Uradni list
Evropske unije

SL
Serija L

2025/2647

30.12.2025

DIREKTIVA (EU) 2025/2647 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne 16. decembra 2025

o spremembi Direktive 2013/11/EU o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 in (EU) 2020/1828 po ukinitvi evropske platforme za spletno reševanje sporov

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 114 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

po posredovanju osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora ([1]),

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom ([2]),

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta ([3]) je bila sprejeta, da bi se potrošnikom v Uniji zagotovil dostop do visokokakovostnih postopkov alternativnega reševanja sporov (ARS) za reševanje pogodbenih sporov, ki nastanejo pri prodaji blaga ali zagotavljanju storitev s strani trgovcev s sedežem v Uniji potrošnikom s prebivališčem v Uniji. Zadevna direktiva določa razpoložljivost postopkov ARS za vse vrste domačih in čezmejnih potrošniških sporov v Uniji ter zagotavlja, da postopki ARS izpolnjujejo minimalne standarde kakovosti. Od držav članic zahteva, da spremljajo delovanje organov ARS. Za večjo ozaveščenost potrošnikov in spodbujanje uporabe ARS določa tudi, da morajo trgovci potrošnike obvestiti o možnosti izvensodnega reševanja sporov s postopki ARS.

(2) Komisija je leta 2019 objavila poročilo o izvajanju Direktive 2013/11/EU in Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta ([4]), iz katerega je bilo razvidno, da je Direktiva 2013/11/EU privedla do večje pokritosti potrošniških trgov s strani kakovostnih organov ARS po vsej Uniji. Vendar je bilo v poročilu ugotovljeno tudi, da v nekaterih sektorjih in v nekaterih državah članicah potrošniki in podjetja postopke ARS uporabljajo v manjši meri. Eden od razlogov za to je bila nizka raven ozaveščenosti na strani potrošnikov in trgovcev o takih postopkih v državah članicah, v katerih so bili ti postopki uvedeni šele pred kratkim. Drugi razlog je bilo pomanjkanje zaupanja potrošnikov in trgovcev v neregulirane organe ARS. Podatki, ki so jih pristojni nacionalni organi predložili v začetku leta 2022, in ocena izvajanja Direktive 2013/11/EU, izvedena leta 2023, kažejo, da je uporaba postopkov ARS ostala razmeroma stabilna, razen majhnega povečanja števila pritožb v povezavi s pandemijo COVID-19. Večina deležnikov, s katerimi se je posvetovalo v okviru navedene ocene, je potrdila, da so pomanjkanje ozaveščenosti in razumevanja postopkov ARS s strani potrošnikov, majhno sodelovanje trgovcev, vrzeli v pokritosti z ARS v nekaterih državah članicah, visoki stroški in zapleteni nacionalni postopki ARS ter razlike v pristojnostih organov ARS pogosti dejavniki, ki ovirajo uporabo postopkov ARS. Pri čezmejnih postopkih ARS obstajajo dodatne ovire, kot so uporaba več jezikov, pomanjkanje znanja o pravu, ki se uporablja, in posebne težave pri dostopu za ranljive potrošnike.

([1]) Mnenje z dne 23. aprila 2024 (UL C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).
([2]) Stališče Evropskega parlamenta z dne 13. marca 2024 (UL C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) in stališče Sveta v prvi obravnavi z dne 17. novembra 2025 (še ni objavljeno v Uradnem listu). Stališče Evropskega parlamenta z dne 16. decembra 2025 (še ni objavljeno v Uradnem listu).
([3]) Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).
([4]) Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Ker sta vsaj dve od petih spletnih transakcij, ki jih trenutno opravijo potrošniki s prebivališčem v Uniji, sklenjeni s trgovci s sedežem v tretjih državah, bi bilo treba področje uporabe Direktive 2013/11/EU razširiti, tako da bi trgovcem iz tretjih držav, ki so pripravljeni sodelovati v postopku ARS, to omogočili, kadar ti trgovci iz tretjih držav usmerjajo svoje dejavnosti v eno ali več držav članic v smislu Uredbe (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta ([5]) ali Uredbe (EU) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta ([6]). Ali trgovci iz tretjih držav usmerjajo svoje dejavnosti v eno ali več držav članic, se lahko ugotovi na podlagi vseh relevantnih okoliščin, vključno z dejavniki, kot so: uporaba jezika ali valute, ki se na splošno uporablja v teh državah članicah; možnost naročanja izdelkov ali storitev; uporaba ustrezne vrhnje domene; razpoložljivost aplikacije v zadevni nacionalni trgovini za aplikacije; zagotavljanje lokalnega oglaševanja ali oglaševanja v jeziku, ki se uporablja v teh državah članicah, ali vzdrževanje odnosov s strankami, na primer zagotavljanje storitev za pomoč strankam v jeziku, ki se na splošno uporablja v teh državah članicah. Države članice bi morale imeti možnost, da določijo pogoje za sodelovanje trgovcev iz tretjih držav v postopkih ARS, zlasti da bi se izognili pretiranemu bremenu za organe ARS. Ti pogoji lahko vključujejo zlasti privolitev trgovca in potrošnika v reševanje spora na podlagi prava, ki se uporablja v državi članici, v kateri ima organ ARS sedež in potrošnik prebivališče, ter zavezanost trgovca postopkovnim pravilom ARS, po potrebi vključno s ponavljajočimi se pristojbinami.

(4) Kompleksnost potrošniških sporov se je od sprejetja Direktive 2013/11/EU znatno povečala. Zaradi digitalizacije blaga in storitev ter vse večjega pomena e-trgovanja in digitalnega oglaševanja pri sklepanju potrošniških pogodb se je povečalo število potrošnikov, ki so izpostavljeni zavajajočim spletnim informacijam in manipulativnim vmesnikom, ki jim preprečujejo sprejemanje informiranih odločitev o nakupu. Zato je treba pojasniti, da pogodbeni spori, ki nastanejo pri prodaji blaga ali storitev, vključujejo spore glede digitalne vsebine in digitalnih storitev.

(5) Kadar se sklene pogodba med potrošnikom in trgovcem, bi moral imeti potrošnik možnost, da v primeru praks, ki so mu pred sklenitvijo pogodbe ali po njej povzročile škodo, uveljavlja pravna sredstva na podlagi Direktive 2013/11/EU.

(6) Stvarno področje uporabe Direktive 2013/11/EU bi moralo na primer zajemati situacije, ki nastanejo v predpogodbeni fazi, kadar se pogodba sklene med potrošnikom in trgovcem, na primer kadar potrošnik sklene pogodbo na podlagi zavajajočega oglaševanja v zvezi z določeno promocijo cene, kar spada na področje uporabe Direktive 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta ([7]). Drugi primeri vključujejo situacije, povezane z zagotavljanjem obveznih predpogodbenih informacij iz Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ([8]), s pravico do preglednosti cen letalskih prevoznin in tarif iz Uredbe (ES) št. 1008/2008 Evropskega parlamenta in Sveta ([9]), s pravico do prejema informacij pred začetkom potovanja iz Uredbe (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta ([10]), s pravico do prejema preglednih informacij o maloprodajnih pogojih za gostujoče klice in sporočila SMS iz Uredbe (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta ([11]), ali z zagotavljanjem predpogodbenih informacij v zvezi s paketnimi potovanji iz Direktive (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta ([12]).

