata za ARS.

(15) Direktivom 2013/11/EU o ARS-u državama članicama već se omogućuje donošenje nacionalnih mjera prema kojima bi sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS bilo obvezno, pod uvjetom da te nacionalne mjere ne sprečavaju stranke u ostvarivanju njihova prava na pristup pravosudnom sustavu. Nekoliko država članica već je donijelo nacionalne mjere za obvezno sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS u određenim sektorima gospodarstva. Obvezno sudjelovanje u određenim sektorima donosi koristi i potrošačima i trgovcima. Ono doprinosi povećanju povjerenja trgovaca u sustav ARS-a te su stoga skloniji provoditi odluke donesene u okviru ARS-a. Obvezno sudjelovanje donosi i konkretne koristi potrošačima jer im omogućuje lakše, brže i jeftinije rješavanje sporova s trgovcima, čime se povećava povjerenje potrošača u postupke ARS.

(16) Pri utvrđivanju i provedbi mjera kojima se promiče sudjelovanje trgovaca i potrošača u postupcima ARS, države članice trebale bi obratiti posebnu pozornost na određene poslovne sektore s niskom razinom sudjelovanja trgovaca u postupcima ARS te na prakse u tim sektorima o kojima su potrošači opetovano podnosili pritužbe, što je vidljivo iz dostupnih podataka i statističkih podataka o pritužbama. To se naročito odnosi na prometni sektor i na turistički sektor, osobito kad je riječ o pravima putnika u zračnom prometu. Kao alternativa mjerama kojima se promiče sudjelovanje trgovaca u postupcima ARS u tim sektorima, države članice trebale bi moći uvesti obvezno sudjelovanje trgovaca iz tih sektora u postupcima ARS.

(17) Kako bi se osiguralo da su postupci ARS prilagođeni digitalnom dobu u kojem se komunikacija odvija na internetu, među ostalim u međunarodnom kontekstu, nužno je uspostaviti brze i pravedne postupke za sve potrošače. Države članice trebale bi osigurati da subjekti za ARS s poslovnim nastanom na njihovu državnom području imaju nadležnost za provedbu postupaka ARS u sporovima između trgovaca s poslovnim nastanom izvan Unije i potrošača s prebivalištem na njihovu državnom području.

(18) U skladu s Direktivom 2013/11/EU države članice trebaju osigurati da postupci ARS budu na raspolaganju i lako dostupni online i offline. Države članice trebale bi osigurati da, ako subjekti za ARS potrošačima omoguće pokretanje i praćenje postupaka ARS s pomoću digitalnih alata, kao što su internetska sučelja i internetski obrasci za pritužbe, te alate mogu upotrebljavati svi potrošači, uključujući ranjive potrošače ili potrošače s različitim razinama digitalne pismenosti. Subjekti za ARS koji su tijela javnog sektora već su obuhvaćeni Direktivom (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća ([18]). Važno je da subjekti za ARS koji su privatna tijela nastoje slijediti iste norme pristupačnosti koliko god je to moguće i izvedivo.

(19) Države članice trebale bi osigurati da fizičke osobe zadužene za ARS posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava. U tu bi svrhu države članice također trebale osigurati da subjekti za ARS, prema potrebi, pruže osposobljavanje fizičkih osoba zaduženih za ARS. To bi osposobljavanje trebalo prilagoditi stvarnoj i traženoj razini stručnog znanja fizičkih osoba zaduženih za ARS.

(20) Kako bi zadovoljili zahtjev da se pritužbe i potrebni popratni dokumenti podnesu online na sljediv način, trebalo bi zahtijevati da subjekti za ARS barem potvrde njihov primitak na trajnom mediju i osiguraju sredstva za identifikaciju takve pritužbe u daljnjoj komunikaciji.

([18]) Direktiva (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 2016. o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora (SL L 327, 2.12.2016., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Tehnološki napredak može doprinijeti automatizaciji rješavanja sporova, što omogućuje ostvarivanje bržih i dosljednijih ishoda. Automatizirana sredstva koja se upotrebljavaju kako bi se pomoglo postići određeni ishod u okviru ARS-a mogu nositi izvjesne rizike od pristranosti i netransparentnosti. Stoga bi upotreba takvih automatiziranih sredstava u postupku donošenja odluka trebala biti potpuno transparentna, a stranke bi unaprijed trebale biti obaviještene o njihovoj upotrebi. Nadalje, stranke u postupku ARS koje upotrebljavaju automatizirana sredstva u postupku donošenja odluka trebale bi moći zatražiti da ishod postupka preispita fizička osoba iz subjekta za ARS. Ta fizička osoba treba ispunjavati zahtjeve Direktive 2013/11/EU u pogledu potrebnog stručnog znanja, neovisnosti i nepristranosti. Postupak donošenja odluka trebalo bi tumačiti kao djelovanja koja utječu na odluke o tome hoće li se sporom i odlukama u vezi s ishodom spora baviti, te kao da isključuje isključivo administrativne ili tehničke zadaće.

