

## DIREKTIVE

## 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)

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 predložitvi osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora <sup>(1)</sup>,v skladu z rednim zakonodajnim postopkom <sup>(2)</sup>,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) V členu 169(1) in (2)(a) Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) je določeno, da mora Unija prispevati k zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 PDEU. V členu 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah je določeno, da politike Unije zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov.

(2) V skladu s členom 26(2) PDEU notranji trg zajema območje brez notranjih meja, na katerem je zagotovljen prosti pretok blaga in storitev. Notranji trg bi moral potrošnikom zagotoviti dodano vrednost v obliki boljše kakovosti, večje raznovrstnosti, razumnih cen in visokih varnostnih standardov za blago in storitve, kar bi moralo spodbujati visoko raven varstva potrošnikov.

(3) Drobitev notranjega trga škoduje konkurenčnosti, rasti in ustvarjanju delovnih mest v Uniji. Za dokončno vzpostavitve notranjega trga je bistveno odpraviti posredne in neposredne ovire za njegovo pravilno delovanje in povečati zaupanje državljanov.

(4) Zagotavljanje dostopa do enostavnih, učinkovitih, hitrih in cenovno ugodnih načinov za reševanje domačih in čezmejnih sporov, ki izhajajo iz pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, bi moralo koristiti potrošnikom ter s tem okrepiti njihovo zaupanje v trg. Ta dostop bi moral veljati tako za spletne kot za nespletne transakcije in je še zlasti pomemben pri čezmejnih nakupih potrošnikov.

(5) Alternativno reševanje sporov (ARS) nudi preprosto, hitro in cenovno ugodno izvensodno reševanje sporov med potrošniki in trgovci. Vendar pa ARS v Uniji še ni dovolj in dosledno razvito. Žal kljub priporočilom Komisije 98/257/ES z dne 30. marca 1998 o načelih, ki veljajo za odgovorne organe v izvensodnih poravnava potrošniških sporov <sup>(3)</sup>, in 2001/310/ES z dne 4. aprila 2001 o načelih, ki veljajo za izvensodne organe, odgovorne za sporazumno reševanje potrošniških sporov <sup>(4)</sup>, ARS na vseh geografskih območjih ali v vseh poslovnih sektorjih v Uniji ni pravilno vzpostavljeno in ne deluje zadovoljivo. Potrošniki in trgovci še vedno ne poznajo obstoječih mehanizmov pravnih sredstev za izvensodno reševanje sporov in le malo državljanov ve, kako vložiti pritožbo pri organu ARS. Kakovost postopkov ARS, ki pa so na voljo, se med državami članicami zelo razlikuje, organi ARS pa pogosto niso uspešni pri reševanju čezmejnih sporov.

(6) Razlike med državami članicami glede dostopnosti, kakovosti in poznavanja ARS ovirajo notranji trg in so eden od razlogov, da se številni potrošniki izogibajo čezmejnemu nakupom in niso prepričani, da bi morebitne spore s trgovci lahko rešili na preprost, hiter in cenovno ugoden način. Iz istega razloga se trgovci morda izogibajo prodaji potrošnikom v drugih državah članicah, v katerih ni zadovoljivega dostopa do visoko kakovostnih

<sup>(1)</sup> UL C 181, 21.6.2012, str. 93.

<sup>(2)</sup> Stališče Evropskega parlamenta z dne 12. marca 2013 (še ni objavljeno v Uradnem listu) in odločitev Sveta z dne 22. aprila 2013.

<sup>(3)</sup> UL L 115, 17.4.1998, str. 31.

<sup>(4)</sup> UL L 109, 19.4.2001, str. 56.

postopkov ARS. Poleg tega so trgovci s sedežem v državi članici, v kateri kakovostni postopki ARS v zadovoljivi meri niso na voljo, v slabšem konkurenčnem položaju v primerjavi s trgovci, ki imajo dostop do takšnih postopkov in lahko tako spore s potrošniki rešijo hitreje in ceneje.