([5]) Uredba (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbena obligacijska razmerja (Rim I) (UL L 177, 4.7.2008, str. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Uredba (EU) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2012 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah (UL L 351, 20.12.2012, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Direktiva 2005/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu ter o spremembi Direktive Sveta 84/450/EGS, direktiv Evropskega parlamenta in Sveta 97/7/ES, 98/27/ES in 2002/65/ES ter Uredbe (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta (Direktiva o nepoštenih poslovnih praksah) (UL L 149, 11.6.2005, str. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Uredba (ES) št. 1008/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. septembra 2008 o skupnih pravilih za opravljanje zračnih prevozov v Skupnosti (UL L 293, 31.10.2008, str. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Uredba (EU) 2021/782 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 29. aprila 2021 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu (UL L 172, 17.5.2021, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Uredba (EU) 2022/612 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 6. aprila 2022 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (UL L 115, 13.4.2022, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih, spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS (UL L 326, 11.12.2015, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Predložitev spora organu ARS potrošniku ne preprečuje, da zadevo predloži drugemu organu, kot je združenje potrošnikov ali javni izvršilni organ, niti temu drugemu organu ne preprečuje sprejetja ustreznih ukrepov, s katerimi bi obravnaval zadevno prakso. Kadar je ustrezno, se javni izvršilni organi in organi ARS pri svojem delu dopolnjujejo. Čeprav javni izvršilni organi znatno prispevajo k pravnemu varstvu za potrošnike, tako da zahtevajo popravne zaveze v korist potrošnikov in olajšajo odškodninske tožbe, je enako pomembno, da lahko potrošniki uveljavljajo pravna sredstva s posredovanjem organa ARS brez poseganja v pristojnosti ustreznih javnih izvršilnih organov.

(8) Pravice potrošnikov in obveznosti trgovcev do potrošnikov v zvezi s pogodbami o prodaji in pogodbami o storitvah zadevajo tudi situacije, kadar potrošniki uveljavljajo svoje pravice v zvezi z zakonskim jamstvom v skladu z Direktivo (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta ([13]). Spori lahko nastanejo tudi v zvezi s pogodbeno fazo, med drugim kar zadeva nedovoljene pogoje iz Direktive Sveta 93/13/EGS ([14]), pravico do zamenjave ponudnikov storitev obdelave podatkov iz Uredbe (EU) 2023/2854 Evropskega parlamenta in Sveta ([15]), pravice potnikov iz Direktive (EU) 2015/2302 ali splošne pravice potrošnikov iz Direktive 2011/83/EU.

(9) Pravice potrošnikov in obveznosti trgovcev do potrošnikov v zvezi s prodajnimi pogodbami in pogodbami o storitvah so lahko razlog za spore tudi po prenehanju pogodbe. To med drugim velja za obveznost trgovcev iz Direktive (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta ([16]), da se vzdržijo uporabe vsebin, ki jih zagotovi ali ustvari potrošnik.

(10) Ob upoštevanju narave Direktive 2013/11/EU, ki določa minimalno harmonizacijo, imajo države članice pravico, da postopke ARS uporabijo v sporih, ki zadevajo druge pravice, določene v pravu Unije in nacionalnem pravu, na primer pravice, ki izhajajo iz členov 101 in 102 Pogodbe o delovanju Evropske unije. Poleg tega je na državah članicah, da določijo, kateri organ ARS je pristojen za katero vrsto spora.

(11) Kadar nastane spor med ponudnikom spletne platforme in prejemnikom storitev tega ponudnika, ki se nanaša na dejavnosti tega ponudnika pri moderiranju nezakonitih ali škodljivih vsebin na njegovi platformi, se za ta spor uporablja člen 21 Uredbe (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta ([17]) v zvezi z izvensodnim reševanjem sporov, in sicer ob upoštevanju člena 2(4) navedene uredbe, saj člen 21 navedene uredbe določa podrobnejša pravila v zvezi s takimi spori.

(12) Opredelitev pojmov iz Direktive 2013/11/EU bi morala odražati področje uporabe Direktive 2013/11/EU, kot je razširjeno s to direktivo o spremembi.

(13) Digitalna vsebina in digitalne storitve se pogosto zagotovijo prek spleta na podlagi pogodb, v okviru katerih potrošnik ne plača kupnine, temveč trgovcu zagotovi svoje osebne podatke. Direktiva 2013/11/EU se trenutno uporablja samo za pogodbe, v okviru katerih potrošnik plača ali se zaveže k plačilu kupnine. Zato izključuje pogodbe, v okviru katerih potrošnik trgovcu zagotovi osebne podatke in ne plača kupnine. Ker obstajajo pogodbe, v okviru katerih potrošnik namesto plačila kupnine zagotovi ali se zaveže zagotoviti osebne podatke, bi bilo treba prilagoditi opredelitev pojmov „prodajna pogodba“ in „pogodba o storitvah“ ter dodati opredelitev pojmov „blago“, „digitalna vsebina“ in „digitalna storitev“.

([13]) Direktiva (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga, spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES (UL L 136, 22.5.2019, str. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nepoštenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L 95, 21.4.1993, str. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Uredba (EU) 2023/2854 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. decembra 2023 o harmoniziranih pravilih za pravičen dostop do podatkov in njihovo uporabo ter spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive (EU) 2020/1828 (Akt o podatkih) (UL L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Direktiva (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev (UL L 136, 22.5.2019, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Uredba (EU) 2022/2065 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. oktobra 2022 o enotnem trgu digitalnih storitev in spremembi Direktive 2000/31/ES (Akt o digitalnih storitvah) (UL L 277, 27.10.2022, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Države članice bi morale imeti vzpostavljene ukrepe za spodbujanje sodelovanja trgovcev in potrošnikov v postopkih ARS. Taki ukrepi bi lahko bili finančne ali nefinančne narave. Ukrepi nefinančne narave bi lahko vključevali informacijske kampanje ali potrdila o sodelovanju. Ukrepi finančni narave bi lahko bili na primer preferenčne pristojbine ali obravnava za trgovce, ki spoštujejo predpise, sodelovanje brez stroškov za potrošnike in trgovce, povračilo stroškov za določeno število postopkov ARS, da se olajša seznanjanje z njihovimi koristmi, zagotavljanje programov za usposabljanje zaposlenih in sofinanciranje ustanavljanja sektorskih organov ARS.