(22) U različitim situacijama, kao što su bila masovna otkazivanja letova tijekom pandemije bolesti COVID-19, postupci ARS pokazali su se važnim mehanizmima za rješavanje sve većeg broja potrošačkih problema. Stoga bi države članice subjektima za ARS trebale dopustiti da objedinjuju predmete kako bi ishodi ARS-a postali dosljedni za potrošače koji podliježu istoj nezakonitoj praksi te troškovno učinkovitiji za subjekte za ARS i trgovce, primjerice ako objedinjavanje dovodi do bržeg ili usklađenijeg rješavanja sporova. Države članice trebale bi osigurati da su potrošači obaviješteni o takvom objedinjavanju kako bi mogli odlučiti žele li sudjelovati u postupku ARS koji uključuje objedinjavanje. Države članice također bi trebale imati mogućnost utvrđivanja dodatnih uvjeta za objedinjavanje predmeta. Na primjer, države članice trebale bi moći predvidjeti da potrošači imaju mogućnost uložiti prigovor na objedinjavanje njihovih predmeta ili da je za objedinjenje potreban izričit pristanak potrošača. Države članice također bi trebale moći odrediti bi li se u slučajevima prigovora ili u izostanku izričitog pristanka postupak ARS nastavio bez objedinjavanja ili bi se obustavio. Dodatni uvjeti mogli bi uključivati zahtjeve za određenu razinu sličnosti predmeta za objedinjavanje. U tom smislu, države članice trebale bi imati mogućnost utvrđivanja pravila o tome kako utvrditi slične predmete za potrebe objedinjavanja. Važno je pojasniti da se zahtjev da fizičke osobe zadužene za ARS posjeduju potrebna znanja i vještine u području alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova utvrđen u Direktivi 2013/11/EU, kako je izmijenjena ovom Direktivom, primjenjuje i na objedinjavanje predmeta.

(23) Države članice trebale bi osigurati da subjekti za ARS ne odbiju baviti se sporovima ako su trgovci uveli nerazmjerna pravila u svoje interne sustave za rješavanje pritužbi koja se moraju slijediti prije nego što se pritužba može uputiti subjektu za ARS. Na primjer, u određenim tržišnim sektorima neki se potrošači suočavaju s nepotrebnim opterećenjima, kao što su višestruki obvezni koraci u rješavanju pritužbi ili obveza dokazivanja da su stupili u kontakt sa specifičnim dijelom trgovca zaduženim za uslugu nakon prodaje.

(24) Na temelju Direktive 2013/11/EU države članice mogu uvesti nacionalno zakonodavstvo kako bi sudjelovanje trgovaca u ARS-u učinile obveznim u sektorima u kojima to smatraju primjerenim, uz sektorsko zakonodavstvo Unije kojim se propisuje obveza sudjelovanja trgovaca u ARS-u. U svakom slučaju države članice trebale bi osigurati da nadležni subjekt za ARS, nakon što odluči razmotriti pritužbu potrošača u skladu sa svojim postupovnim pravilima, stupi u kontakt s dotičnim trgovcem i pozove ga da sudjeluje u postupku ARS, neovisno o tome je li sudjelovanje trgovca obvezno. Radi poticanja sudjelovanja trgovaca u postupcima ARS te osiguravanja odgovarajućih i brzih postupaka ARS od trgovaca s poslovnim nastanom u Uniji trebalo bi zahtijevati da u određenom roku odgovore na upite subjekata za ARS o tome pristaju li na sudjelovanje u predloženom postupku ARS. Cilj je obveze odgovora uključiti trgovce u postupak ARS i osigurati da subjekti za ARS i potrošači znaju hoće li trgovac sudjelovati u postupku ARS u određenom predmetu. Međutim, odgovor trgovca ne bi se trebao zahtijevati ako je primjenjivim pravom predviđeno obvezno sudjelovanje trgovca u postupku ARS ili ako je trgovac ugovorno obvezan sudjelovati u postupku ARS. Ovime se ne dovode u pitanje postupovna pravila kojima se subjektima za ARS omogućuje da okončaju predmet ako trgovac ne sudjeluje u postupku ARS u rokovima utvrđenima ovom Direktivom. Isto tako, odgovor trgovca ne bi se trebao zahtijevati ako subjekt za ARS ima pravo doći do ishoda čak i ako trgovac ne sudjeluje u postupku ARS.

(25) Rok u kojem trgovac mora obavijestiti subjekt za ARS o tome namjerava li sudjelovati u postupku ARS u načelu ne bi trebao biti dulji od 20 radnih dana. Međutim, u slučaju složenog spora ili u iznimnim okolnostima subjekt za ARS trebao bi imati pravo produljiti taj rok kako bi trgovac dobio priliku temeljito analizirati spor i odlučiti želi li sudjelovati u postupku ARS. U svakom slučaju, rok ne bi trebao biti dulji od 30 radnih dana. Potrošača bi trebalo obavijestiti o produljenju roka, ako je primjenjivo. Ako trgovac ne odgovori subjektu za ARS u propisanom roku, taj subjekt za ARS trebao bi imati pravo smatrati izostanak odgovora trgovca odbijanjem trgovca da sudjeluje te zatvoriti predmet. Subjekt za ARS trebao bi o tome obavijestiti potrošača.