(15) Direktiva 2013/11/EU državam članicam že daje možnost, da sprejmejo nacionalne ukrepe, s katerimi sodelovanje trgovcev v postopkih ARS postane obvezno, pod pogojem, da ti nacionalni ukrepi strankam ne preprečujejo uveljavljanja pravice do dostopa do sodnega sistema. Več držav članic je že sprejelo nacionalne ukrepe za obvezno sodelovanje trgovcev v postopkih ARS v nekaterih določenih gospodarskih sektorjih. Obvezno sodelovanje v določenih sektorjih je prineslo koristi za potrošnike in trgovce. Prispeva k večjemu zaupanju trgovcev v shemo ARS, zato so trgovci bolj naklonjeni izvrševanju odločitev ARS. Obvezno sodelovanje konkretno koristi tudi potrošnikom, saj je reševanje sporov s trgovci lažje, hitrejše in cenejše, s tem pa se povečuje zaupanje potrošnikov v postopke ARS.

(16) Države članice bi morale pri določanju in izvajanju ukrepov za spodbujanje sodelovanja trgovcev in potrošnikov v postopkih ARS posebno pozornost nameniti posameznim poslovnim sektorjem z nizko stopnjo sodelovanja trgovcev v postopkih ARS in praksam v teh sektorjih, v zvezi s katerimi so potrošniki večkrat vložili pritožbe, kot je razvidno iz razpoložljivih podatkov in statistik o pritožbah. To zlasti velja za prometni in turistični sektor, predvsem na področju pravic letalskih potnikov. Države članice bi morale imeti možnost, da namesto ukrepov za spodbujanje sodelovanja trgovcev v postopkih ARS v teh sektorjih uvedejo obvezno sodelovanje v postopkih ARS za trgovce v teh sektorjih.

(17) Za zagotovitev, da so postopki ARS primerni za digitalno dobo, v kateri komunikacija poteka prek spleta, med drugim v mednarodnem okviru, je treba zagotoviti hitre in pravične postopke za vse potrošnike. Države članice bi morale zagotoviti, da so organi ARS s sedežem na njihovem ozemlju pristojni za zagotavljanje postopkov ARS v sporih med trgovci s sedežem zunaj Unije in potrošniki, ki prebivajo na njihovem ozemlju.

(18) Na podlagi Direktive 2013/11/EU morajo države članice zagotoviti, da so postopki ARS na voljo in zlahka dostopni na spletu in drugje. Kadar organi ARS potrošnikom omogočajo, da postopke ARS začnejo in vodijo s pomočjo digitalnih orodij, kot so spletni vmesniki in spletni obrazci za pritožbe, bi morale države članice zagotoviti, da lahko ta orodja uporabljajo vsi potrošniki, vključno z ranljivimi potrošniki ali potrošniki z različnimi ravnmi digitalne pismenosti. Organi ARS, ki so organi javnega sektorja, so že zajeti v Direktivi (EU) 2016/2102 Evropskega parlamenta in Sveta ([18]). Pomembno je, da si organi ARS, ki so zasebni organi, prizadevajo za spoštovanje enakih standardov dostopnosti, kolikor je to mogoče in izvedljivo.

(19) Države članice bi morale zagotoviti, da imajo fizične osebe, ki so odgovorne za ARS, potrebno znanje in spretnosti na področju alternativnega ali sodnega reševanja potrošniških sporov ter splošno poznavanje prava. V ta namen bi morale zagotoviti tudi, da organi ARS po potrebi zagotovijo usposabljanje za fizične osebe, ki so odgovorne za ARS. To usposabljanje bi moralo biti prilagojeno dejanski in potrebni ravni strokovnega znanja fizičnih oseb, odgovornih za ARS.

(20) Da bi omogočili izpolnjevanje obveznosti predložitve pritožb in zahtevanih spremljajočih dokumentov prek spleta na sledljiv način, bi morali organi ARS vsaj potrditi njihov prejem na trajnem nosilcu podatkov in zagotoviti način za identifikacijo takih pritožb pri nadaljnji komunikaciji.

([18]) Direktiva (EU) 2016/2102 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. oktobra 2016 o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij organov javnega sektorja (UL L 327, 2.12.2016, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Tehnološki napredek lahko prispeva k avtomatizaciji reševanja sporov, kar omogoča dosego hitrejših in doslednejših rezultatov. Avtomatizirana sredstva, s pomočjo katerih se v okviru ARS doseže rezultat, lahko prinašajo določena tveganja pristranskosti in nepreglednosti. Zato bi morala biti uporaba takih avtomatiziranih sredstev v postopku odločanja popolnoma pregledna, stranke pa bi morale biti vnaprej obveščene o njihovi uporabi. Poleg tega bi morale imeti stranke v postopku ARS, kjer se v postopku odločanja uporabljajo avtomatizirana sredstva, možnost zahtevati, da rezultat tega postopka pregleda fizična oseba iz organa ARS. Ta fizična oseba mora izpolnjevati zahteve iz Direktive 2013/11/EU v smislu potrebnega strokovnega znanja, neodvisnosti in nepristranskosti. Postopek odločanja bi bilo treba razumeti kot dejanja, ki vplivajo na odločitve o tem, ali naj se spor obravnava, in na odločitve v zvezi z rezultatom spora, pri čemer so izključene izključno administrativne ali tehnične naloge.

(22) V različnih situacijah, na primer pri množičnih odpovedih letov med pandemijo COVID-19, so se postopki ARS izkazali za pomembne mehanizme za reševanje povečanega števila potrošniških težav. Zato bi morale države članice organom ARS omogočiti, da združijo primere, da bi zagotovili skladnost rezultatov ARS za potrošnike, ki so izpostavljeni istim nezakonitim praksam, ter večjo stroškovno učinkovitost za organe ARS in trgovce, na primer kadar združevanje primerov privede do hitrejšega ali skladnejšega reševanja sporov. Države članice bi morale zagotoviti, da so potrošniki obveščeni o takem združevanju primerov, da bi se lahko odločili, ali želijo sodelovati v postopku ARS, ki vključuje združevanje primerov. Države članice bi morale imeti tudi možnost, da določijo dodatne pogoje za združevanje primerov. Države članice bi na primer morale imeti možnost, da določijo, da imajo potrošniki možnost nasprotovati združevanju njihovih primerov oziroma da morajo v to izrecno privoliti. Državam članicam bi bilo treba dovoliti tudi, da določijo, ali bi se v primerih nasprotovanja ali ob odsotnosti izrecne privolitve postopek ARS nadaljeval brez združevanja primerov ali pa bi se prekinil. Dodatni pogoji bi lahko vključevali zahteve po določeni stopnji podobnosti primerov, ki se združujejo. V tem smislu bi morale imeti države članice možnost določiti pravila o tem, kako opredeliti podobne primere za namen združevanja. Pomembno je pojasniti, da zahteva, da morajo imeti fizične osebe, odgovorne za ARS, potrebno znanje in spretnosti na področju alternativnega ali sodnega reševanja potrošniških sporov, določena v Direktivi 2013/11/EU, kakor je spremenjena s to direktivo, velja tudi za združevanje primerov.

(23) Države članice bi morale zagotoviti, da organi ARS ne zavrnejo obravnave sporov, kadar trgovci uvedejo nesorazmerna pravila v svojih notranjih sistemih obravnave pritožb, ki jih je treba izpolniti preden se pritožba lahko predloži organu ARS. V nekaterih tržnih sektorjih se na primer nekateri potrošniki soočajo z neupravičenimi bremeni, kot je več obveznih korakov pri obravnavi pritožb ali obveznost dokazovanja, da je bil vzpostavljen stik z določenim delom poprodajne službe trgovca.

(24) Na podlagi Direktive 2013/11/EU lahko države članice poleg sektorske zakonodaje Unije, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS, uvedejo nacionalno zakonodajo, ki določa obvezno sodelovanje trgovcev v ARS v sektorjih, za katere štejejo, da je to primerno. Države članice bi morale v vsakem primeru zagotoviti, da pristojni organ ARS, potem ko se odloči obravnavati pritožbo potrošnika v skladu s svojimi postopkovnimi pravili, stopi v stik z zadevnim trgovcem in ga povabi k sodelovanju v postopku ARS, ne glede na to, ali je sodelovanje trgovca obvezno ali ne. Da bi spodbudili sodelovanje trgovcev v postopkih ARS ter zagotovili ustrezne in hitre postopke ARS, bi morali biti trgovci s sedežem v Uniji dolžni v določenem roku odgovoriti na poizvedbe organov ARS o tem, ali se strinjajo s sodelovanjem v predlaganem postopku ARS. Namen dolžnosti odgovora je pritegniti trgovce v postopek ARS ter zagotoviti, da organi ARS in potrošniki vedo, ali bo trgovec sodeloval v postopku ARS v posameznem primeru ali ne. Vendar odgovor trgovca ne bi smel biti potreben, kadar pravo, ki se uporablja, določa obvezno sodelovanje trgovca v postopku ARS ali kadar je trgovec pogodbeno zavezan k sodelovanju v postopku ARS. To ne posega v postopkovna pravila, ki organom ARS omogočajo, da zaključijo primer, kadar trgovec v rokih, določenih v tej direktivi, ne sodeluje v zadevnem ARS postopku. Podobno odgovor trgovca ne bi smel biti potreben, kadar ima organ ARS pravico, da pride do rezultata, tudi kadar trgovec ne sodeluje v postopku ARS.

(25) Rok, v katerem lahko trgovec obvesti organ ARS, ali namerava sodelovati v postopku ARS ali ne, načeloma ne bi smel biti daljši od 20 delovnih dni. Vendar bi moral imeti organ ARS v primeru kompleksnih sporov ali v izjemnih okoliščinah pravico, da ta rok podaljša in tako trgovcu omogoči, da temeljito analizira spor in se odloči, ali želi sodelovati v postopku ARS. Rok v nobenem primeru ne bi smel biti daljši od 30 delovnih dni. Potrošnika bi bilo treba obvestiti o podaljšanju tega roka za odgovor, kadar je to ustrezno. Če trgovec organu ARS ne odgovori v predpisanem roku, bi moral imeti ta organ ARS pravico, da šteje, da je trgovec s tem, ko ni odgovoril, zavrnil sodelovanje, in zadevo zaključi. Organ ARS bi o tem moral ustrezno obvestiti potrošnika.

(26) Da bi zmanjšali zahteve glede informacij in poročanja ter prihranili stroške za organe ARS in nacionalne pristojne organe, bi bilo treba poenostaviti zahteve glede poročanja in informacij ter zmanjšati količino informacij, ki jih organi ARS zagotovijo pristojnim organom. Organi ARS bi morali na primer poročila o svojih dejavnostih objaviti vsaj vsaki dve leti in ne vsako leto. Vendar bi bilo treba državam članicam dovoliti, da določijo krajša obdobja poročanja, na primer enoletna obdobja poročanja. Organi ARS bi morali imeti tudi možnost, da zadevna poročila o svojih dejavnostih posredujejo ustreznim pristojnim organom, da bi izpolnili druge obveznosti poročanja iz Direktive 2013/11/EU, kolikor ta poročila vključujejo vse elemente informacij, zahtevane v zvezi s takimi obveznostmi.

(27) Postopki ARS bi morali biti za potrošnika po možnosti brezplačni. Če se zaračunavajo stroški, ti ne bi smeli presegati simbolične cene. Poleg tega bi morale države članice, da bi povečale dostopnost in privlačnost postopkov ARS za potrošnike, spodbujati organe ARS, da potrošnikom povrnejo simbolično ceno, ki so jo ti plačali, če in kolikor je pritožba upravičena. Pomembno je pojasniti, da morajo taka povračila zagotoviti države članice, pri čemer se v celoti spoštujeta načeli subsidiarnosti in sorazmernosti, in ne drugi, na primer nasprotna stran v postopku ARS.

(28) Da bi učinkovito zmanjšali delovno obremenitev organov ARS in jim dali več časa, da lahko svoja poročila predložijo pristojnim organom, bi bilo treba rok za predložitev štiriletnega poročila, ki se zahteva z Direktivo 2013/11/EU, podaljšati za nekaj mesecev.

(29) V več državah članicah so potrošniki še vedno premalo obveščeni o obstoju organov ARS in storitvah, ki jih ponujajo. Da bi povečali ozaveščenost potrošnikov o organih ARS in trgovcih, ki sodelujejo v postopkih ARS, bi morali trgovci zagotoviti informacije o ARS na jasen, viden, razumljiv in lahko dostopen način. Kadar ima trgovec spletno mesto, bi moral te informacije objaviti na tem spletnem mestu. Trgovci bi morali take informacije navesti tudi v svojih splošnih pogojih poslovanja.

(30) Obstoječo obveznost trgovca, da v primeru, ko spora na podlagi pritožbe potrošnika ni bilo mogoče rešiti, navede, ali namerava ta trgovec za rešitev spora uporabiti ustrezne organe ARS ali ne, bi bilo treba odpraviti, saj je zajeta z obveznostjo trgovca, da obvesti organ ARS, ali namerava sodelovati v postopku ARS ali ne.

(31) Hitro sodelovanje med različnimi organi, ki so vključeni v izvrševanje pravic potrošnikov, je ključno, da se zagotovita splošna doslednost in skladnost sistema za izvrševanje pravic potrošnikov. Sodelovanje med organi ARS in nacionalnimi organi, katerih naloga je izvrševanje pravnih aktov Unije o varstvu potrošnikov, bi moralo vključevati medsebojno izmenjavo informacij o praksah v posameznih poslovnih sektorjih, v zvezi s katerimi so potrošniki večkrat vložili pritožbe, na primer o nepoštenih poslovnih praksah ali pogojih. Pomembno je pojasniti, da se lahko, ker organi ARS niso pristojni za odločanje o tem, ali praksa, opisana v pritožbah potrošnikov, pomeni nepošteno poslovno prakso, taka izmenjava informacij nanaša samo na potencialno nepoštene poslovne prakse in pogoje.