(26) Da bi se smanjili zahtjevi za informiranje i izvješćivanje te ostvarile uštede za subjekte za ARS i nacionalna nadležna tijela, trebalo bi pojednostavniti zahtjeve za informiranje i izvješćivanje te smanjiti količinu informacija koje subjekti za ARS dostavljaju nadležnim tijelima. Primjerice, subjekti za ARS trebali bi objavljivati svoja izvješća o djelovanju najmanje svake dvije godine, a ne svake godine. Međutim, državama članicama trebalo bi dopustiti da utvrde kraća razdoblja izvješćivanja, primjerice jednogodišnja. Subjekti za ARS trebali bi imati i mogućnost dostavljanja tih izvješća o djelovanju relevantnim nadležnim tijelima kako bi ispunili druge obveze izvješćivanja na temelju Direktive 2013/11/EU, pod uvjetom da uključuju sve potrebne elemente informacija u odnosu na takve obveze.

(27) Poželjno je da su postupci ARS besplatni za potrošača. U slučaju da se troškovi primjenjuju, oni ne bi trebali premašivati nominalnu naknadu. Nadalje, kako bi se povećala dostupnost i privlačnost postupaka ARS za potrošače, države članice trebale bi poticati subjekte za ARS da potrošačima plaćenu nominalnu naknadu nadoknade ako i u mjeri u kojoj je pritužba opravdana. Važno je pojasniti da takvu nadoknadu trebaju izvršiti države članice, uz potpuno poštovanje načela supsidijarnosti i proporcionalnosti, a ne drugi, primjerice druga stranka u postupku ARS.

(28) Kako bi se učinkovito smanjilo radno opterećenje subjekata za ARS i kako bi im se dalo više vremena da svoja izvješća podnesu nadležnim tijelima, rok za podnošenje četverogodišnjeg izvješća zahtijevanog Direktivom 2013/11/EU trebalo bi produljiti za nekoliko mjeseci.

(29) U mnogim državama članicama potrošači još uvijek nisu dovoljno informirani o postojanju subjekata za ARS i njihovim uslugama. Kako bi se povećala informiranost potrošača o subjektima za ARS i trgovcima koji sudjeluju u postupcima ARS, trgovci bi trebali pružati informacije o ARS-u na jasan, istaknut, razumljiv i lako dostupan način. Ako trgovac ima internetsku stranicu, na njoj bi trebao navesti te informacije. Trgovci bi također trebali pružiti takve informacije u svojim općim uvjetima poslovanja.

(30) Trebalo bi ukloniti postojeću obvezu trgovca da navede, ako se spor nakon pritužbe potrošača ne može riješiti, namjerava li taj trgovac upotrijebiti relevantne subjekte za ARS za rješavanje tog spora, s obzirom da je to obuhvaćeno obvezom trgovca da obavijesti subjekt za ARS o tome namjerava li sudjelovati u postupku ARS.

(31) Brza suradnja među različitim tijelima uključenima u provedbu prava potrošača ključna je za osiguravanje sveukupne dosljednosti i usklađenosti sustava zaštite prava potrošača. Suradnja između subjekata za ARS i nacionalnih tijela kojima je povjerena provedba pravnih akata Unije o zaštiti potrošača trebala bi uključivati uzajamnu razmjenu informacija o praksama u specifičnim poslovnim sektorima na koje su potrošači opetovano podnosili pritužbe, kao što su nepoštene poslovne prakse ili odredbe. Važno je pojasniti kako, s obzirom da subjekti za ARS nemaju nadležnost da odluče o tome predstavlja li praksa opisana u pritužbama potrošača nepoštenu poslovnu praksu, takva razmjena informacija može se samo odnositi na potencijalno nepoštene poslovne prakse i odredbe.

(32) Kako bi se osiguralo pravilno i učinkovito funkcioniranje subjekata za ARS, nadležna tijela trebala bi provoditi provjere funkcioniranja i aktivnosti takvih subjekata koje su potrebne kako bi se pratila usklađenost sa zahtjevima iz Direktive 2013/11/EU, kako i kada je to primjereno, primjerice kada prime propisno opravdane pritužbe stranaka u postupcima ARS koje ukazuju na sustavnu neusklađenost subjekta za ARS sa zahtjevima Direktive 2013/11/EU.

(33) Potrebno je osigurati da države članice odrede kontaktne točke za ARS odgovorne za jasno definirane zadaće kako bi se pružala učinkovita potpora potrošačima i trgovcima u prekograničnim sporovima. Europski potrošački centri prikladni su za obavljanje tih zadaća jer su specijalizirani za pomaganje potrošačima koji imaju problema s prekograničnim kupnjama, no države članice trebale bi moći odrediti i druga tijela s relevantnim stručnim znanjem. Te određene kontaktne točke za ARS trebale bi se priopćiti Komisiji i trebale bi činiti dio mreže koju treba uspostaviti Komisija.