(32) Za zagotovitev pravilnega in učinkovitega delovanja organov ARS bi morali pristojni organi izvajati preverjanje delovanja in dejavnosti takih organov ARS, potrebno za spremljanje skladnosti z zahtevami iz Direktive 2013/11/EU, če in kadar je to ustrezno, na primer kadar od strank v postopkih ARS prejmejo ustrezno utemeljene pritožbe, ki kažejo, da organ ARS sistematično krši zahteve iz Direktive 2013/11/EU.

(33) Da bi zagotovili učinkovito pomoč potrošnikom in trgovcem v čezmejnih sporih, je treba zagotoviti, da države članice določijo kontaktne točke za ARS, odgovorne za jasno opredeljene naloge. Evropski potrošniški centri so primerni za opravljanje takih nalog, saj so specializirani za pomoč potrošnikom s težavami pri čezmejnih nakupih, vendar bi morale države članice imeti tudi možnost, da izberejo druge organe z ustreznim strokovnim znanjem. Te določene kontaktne točke za ARS bi bilo treba sporočiti Komisiji in bi morale tvoriti del mreže, ki jo vzpostavi Komisija.

(34) Za zagotovitev, da lahko organi ARS, pristojni organi in kontaktne točke za ARS učinkovito opravljajo svoje naloge, zlasti naloge, uvedene s to direktivo o spremembi, bi morali imeti na voljo zadostne človeške, materialne in finančne vire. Države članice bi morale še naprej imeti možnost, da v ta namen določijo ustrezne oblike financiranja.

(35) Zaradi razlogov učinkovitosti in uspešnosti je bila Uredba (EU) št. 524/2013 razveljavljena z Uredbo (EU) 2024/3228 Evropskega parlamenta in Sveta ([19]), evropska platforma za spletno reševanje sporov, vzpostavljena na podlagi Uredbe (EU) št. 524/2013, pa je bila ukinjena. V teh okoliščinah bi morale zadevne naloge kontaktnih točk iz Uredbe (EU) št. 524/2013 prevzeti kontaktne točke za ARS. Te naloge, med drugim in na zahtevo, vključujejo zagotavljanje informacij strankam v sporu ter olajševanje komunikacije med strankami in pristojnim organom ARS.

(36) Za zagotovitev postopkovne pravičnosti bi morali potrošniki, ki sodelujejo v čezmejnih sporih, sodelovati s kontaktno točko za ARS v kraju svojega prebivališča, s čimer se prepreči selektivna izbira kontaktnih točk za ARS na podlagi njihove priročnosti ali upanja na ugodnejši rezultat.

(37) Kontaktne točke za ARS bi morale na zahtevo zagotoviti pomoč potrošnikom, ki nameravajo organu ARS predložiti čezmejni spor. Njihove naloge bi morale biti omejene na zagotavljanje podpore in svetovanje ter ne bi smele vključevati vlaganja pritožb v imenu potrošnikov ali njihovega zastopanja v sporu. Zagotovljena pomoč bi morala olajšati komunikacijo med strankami in organom ARS. Taka pomoč lahko vključuje opredelitev pristojnega organa ARS, zagotavljanje informacij o postopkovnih pravilih ter pomoč pri pripravi in posredovanju ustrezne dokumentacije. Taka pomoč lahko po potrebi vključuje tudi zagotavljanje strojnih prevodov informacij, dokumentov ali postopkovnih pravil. Kontaktne točke za ARS bi lahko zagotovile tudi splošne informacije o pravicah potrošnikov na podlagi prava Unije in nacionalnega prava ter stranke obvestile o drugih razpoložljivih pravnih sredstvih, kadar spora ni mogoče rešiti prek ARS. Potrošniki in trgovci bi morali imeti možnost, da za pomoč zaprosijo kontaktno točko za ARS v državi članici, v kateri imajo prebivališče oziroma sedež. Ob upoštevanju narave Direktive 2013/11/EU, ki določa minimalno harmonizacijo, bi morale imeti države članice možnost, da kontaktnim točkam za ARS omogočijo, da potrošnikom in trgovcem zagotavljajo pomoč pri dostopanju do organov ARS tudi pri domačih sporih. Taka razširjena pomoč bi lahko vključevala zagotavljanje pomoči ranljivim potrošnikom, kot so potrošniki, ki nimajo dostopa do digitalnih tehnologij ali imajo omejen dostop do njih.

(38) Čeprav naj bi bili postopki ARS enostavni, potrošnikom med postopki ARS včasih pomaga tretja oseba po njihovi izbiri, na primer potrošniške organizacije ali podjetja, ki ponujajo upravljanje zahtevkov. Taka pomoč bi lahko vključevala pomoč potrošnikom pri vložitvi zahtevka in drugih dokumentov, svetovanje o možnih zahtevkih, spremljanje celotnega postopka in omogočanje strankam, da dosežejo sporazumno rešitev. Države članice bi morale zagotoviti, da ponudniki take pomoči slednjo nudijo popolnoma pregledno, zlasti kar zadeva postopkovna pravila in stroške ter morebitne pristojbine, ki se zahtevajo za pomoč. Takšna pomoč potrošnikom bi se morala zagotavljati v dobri veri.

(39) Direktiva 2013/11/EU se še vedno uporablja le za spore med potrošniki in trgovci. Spori med trgovci ne spadajo v področje uporabe te direktive. Vendar lahko države članice v skladu s pravom Unije olajšajo dostop do postopkov ARS za samozaposlene ali mikropodjetja, da bi lahko izkoristili neodvisne, nepristranske, pregledne, učinkovite, hitre in pravične sisteme ARS.

(40) Da bi zagotovili, da potrošniki zlahka najdejo ustrezen organ ARS, zlasti v čezmejnem okviru, bi Komisija morala razviti, spodbujati in vzdrževati uporabniku prijazno digitalno interaktivno orodje, ki zagotavlja informacije o pravnem varstvu za potrošnike, vključno z informacijami o uporabi ARS v čezmejnem okviru, ter povezave do informacij o pravicah potrošnikov. Cilj tega orodja bi moral biti pomagati potrošnikom, da razumejo, katere so ustrezne rešitve pravnega varstva v njihovem konkretnem primeru, in da ustrezno ukrepajo. To orodje bi moralo vsebovati neposredne povezave na obrazec za pritožbo organov ARS, kadar je na voljo, in funkcijo strojnega prevajanja za organe ARS in kontaktne točke za ARS. Poleg tega bi moralo to orodje vsebovati seznam kontaktnih točk za ARS, o katerih je bila Komisija uradno obveščena. Čeprav Komisija že ima obveznost, da na svojem spletnem mestu stalno objavlja seznam organov ARS, pa bi morale biti dodatne funkcije orodja, na primer neposredne povezave do obrazcev za pritožbe in funkcija strojnega prevajanja, čim prej na voljo, najpozneje pa 20. aprila 2026.