(34) Kako bi se osiguralo da subjekti za ARS, nadležna tijela i kontaktne točke za ARS mogu učinkovito dobavljati svoje zadaće, posebno zadaće uvedene ovom Direktivom o izmjeni, trebali bi na raspolaganju imati dostatne ljudske, materijalne i financijske resurse. Države članice trebale bi i dalje moći odrediti odgovarajuće oblike financiranja u tu svrhu.

(35) Radi djelotvornosti i učinkovitosti Uredba (EU) br. 524/2013 stavljena je izvan snage Uredbom (EU) 2024/3228 Europskog parlamenta i Vijeća ([19]), a europska platforma za online rješavanje sporova, uspostavljena na temelju Uredbe (EU) br. 524/2013, obustavljena je. U tim bi okolnostima kontaktne točke za ARS trebale preuzeti relevantne zadaće kontaktnih točaka na temelju Uredbe (EU) br. 524/2013. Te zadaće uključuju, među ostalim i na zahtjev, pružanje informacija strankama uključenima u spor i olakšavanje komunikacije između tih stranaka i nadležnog subjekta za ARS.

(36) Kako bi se osigurala pravičnost postupka, potrošači koji sudjeluju u prekograničnim sporovima trebali bi surađivati s kontaktnom točkom za ARS u svom mjestu prebivališta potrošača, čime se odvraća od selektivnog odabira kontaktnih točaka za ARS na temelju pogodnosti ili u nadi da će se postići povoljniji ishod.

(37) Kontaktne točke za ARS trebale bi na zahtjev pružiti pomoć potrošačima koji namjeravaju podnijeti prekogranični spor subjektu za ARS. Njihove zadaće trebale bi biti ograničene na pružanje potpore i smjernica te ne bi trebale uključivati podnošenje pritužbi u ime potrošača ili njihovo zastupanje u sporu. Pružena pomoć trebala bi olakšati komunikaciju između stranaka i subjekta za ARS. Takva bi pomoć mogla uključivati utvrđivanje nadležnog subjekta za ARS, pružanje informacija o postupovnim pravilima te pomoć u pripremi i prosljeđivanju relevantne dokumentacije. Takva pomoć mogla bi uključivati, prema potrebi, i dostavljanje rezultata strojnog prijevoda informacija, dokumenata ili postupovnih pravila. Kontaktne točke za ARS mogle bi pružiti i opće informacije o pravima potrošača u skladu s pravom Unije i nacionalnim pravom te obavijestiti stranke o drugim dostupnim pravnim sredstvima ako se spor ne može riješiti ARS-om. Potrošači i trgovci trebali bi moći zatražiti pomoć kontaktne točke za ARS u svojoj državi članici u kojoj imaju prebivalište odnosno poslovni nastan. Uzimajući u obzir prirodu minimalnog usklađivanja Direktive 2013/11/EU, države članice trebale bi imati mogućnost kontaktnim točkama za ARS dopustiti da potrošačima i trgovcima pruže pomoć pri pristupu subjektima za ARS i u pogledu domaćih sporova. Takva proširena pomoć mogla bi uključivati pružanje pomoći ranjivim potrošačima, kao što su potrošači koji nemaju pristup digitalnim tehnologijama ili kojima je pristup tim tehnologijama ograničen.

(38) Iako su postupci ARS zamišljeni kao jednostavni, potrošačima u tim postupcima ponekad pomaže treća strana po njihovu izboru, kao što su organizacije potrošača ili poduzeća koja nude upravljanje zahtjevima za odštetu tijekom postupaka ARS. Takva pomoć bi mogla uključivati pomoć potrošačima u podnošenju zahtjeva i drugih dokumenata, savjetovanje o mogućim zahtjevima za odštetu, praćenje cjelokupnog postupka te omogućivanje strankama da postignu sporazumno rješenje spora. Države članice trebale bi osigurati da pružatelji takve pomoći to čine potpuno transparentno, posebno u pogledu postupovnih pravila i uključenih troškova te mogućih naknada koje se traže za pomoć. Takva pomoć potrošačima trebala bi se pružati u dobroj vjeri.

(39) Direktiva 2013/11/EU i dalje se primjenjuje samo na sporove između trgovaca i potrošača. Sporovi među trgovcima nisu obuhvaćeni područjem primjene te direktive. Međutim, države članice mogu, u skladu s pravom Unije, samozaposlenim osobama ili mikropoduzećima olakšati pristup postupcima ARS kako bi takva poduzeća mogla imati koristi od neovisnih, nepristranih, transparentnih, učinkovitih, brzih i pravednih sustava ARS.

(40) Kako bi se osiguralo da potrošači mogu lako pronaći odgovarajući subjekt za ARS, posebno u prekograničnom kontekstu, Komisija bi trebala izraditi, promicati i održavati digitalni interaktivni alat prilagođen korisnicima koji pruža informacije o pravnoj zaštiti potrošača, uključujući informacije o primjeni ARS-a u prekograničnom kontekstu, kao i poveznice na informacije o pravima potrošača. Cilj tog alata trebao bi biti pomoći potrošačima da razumiju koja je pravna zaštita odgovarajuća za njihov konkretan predmet i poduzmu odgovarajuće mjere. Taj bi alat trebao sadržavati izravne poveznice na obrazac za pritužbe subjekata za ARS, ako je dostupan, te funkciju strojnog prevođenja za subjekte za ARS i kontaktne točke za ARS. Nadalje, taj bi alat trebao sadržavati popis kontaktnih točaka za ARS koje su priopćene Komisiji. Iako Komisija već ima obvezu redovito objavljivati popis subjekata za ARS na svojim internetskim stranicama, dodatne funkcije navedenog alata, poput izravnih poveznica na obrasce za pritužbe i funkcije strojnog prevođenja, trebale bi biti dostupne što je prije moguće, a najkasnije 20. travnja 2026.

(41) Stoga bi Direktivu 2013/11/EU trebalo na odgovarajući način izmijeniti.

([19]) Uredba (EU) 2024/3228 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. prosinca 2024. o stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 524/2013 i izmjeni uredaba (EU) 2017/2394 i (EU) 2018/1724 u pogledu ukidanja Europske platforme za online rješavanje sporova (SL L, 2024/3228, 30.12.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Nakon stavljanja Uredbe (EU) br. 524/2013 izvan snage, potrebno je izmijeniti direktive (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ([20]) i (EU) 2020/1828 ([21]) Europskog parlamenta i Vijeća.

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

Članak 1.

Izmjene Direktive 2013/11/EU

Direktiva 2013/11/EU mijenja se kako slijedi:

1. u članku 2. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ova se Direktiva primjenjuje na postupke izvansudskog rješavanja domaćih sporova, prekograničnih sporova i sporova između potrošača s prebivalištem u Uniji i trgovca iz treće zemlje posredstvom subjekta za ARS koji predlaže ili nameće rješenje ili povezuje stranke radi lakšeg postizanja sporazumnog rješenja kada su potrošač i trgovac sklopili ugovor o prodaji ili ugovor o uslugama, uključujući ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, prema kojem potrošač plaća ili se obvezuje platiti cijenu te je došlo do spora u vezi s ugovornim obvezama, uključujući obveze koje proizlaze iz predugovorne faze.

Ova se Direktiva primjenjuje i kada trgovac isporučuje ili se obvezuje isporučiti digitalni sadržaj koji se ne pruža na materijalnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obvezuje dostaviti osobne podatke trgovcu.

Ova Direktiva ne primjenjuje se na slučajeve koji su obuhvaćeni iznimkama predviđenima u članku 3. stavku 1.a Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća (*).

(*) Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).";

2. u članku 4. stavku 1., točke (c), (d), (e) i (f) zamjenjuju se sljedećim:

„(c) ‚ugovor o prodaji' znači svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti na potrošača vlasništvo nad robom, uključujući svaki ugovor čiji su predmet i roba i usluge;

(ca) ‚roba' znači roba kako je definirana u članku 2. točki 5. Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća (*);

(cb) ‚digitalni sadržaj' znači digitalni sadržaj kako je definiran u članku 2. točki 1. Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća (**);

(d) ‚ugovor o uslugama' znači svaki ugovor osim ugovora o prodaji prema kojem trgovac pruža ili se obvezuje pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;

(da) ‚digitalna usluga' znači digitalna usluga kako je definirana u članku 2. točki 2. Direktive (EU) 2019/770;

(e) ‚domaći spor' znači spor između potrošača i trgovca povezan s ugovornim obvezama, kako je navedeno u članku 2. stavku 1., pri čemu potrošač u trenutku naručivanja robe ili usluga ima prebivalište u istoj državi članici u kojoj trgovac ima poslovni nastan;

([20]) Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (SL L 328, 18.12.2019., str. 7., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošačâ i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (SL L 409, 4.12.2020., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

(f) ‚prekogranični spor' znači spor između potrošača i trgovca povezan s ugovornim obvezama, kako je navedeno u članku 2. stavku 1., pri čemu potrošač u trenutku naručivanja robe ili usluga ima prebivalište u državi članici različitoj od one u kojoj trgovac ima poslovni nastan;

(fa) ‚spor s trgovcem iz treće zemlje' znači spor između potrošača i trgovca povezan s ugovornim obvezama, kako je navedeno u članku 2. stavku 1., pri čemu potrošač u trenutku naručivanja robe ili usluga ima prebivalište u jednoj od država članica, a trgovac ima poslovni nastan izvan Unije i usmjerava svoje aktivnosti prema toj državi članici, u smislu članka 6. stavka 1. točke (b) Uredbe (EZ) br. 593/2008 ili članka 17. stavka 1. točke (c) Uredbe (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća (***);

(*) Direktiva (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (SL L 136, 22.5.2019., str. 28., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (SL L 136, 22.5.2019., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 351, 20.12.2012., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).";