(41) Direktivo 2013/11/EU bi bilo zato treba ustrezno spremeniti.

([19]) Uredba (EU) 2024/3228 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. decembra 2024 o razveljavitvi Uredbe (EU) št. 524/2013 ter spremembi uredb (EU) 2017/2394 in (EU) 2018/1724 v zvezi z ukinitvijo evropske platforme za spletno reševanje sporov (UL L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Po razveljavitvi Uredbe (EU) št. 524/2013 je treba spremeniti tudi direktive (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ([20]) in (EU) 2020/1828 ([21]) Evropskega parlamenta in Sveta –

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

Člen 1

Spremembe Direktive 2013/11/EU

Direktiva 2013/11/EU se spremeni:

(1) v členu 2 se odstavek 1 nadomesti z naslednjim:

„1. Ta direktiva se uporablja za postopke izvensodnega reševanja domačih sporov, čezmejnih sporov in sporov s trgovcem iz tretje države med potrošnikom s prebivališčem v Uniji in trgovcem, in sicer s posredovanjem organa ARS, ki predlaga ali naloži rešitev ali zbliža stranki pri iskanju sporazumne rešitve, kadar je med potrošnikom in trgovcem sklenjena prodajna pogodba ali pogodba o storitvah, vključno s pogodbo o dobavi digitalne vsebine ali digitalnih storitev, na podlagi katere potrošnik plača ali se zaveže k plačilu kupnine, in je nastal spor v zvezi s pogodbenimi obveznostmi, vključno z obveznostmi, ki izhajajo iz predpogodbene faze.

Ta direktiva se uporablja tudi v primeru, ko trgovec potrošniku dobavi ali se zaveže dobaviti digitalno vsebino, ki se ne dobavi na otipljivem nosilcu podatkov, ali zanj opravi ali se zaveže opraviti digitalno storitev, potrošnik pa trgovcu zagotovi ali se zaveže zagotoviti osebne podatke.

Ta direktiva se ne uporablja v primerih, ki spadajo med izjeme, določene v členu 3(1a) Direktive (EU) 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta (*).

(*) Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 304, 22.11.2011, str. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).“;

(2) v členu 4(1) se točke (c), (d) (e) in (f) nadomestijo z naslednjim:

„(c) ‚prodajna pogodba‘ pomeni vsako pogodbo, s katero trgovec prenese ali se zaveže prenesti lastništvo blaga na potrošnika, vključno s kakršno koli pogodbo, katere predmet sta tako blago kot storitve;

(ca) ‚blago‘ pomeni blago, kakor je opredeljeno v členu 2, točka 5, Direktive (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta (*);

(cb) ‚digitalna vsebina‘ pomeni digitalno vsebino, kakor je opredeljena v členu 2, točka 1, Direktive (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta (**);

(d) ‚pogodba o opravljanju storitev‘ pomeni vsako pogodbo, razen prodajne pogodbe, na podlagi katere trgovec za potrošnika opravi ali se zaveže opraviti storitev, vključno z digitalno storitvijo;

(da) ‚digitalna storitev‘ pomeni digitalno storitev, kakor je opredeljena v členu 2, točka 2, Direktive (EU) 2019/770;

(e) ‚domači spor‘ pomeni spor med potrošnikom in trgovcem v zvezi s pogodbenimi obveznostmi iz člena 2(1), če potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebiva v isti državi članici, v kateri ima trgovec sedež;

([20]) Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. novembra 2019 o spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in direktiv 98/6/ES, 2005/29/ES ter 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta zaradi boljšega izvrševanja in posodobitve pravil Unije o varstvu potrošnikov (UL L 328, 18.12.2019, str. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Direktiva (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2020 o zastopniških tožbah za varstvo kolektivnih interesov potrošnikov in razveljavitvi Direktive 2009/22/ES (UL L 409, 4.12.2020, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

(f) ‚čezmejni spor' pomeni spor med potrošnikom in trgovcem v zvezi s pogodbenimi obveznostmi iz člena 2(1), če potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebiva v eni državi članici, trgovec pa ima sedež v drugi državi članici;

(fa) ‚spor s trgovcem iz tretje države' pomeni spor med potrošnikom in trgovcem v zvezi s pogodbenimi obveznostmi iz člena 2(1), če potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebiva v državi članici, trgovec pa ima sedež zunaj Unije in svoje dejavnosti usmerja v to državo članico v smislu člena 6(1), točka (b), Uredbe (ES) št. 593/2008 ali člena 17(1), točka (c), Uredbe (EU) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta (***);

(*) Direktiva (EU) 2019/771 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb za prodajo blaga, spremembi Uredbe (EU) 2017/2394 in Direktive 2009/22/ES ter razveljavitvi Direktive 1999/44/ES (UL L 136, 22.5.2019, str. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Direktiva (EU) 2019/770 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2019 o nekaterih vidikih pogodb o dobavi digitalne vsebine in digitalnih storitev (UL L 136, 22.5.2019, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Uredba (EU) št. 1215/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2012 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah (UL L 351, 20.12.2012, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).“;

(3) v poglavje I se vstavi naslednji člen:

„*Člen 4a*

Države članice vzpostavijo ukrepe za spodbujanje sodelovanja trgovcev in potrošnikov v postopkih ARS.“;

(4) člen 5 se spremeni:

(a) vstavi se naslednji odstavek:

„1a. Države članice lajšajo tudi dostop potrošnikov, ki prebivajo na njihovem ozemlju, do postopkov ARS za reševanje sporov s trgovcem iz tretje države, ki jih zajema ta direktiva, in zagotovijo, da se ti spori lahko predložijo organu ARS, ki izpolnjuje zahteve iz te direktive, na skupno zahtevo potrošnika in trgovca iz tretje države.

Države članice lahko dostop do postopkov ARS za reševanje sporov s trgovcem iz tretje države pogojujejo s tem, da stranki soglašata z rešitvijo tega spora na podlagi prava, ki se uporablja v državi članici, v kateri ima organ ARS sedež in v kateri ima zadevni potrošnik prebivališče, ter z zavezanostjo trgovca postopkovnim pravilom ARS, po potrebi vključno s ponavljajočimi se pristojbinami. Države članice lahko določijo dodatne pogoje, s katerimi zagotovijo, da obravnava takih sporov resno ne ovira učinkovitega delovanja organov ARS.