3. u poglavlju I. umeće se sljedeći članak:

„Članak 4.a

Države članice uspostavljaju mjere kojima se promiče sudjelovanje trgovaca i potrošača u postupcima ARS.";

4. članak 5. mijenja se kako slijedi:

(a) umeće se sljedeći stavak:

„1.a Države članice ujedno potrošačima koji imaju prebivalište na njihovim državnim područjima olakšavaju pristup postupcima ARS za rješavanje sporova s trgovcem iz treće zemlje koji su obuhvaćeni ovom Direktivom i osiguravaju da se ti sporovi, na zajednički zahtjev potrošača i trgovca iz treće zemlje, mogu podnijeti subjektu za ARS koji udovoljava zahtjevima utvrđenima u ovoj Direktivi.

Države članice mogu pristup postupcima ARS za rješavanje sporova s trgovcem iz treće zemlje uvjetovati dogovorom stranaka o rješavanju tog spora na temelju mjerodavnog prava države članice u kojoj subjekt za ARS ima poslovni nastan i u kojoj dotični potrošač ima prebivalište te obvezom trgovca da bude vezan postupovnim pravilima ARS-a, uključujući periodične naknade, ako je to primjenjivo. Države članice mogu utvrditi dodatne uvjete kako bi osigurale da se rješavanjem tih sporova ozbiljno ne ugrozi učinkovito djelovanje subjekata za ARS.

Dogovor trgovca i potrošača o mjerodavnom pravu na temelju drugog podstavka ne smije dovesti do toga da se potrošaču uskrati zaštita koja im se pruža odredbama od kojih nije moguće odstupiti dogovorom u skladu s pravom države članice u kojoj ima uobičajeno boravište.";

(b) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS:

(a) održavaju ažurirane internetske stranice koje strankama omogućuju lak pristup informacijama o postupku ARS i koje omogućuju potrošačima da podnose pritužbe i potrebne popratne dokumente online na sljediv način;

(b) omoguće potrošačima da odaberu hoće li podnijeti pritužbe i druge popratne dokumente te pristupiti ARS-u u digitalnom ili nedigitalnom obliku;

(c) ako subjekti za ARS nude digitalne postupke ARS, to čine s pomoću lako dostupnih i uključivih alata;

(d) ako se u postupku donošenja odluke u okviru ARS-a:

i. upotrebljavaju automatizirana sredstva, unaprijed i na jasan, razumljiv i lako dostupan način obavješćuju stranke o njihovoj upotrebi; i

ii. osiguravaju da stranke imaju pravo zatražiti da ishod postupka ARS preispita fizička osoba iz subjekta za ARS koja ispunjava zahtjeve iz članka 6. stavka 1.;

(e) obavješćuju stranke o njihovu pravu da zatraže da ishod postupka ARS preispita fizička osoba, kako je navedeno u točki (d) podtočki ii.;

(f) mogu objediniti predmete pod uvjetom da:

i. dotični potrošač obaviješten je o tome; i

ii. fizičke osobe zadužene za objedinjene predmete imaju dostatno znanje za rješavanje predmeta u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (a);

(g) prihvaćaju domaće i prekogranične sporove te, ako je to primjenjivo, sporove s trgovcem iz treće zemlje;

(h) poduzimaju potrebne mjere kako bi osigurali da je obrada osobnih podataka u skladu s pravilima o zaštiti osobnih podataka utvrđenima u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća (*).

Države članice mogu utvrditi dodatne uvjete za objedinjavanje predmeta iz prvog podstavka, točke (f).

(*) Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

(c) u stavku 4. točka (a) zamjenjuje se sljedećim:

„(a) potrošač nije pokušao stupiti u kontakt s dotičnim trgovcem radi rasprave o pritužbi niti je tražio, kao prvi korak, izravno rješavanje pitanja s tim trgovcem, bez uvođenja neproporcionalnih pravila o formatu ili suštini tog kontakta;";

(d) dodaju se sljedeći stavci:

„8. Države članice osiguravaju da, ako nadležni subjekt za ARS odluči razmotriti pritužbu potrošača u skladu sa svojim postupovnim pravilima, taj subjekt za ARS stupi u kontakt s dotičnim trgovcem i pozove ga da sudjeluje u postupku ARS, neovisno o tome je li sudjelovanje tog trgovca obvezno.

9. Države članice osiguravaju da trgovci s poslovnim nastanom na njihovu državnom području kojima se obratio nadležni subjekt za ARS obavješćuju taj subjekt za ARS o tome pristaju li sudjelovati u predloženom postupku ARS. Trgovac odgovara subjektu za ARS u razumnom roku, koji ne smije biti dulji od 20 radnih dana. U slučaju složenih sporova ili u iznimnim okolnostima relevantni subjekt za ARS može produljiti taj rok, koji nikako ne smije premašiti 30 radnih dana. Subjekt za ARS obavješćuje potrošača o produljenju roka, ako je primjenjivo.

Ako trgovac ne odgovori u roku utvrđenom u prvom podstavku, subjekt za ARS može pretpostaviti da je trgovac odbio sudjelovati u postupku ARS te može zaključiti predmet. Subjekt za ARS o tome obavješćuje potrošača. Posljedice nedostavljanja odgovora utvrđene su u nacionalnom zakonodavstvu.

Obveza slanja odgovora iz prvog podstavka ne primjenjuje se u sljedećim slučajevima:

(a) ako je sudjelovanje trgovca u postupku ARS obvezno;

(b) ako se ishodi postupka ARS mogu postići bez pristanka trgovca na sudjelovanje u postupku ARS; ili

(c) ako se trgovac već ugovorno obvezao da će za rješavanje sporova s potrošačima koristiti subjekte za ARS.”;

5. članak 6. mijenja se kako slijedi:

(a) u stavku 1. točka (a) zamjenjuje se sljedećim:

„(a) posjeduju potrebno znanje i vještine u području alternativnog ili sudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i opće razumijevanje prava te, ako se bave prekograničnim sporovima, opće razumijevanje međunarodnog privatnog prava;”;

(b) u stavku 3. umeće se sljedeća točka:

„(aa) ako spor rješava subjekt za ARS, a fizičke osobe zadužene za rješavanje sporova zapošljava ili plaća isključivo pojedinačni trgovac, subjekt za ARS ima pristup samo podacima koji su strogo povezani s predmetom i koje je posebno dostavio trgovac ili potrošač;”;

(c) stavak 6. zamjenjuje se sljedećim:

„6. Za potrebe stavka 1. točke (a) ovog članka, države članice osiguravaju da subjekti za ARS pružaju potrebno osposobljavanje fizičkim osobama zaduženima za ARS. Nadležna tijela nadziru sustave osposobljavanja koje uspostavljaju subjekti za ARS na temelju informacija koje su im dostavljene u skladu s člankom 19. stavkom 3. točkom (g).”;

6. članak 7. mijenja se kako slijedi:

(a) u stavku 1. dodaje se sljedeća točka:

„(p) ako je primjenjivo, kontakt detaljima nacionalnih tijela koja provode pravne akte Unije i nacionalne pravne akte o nepoštenoj poslovnoj praksi i uvjetima.”;

(b) stavak 2. mijenja se kako slijedi:

i. uvodni dio zamjenjuje se sljedećim:

„2. Države članice osiguravaju da subjekti za ARS najmanje svake dvije godine objavljuju izvješća o djelovanju na svojim internetskim stranicama. Osim toga, države članice zahtijevaju od subjekata za ARS da na zahtjev dostave navedena izvješća o djelovanju na trajnom mediju te s pomoću svih drugih sredstava koja subjekti za ARS smatraju primjerenima. Ta izvješća uključuju sljedeće informacije vezane uz domaće i prekogranične sporove:”;

ii. točka (h) briše se;

7. članak 13. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Informacije iz stavka 1. pružaju se:

(a) na internetskim stranicama trgovca, ako postoje, na jasan, istaknut, razumljiv i lako dostupan način;

(b) u općim uvjetima ugovora o prodaji ili ugovora o uslugama između trgovca i potrošača.”;

(b) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Države članice osiguravaju da u slučajevima kada se spor između potrošača i trgovca s prebivalištem odnosno poslovnim nastanom na njihovom državnom području ne može riješiti pritužbom koju je potrošač izravno podnio trgovcu, trgovac mora potrošaču osigurati informacije iz stavka 1.”;

8. članak 14. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 14.

Pomoć u prekograničnim sporovima

1. Države članice osiguravaju da potrošači i trgovci u pogledu prekograničnih sporova mogu dobiti pomoć kako bi im se olakšao pristup subjektu ili subjektima za ARS nadležnima za rješavanje njihova prekograničnog spora.

2. Svaka država članica određuje kontaktnu točku za ARS odgovornu za zadaću iz stavka 1. Države članice odgovornost za djelovanje kontaktnih točaka za ARS prenose na svoj centar koji pripada mreži europskih potrošačkih centara ili, ako to nije moguće, na udruženja potrošača ili bilo koje drugo tijelo koje se bavi zaštitom potrošača.

3. Kada traže pomoć u prekograničnim sporovima potrošači se obraćaju kontaktnoj točki za ARS u mjestu njihova prebivališta, a trgovci se obraćaju kontaktnoj točki za ARS u mjestu njihova poslovnog nastana.

4. Države članice osiguravaju da kontaktne točke za ARS na zahtjev olakšavaju komunikaciju između stranaka i nadležnog subjekta za ARS. To olakšavanje uključuje barem sljedeće zadaće:

(a) pomoć pri podnošenju pritužbe i, prema potrebi, odgovarajuće dokumentacije;

(b) pružanje potpore strankama, prema potrebi, dostavljanjem rezultata strojnog prijevoda informacija, dokumenata ili postupovnih pravila;

(c) pružanje strankama općih informacija o pravima potrošača na razini Unije i na njihovoj nacionalnoj razini;

(d) davanje strankama objašnjenja o postupovnim pravilima koja primjenjuju određeni subjekti za ARS;

(e) obavještavanje potrošača o drugim sredstvima pravne zaštite ako se spor ne može riješiti postupkom ARS.