Soglašanje trgovca in potrošnikov glede prava, ki se uporablja, iz drugega pododstavka, ne sme povzročiti, da je potrošnik prikrajšan za zaščito, ki mu jo zagotavljajo določbe, od katerih v skladu s pravom države članice, v kateri ima običajno prebivališče, ni mogoče odstopati z dogovorom.“;

(b) odstavek 2 se nadomesti z naslednjim:

„2. Države članice zagotovijo, da organi ARS:

(a) vzdržujejo in posodabljajo svoje spletno mesto, ki strankam omogoča preprost dostop do informacij v zvezi s postopkom ARS in ki potrošnikom omogoča, da vložijo pritožbe in zahtevane spremljajoče dokumente prek spleta na sledljiv način;

(b) potrošnikom omogočijo, da izberejo, ali bodo pritožbe in druge spremljajoče dokumente predložili ter do ARS dostopali v digitalni ali nedigitalni obliki;

(c) kadar ponujajo digitalne postopke ARS, jih zagotovijo z lahko dostopnimi in vključujočimi orodji;

(d) kadar se v postopku odločanja ARS uporabijo avtomatizirana sredstva:

(i) stranke vnaprej jasno, razumljivo in na lahko dostopen način obvestijo o njihovi uporabi ter

(ii) zagotovijo, da imajo stranke pravico zahtevati, da izid postopka ARS pregleda fizična oseba organa ARS, ki izpolnjuje zahteve iz člena 6(1);

(e) obvestijo stranke o njihovi pravici, da zahtevajo, da izid postopka ARS pregleda fizična oseba iz točke (d)(ii);

(f) lahko združijo primere pod pogojem, da:

(i) je zadevni potrošnik obveščen o združitvi primerov in

(ii) imajo fizične osebe, odgovorne za združene primere, dovolj znanja, da obravnavajo primer v skladu s členom 6(1), točka (a);

(g) sprejemajo domače in čezmejne spore ter, kadar je ustrezno, spore s trgovcem iz tretje države;

(h) sprejmejo potrebne ukrepe, da zagotovijo obdelavo osebnih podatkov v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov iz Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta (*).

Države članice lahko določijo dodatne pogoje za združitev primerov iz točke (f) prvega pododstavka.

(*) Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“;

(c) v odstavku 4 se točka (a) nadomesti z naslednjim:

„(a) potrošnik ni poskusil vzpostaviti stika z zadevnim trgovcem, da bi se z njim pogovoril o pritožbi in si sprva prizadeval za rešitev zadeve neposredno s tem trgovcem, ne da bi uvedle nesorazmerna pravila o obliki ali vsebini takšnega stika;“;

(d) dodata se naslednja odstavka:

„8. Države članice zagotovijo, da pristojni organ ARS, kadar se odloči obravnavati pritožbo potrošnika v skladu s svojimi postopkovnimi pravili, stopi v stik z zadevnim trgovcem in ga povabi k sodelovanju v postopku ARS, ne glede na to, ali je sodelovanje tega trgovca obvezno ali ne.

9. Države članice zagotovijo, da trgovci s sedežem na njihovem ozemlju, s katerimi stopi v stik pristojni organ ARS, obvestijo ta organ ARS, ali se strinjajo s sodelovanjem v predlaganem postopku ARS ali ne. Trgovec organu ARS odgovori v razumnem roku, ki pa ni daljši od 20 delovnih dni. V primeru zapletenih sporov ali v izjemnih okoliščinah lahko zadevni organ ARS ta rok podaljša, v nobenem primeru pa ta rok ni daljši od 30 delovnih dni. Organ ARS potrošnika obvesti o podaljšanju roka, kadar je ustrezno.

Kadar trgovec ne odgovori v roku iz prvega pododstavka, lahko organ ARS domneva, da je trgovec zavrnil sodelovanje v postopku ARS in lahko zaključi zadevo. Organ ARS o tem ustrezno obvesti potrošnika. Posledice neodgovora se določijo v nacionalni zakonodaji.

Dolžnost odgovora iz prvega pododstavka se ne uporablja v naslednjih primerih:

(a) kadar je sodelovanje trgovca v postopku ARS obvezno;

(b) kadar je mogoče rezultate ARS doseči brez privolitve trgovca v sodelovanje v postopku ARS ali

(c) kadar je trgovec že pogodbeno zavezan k uporabi organov ARS za reševanje sporov s potrošniki.“;

(5) člen 6 se spremeni:

(a) v odstavku 1 se točka (a) nadomesti z naslednjim:

„(a) imajo potrebno znanje in spretnosti na področju alternativnega ali sodnega reševanja potrošniških sporov ter splošno poznavanje prava, pri obravnavi čezmejnih sporov pa tudi splošno poznavanje mednarodnega zasebnega prava;“;

(b) v odstavku 3 se vstavi naslednja točka:

„(aa) kadar spor obravnava organ ARS in so fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, zaposlene ali prejemajo plačilo izključno pri posameznem trgovcu, ima organ ARS dostop le do podatkov, ki so strogo povezani s primerom in jih izrecno predloži trgovec ali potrošnik;“;

(c) odstavek 6 se nadomesti z naslednjim:

„6. Za namene odstavka 1, točka (a), tega člena države članice zagotovijo, da organi ARS zagotovijo potrebno usposabljanje za fizične osebe, ki so odgovorne za ARS. Pristojni organi spremljajo sheme usposabljanja, ki so jih vzpostavili organi ARS, in sicer na podlagi informacij, ki se jim sporočajo v skladu s členom 19(3), točka (g).“;

(6) člen 7 se spremeni:

(a) v odstavku 1 se doda naslednja točka:

„(p) če je ustrezno, kontaktnih podatkih nacionalnih organov, ki izvršujejo pravne akte Unije in nacionalne pravne akte o nepoštenih poslovnih praksah in pogojih.“;

(b) odstavek 2 se spremeni:

(i) uvodno besedilo se nadomesti z naslednjim:

„2. Države članice zagotovijo, da organi ARS vsaj vsaki dve leti na svojih spletnih mestih objavijo poročila o dejavnostih. Poleg tega države članice od organov ARS zahtevajo, da ta poročila o dejavnostih na zahtevo predložijo na trajnem nosilcu podatkov in na kakršen koli drug način, ki ga organi ARS štejejo za ustreznega. Ta poročila vključujejo naslednje informacije v zvezi z domačimi in čezmejnimi spori:“;

(ii) točka (h) se črta;

(7) člen 13 se spremeni:

(a) odstavek 2 se nadomesti z naslednjim:

„2. Informacije iz odstavka 1 se navedejo:

(a) na jasen, viden, razumljiv in lahko dostopen način na spletnem mestu trgovca, kadar ga ima;

(b) v splošnih pogojih prodajnih pogodb ali pogodb o storitvah med trgovcem in potrošnikom.“;

(b) odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

„3. Države članice zagotovijo, da kadar spora med potrošnikom in trgovcem s sedežem na njihovem ozemlju ni mogoče rešiti na podlagi pritožbe, ki jo je potrošnik vložil neposredno pri trgovcu, mora trgovec potrošniku zagotoviti informacije iz odstavka 1.“;

(8) člen 14 se nadomesti z naslednjim:

„*Člen 14*

Pomoč pri čezmejnih sporih

1. Države članice zagotovijo, da lahko potrošniki in trgovci v primeru čezmejnih sporov pridobijo pomoč, s katero se jim olajša dostop do organa ali organov ARS, ki so pristojni za reševanje njihovega čezmejnega spora.