5. Države članice mogu u pogledu domaćih sporova kontaktnim točkama za ARS dodijeliti pravo na pružanje pomoći iz ovog članka potrošačima i trgovcima kad stupaju u kontakt sa subjektima za ARS.

6. Države članice zahtijevaju da svi akteri koji pomažu potrošačima u prekograničnim ili domaćim sporovima u obavljanju svojih aktivnosti potpuno transparentno pružaju relevantne informacije potrošačima, uključujući informacije o postupovnim pravilima i svim primjenjivim naknadama, te da to čine u dobroj vjeri.”;

9. članak 17. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Suradnja iz stavka 1. osobito uključuje međusobne razmjene informacija o praksama u određenim poslovnim sektorima u vezi s kojima potrošači učestalo ulažu pritužbe, među ostalim o nepoštenoj poslovnoj praksi ili nepoštenim uvjetima. Ona uključuje i tehničku procjenu i informacije koje nacionalna tijela pružaju subjektima za ARS kada su takvo procjenjivanje ili takve informacije potrebni za rješavanje pojedinačnih sporova i već su dostupni.”;

(b) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Države članice osiguravaju da su suradnja i međusobne razmjene informacija iz stavaka 1. i 2. ovog članka u skladu s pravilima o zaštiti osobnih podataka utvrđenima u Uredbi (EU) 2016/679.”;

10. članak 20. mijenja se kako slijedi:

(a) u stavku 1. dodaje se sljedeći podstavak:

„Osim toga, nadležna tijela provode potrebne provjere funkcioniranja i aktivnosti subjekata za ARS radi praćenja usklađenosti sa zahtjevima ove Direktive.”;

(b) u stavku 6. prva rečenica zamjenjuje se sljedećim:

„6. Svako nadležno tijelo objavljuje i šalje Komisiji izvješće o razvoju i funkcioniranju subjekata za ARS do 9. srpnja 2018., a nakon toga do 1. studenoga svake četiri godine.”;

(c) dodaju se sljedeći stavci:

„8. Komisija do 20. travnja 2026. izrađuje digitalni interaktivni alat prilagođen korisnicima koji pruža informacije o pravnoj zaštiti potrošača, uključujući informacije o primjeni ARS-a u prekograničnom kontekstu, kao i poveznice na informacije o pravima potrošača. Taj alat sadržava popis subjekata za ARS iz stavka 4. ovog članka i popis kontaktnih točaka za ARS priopćenih na temelju članka 24. stavka 4., te uključuje poveznice na njihove internetske stranice. Alat također uključuje funkciju strojnog prevođenja koja je besplatno dostupna subjektima za ARS i kontaktnim točkama za ARS. Komisija promiče taj alat i osigurava njegovo tehničko održavanje.

Države članice potiču se da na svim nacionalnim internetskim stranicama sa sličnom svrhom navedu istaknutu poveznicu na alat iz prvog podstavka.

Nadležna tijela obavješćuju kontaktne točke za ARS i subjekte za ARS o funkciji strojnog prevođenja iz prvog podstavka.

9. Komisija uspostavlja mrežu kontaktnih točaka za ARS.”;

11. u članku 24. dodaje se sljedeći stavak:

„4. Države članice do 20. ožujka 2028. Komisiji dostavljaju nazive i kontakt detalje kontaktnih točaka za ARS određenih u skladu s člankom 14. stavkom 2.”.

Članak 2.

Izmjena Direktive (EU) 2015/2302

U članku 7. stavku 2. Direktive (EU) 2015/2302 točka (g) zamjenjuje se sljedećim:

„(g) informacije o dostupnim unutarnjim postupcima za rješavanje pritužbi i mehanizmima za alternativno rješavanje sporova („ARS”) na temelju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća (*) te ako je primjenjivo o subjektu za ARS kojim je trgovac obuhvaćen;

(*) Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. 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., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).”.

Članak 3.

Izmjena Direktive (EU) 2019/2161

U članku 5. Direktive (EU) 2019/2161 točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) podnošenje pritužbe nadležnom centru iz mreže europskih potrošačkih centara, ovisno o uključenim strankama.”.

Članak 4.

Izmjena Direktive (EU) 2020/1828

U Prilogu I. Direktivi (EU) 2020/1828 točka 44. briše se.

Članak 5.

Prenošenje

1. Države članice do 20. ožujka 2028. donose i objavljuju mjere potrebne radi usklađivanja s člancima od 1. do 4. ove Direktive. One o tome odmah obavješćuju Komisiju.

Primjenjuju te mjere od 20. rujna 2028.

2. Kada države članice donose mjere iz stavka 1., one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice.

3. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.

Članak 6.

Stupanje na snagu

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 7.

Adresati

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 16. prosinca 2025.

Za Europski parlament	*Za Vijeće*
Predsjednica	*Predsjednica*
R. METSOLA	M. BJERRE