2. Vsaka država članica določi nacionalno kontaktno točko za ARS, odgovorno za nalogo iz odstavka 1. Države članice odgovornost za delovanje kontaktnih točk za ARS prenesejo na svoj center, ki je del mreže evropskih potrošniških centrov, ali, če to ni mogoče, na potrošniške organizacije ali na kateri koli drug organ, dejaven na področju varstva potrošnikov.

3. Kadar potrošniki zaprosijo za pomoč v čezmejnih sporih, se obrnejo na kontaktno točko za ARS v kraju njihovega prebivališča, trgovci pa na kontaktno točko za ARS v kraju svojega sedeža.

4. Države članice zagotovijo, da kontaktne točke za ARS na zahtevo lajšajo komunikacijo med strankami in pristojnim organom ARS. Tako lajšanje vključuje vsaj naslednje naloge:

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

(b) po potrebi podpora strankam s predložitvijo strojnih prevodov informacij, dokumentacije ali postopkovnih pravil;

(c) zagotavljanje splošnih informacij strankam o pravicah potrošnikov na ravni Unije in nacionalni ravni;

(d) zagotavljanje pojasnil strankam glede postopkovnih pravil, ki jih uporabljajo posamezni organi ARS;

(e) obveščanje potrošnika o drugih pravnih sredstvih, kadar spora ni mogoče rešiti s postopkom ARS.

5. Države članice lahko kontaktnim točkam za ARS podelijo pravico, da potrošnikom in trgovcem zagotavljajo pomoč iz tega člena pri dostopanju do organov ARS tudi v zvezi z domačimi spori.

6. Države članice zahtevajo, da vsi akterji, ki pomagajo potrošnikom v čezmejnih ali domačih sporih, pri opravljanju svojih dejavnosti potrošnikom popolnoma pregledno zagotovijo ustrezne informacije, vključno z informacijami o postopkovnih pravilih in morebitnih pristojbinah, ki se uporabljajo, pri tem pa ravnajo v dobri veri.“;

(9) člen 17 se spremeni:

(a) odstavek 2 se nadomesti z naslednjim:

„2. Sodelovanje iz odstavka 1 zlasti vključuje vzajemne izmenjave informacij o praksah, vključno z nepoštenimi poslovnimi praksami ali pogoji, v posameznih poslovnih sektorjih, v zvezi s katerimi so potrošniki večkrat vložili pritožbe. Vključuje tudi tehnično oceno in informacije, ki jih nacionalni organi zagotovijo organom ARS, če so taka ocena oziroma informacije potrebne za obravnavo posameznih sporov in so že na voljo.“;

(b) odstavek 3 se nadomesti z naslednjim:

„3. Države članice zagotovijo, da sodelovanje in vzajemna izmenjava informacij iz odstavkov 1 in 2 tega člena potekata v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov iz Uredbe (EU) 2016/679.“;

(10) člen 20 se spremeni:

(a) v odstavku 1 se doda naslednji pododstavek:

„Pristojni organi poleg tega izvajajo potrebno preverjanje delovanja in dejavnosti organov ARS, da bi spremljali skladnost z zahtevami iz te direktive.“;

(b) v odstavku 6 se prvi stavek nadomesti z naslednjim:

„6. Vsak pristojni organ do 9. julija 2018 in nato vsaka štiri leta do 1. novembra objavi poročilo o razvoju in delovanju organov ARS ter ga pošlje Komisiji.“;

(c) dodata se naslednja odstavka:

„8. Komisija do 20. aprila 2026 razvije uporabniku prijazno digitalno interaktivno orodje, ki zagotavlja informacije o pravnih sredstvih za potrošnike, vključno z informacijami o uporabi ARS v čezmejnem okviru, ter povezave do informacij o pravicah potrošnikov. To orodje vsebuje tudi seznam organov ARS iz odstavka 4 tega člena in kontaktnih točk za ARS, priglašenih na podlagi člena 24(4), ter vključuje povezave do njihovih spletnih mest. To orodje vključuje tudi funkcijo strojnega prevajanja, ki je brezplačno na voljo organom ARS in kontaktnim točkam za ARS. Komisija spodbuja to orodje in zagotavlja njegovo tehnično vzdrževanje.

Države članice se spodbuja, naj na vseh nacionalnih spletnih mestih, ki služijo podobnemu namenu, zagotovijo vidno povezavo do orodja iz prvega pododstavka.

Pristojni organi obvestijo kontaktne točke za ARS in organe ARS o funkciji strojnega prevajanja iz prvega pododstavka.

9. Komisija vzpostavi mrežo kontaktnih točk za ARS.“;

(11) v členu 24 se doda naslednji odstavek:

„4. Države članice Komisiji do 20. marca 2028 sporočijo imena in kontaktne podatke kontaktnih točk za ARS, določenih v skladu s členom 14(2).“.

Člen 2

Sprememba Direktive (EU) 2015/2302

V členu 7(2) Direktive (EU) 2015/2302 se točka (g) nadomesti z naslednjim:

„(g) informacije o razpoložljivih notranjih postopkih za obravnavo pritožb in o mehanizmih za alternativno reševanje sporov (v nadaljnjem besedilu: ARS) na podlagi Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta (*) in po potrebi informacije o organu ARS, ki pokriva trgovca;

(*) Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL L 165, 18.6.2013, str. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“.

Člen 3

Sprememba Direktive (EU) 2019/2161

V členu 5 Direktive (EU) 2019/2161 se točka (b) nadomesti z naslednjim:

„(b) vložitev pritožbe pri pristojnem centru mreže evropskih potrošniških centrov, odvisno od vpletenih strani.“.

Člen 4

Sprememba Direktive (EU) 2020/1828

V Prilogi I k Direktivi (EU) 2020/1828 se črta točka 44.

Člen 5

Prenos

1. Države članice do 20. marca 2028 sprejmejo in objavijo ukrepe, potrebne za uskladitev s členi 1 do 4 te direktive. O tem takoj obvestijo Komisijo.

Te ukrepe uporabljajo od 20. septembra 2028.

2. Države članice se v sprejetih ukrepih iz odstavka 1 sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Način sklicevanja določijo države članice.

3. Države članice sporočijo Komisiji besedilo temeljnih predpisov nacionalnega prava, sprejetih na področju, ki ga ureja ta direktiva.

Člen 6

Začetek veljavnosti

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

Člen 7

Naslovniki

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Strasbourgu, 16. decembra 2025

Za Evropski parlament	*Za Svet*
predsednica	*predsednica*
R. METSOLA	M. BJERRE