- (7) Da bi lahko potrošniki v celoti izkoristili potencial notranjega trga, bi moralo biti alternativno reševanje sporov na voljo pri vseh vrstah domačih in čezmejnih potrošniških sporov, ki jih zajema ta direktiva, postopki ARS bi morali izpolnjevati dosledne zahteve kakovosti, ki se uporabljajo po vsej Uniji, potrošniki in trgovci pa bi morali take postopke poznati. Zaradi vedno pogostejšega čezmejnega trgovanja in gibanja oseb je pomembno tudi, da organi ARS učinkovito obravnavajo čezmejne spore.
- (8) Kot je Evropski parlament zapisal v svoji resoluciji z dne 25. oktobra 2011 o alternativnem reševanju sporov v civilnih, gospodarskih in družinskih zadevah in resoluciji z dne 20. maja 2010 o uresničitvi enotnega trga za potrošnike in državljane, bi bilo treba pri vsakem celostnem pristopu k enotnemu trgu, namenjenem državljanom, najprej razviti preprost, poceni, hiter in dostopen sistem pravnih sredstev.
- (9) Komisija je v Sporočilu z dne 13. aprila 2011 z naslovom „Akt za enotni trg – Dvanajst pobud za okrepitev rasti in zaupanja – Skupaj za novo rast“ opredelila zakonodajo o ARS, ki vključuje sklop, namenjen elektronskemu trgovanju (v nadaljnjem besedilu: e-trgovanje), kot eno od dvanajstih pobud za okrepitev rasti in zaupanja ter približevanje dokončni vzpostavitvi enotnega trga.
- (10) Evropski svet je v svojih zaključkih z dne 24.-25. marca in 23. oktobra 2011 pozval Evropski parlament in Svet, naj do konca leta 2012 sprejmeta prvi sveženj prednostnih ukrepov za ponovni zagon enotnega trga. Poleg tega je Svet Evropske unije v svojih zaključkih z dne 30. maja 2011 o prednostnih nalogah za ponovno vzpostavitev enotnega trga poudaril pomen e-trgovanja in strinjanje, da lahko sistemi ARS za potrošnike nudijo cenovno ugodna, enostavna in hitra pravna sredstva tako za potrošnike kot trgovce. Za uspešno izvajanje teh sistemov je potrebna trajna politična zavezanost in podpora vseh akterjev, ne da bi bile pri tem ogrožene cenovna dostopnost, preglednost, prožnost, hitrost in kakovost odločanja organov ARS, ki spadajo na področje uporabe te direktive.
- (11) Spletno poslovanje in zlasti čezmejno trgovanje postajata vse pomembnejši steber gospodarske dejavnosti Unije, zato sta potrebna ustrezno delujoča infrastruktura ARS za potrošniške spore ter ustrezno integriran okvir za spletno reševanje potrošniških sporov (v nadaljnjem besedilu: SRS), ki izhajajo iz spletnih transakcij, da bi tako okrepili zaupanje državljanov v notranji trg, kar je cilj Akta za enotni trg.
- (12) Ta direktiva in Uredba (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o spletnem reševanju potrošniških sporov<sup>(1)</sup> sta zakonodajna instrumenta, ki sta medsebojno povezana in se dopolnjujeta. Uredba (EU) št. 524/2013 določa vzpostavitev platforme za SRS, ki potrošnikom in trgovcem zagotavlja enotno vstopno točko za izvensodno reševanje spletnih sporov prek organov ARS, ki so povezani s platformo in zagotavljajo ARS s kakovostnimi postopki ARS. Razpoložljivost kakovostnih organov ARS po vsej Uniji je zato predpogoj za ustrezno delovanje platforme za SRS.
- (13) Ta direktiva se ne bi smela uporabljati za negospodarske storitve splošnega pomena. Negospodarske storitve so storitve, ki se ne opravljajo iz gospodarskih razlogov. Ta direktiva zato ne bi smela zajemati negospodarskih storitev splošnega pomena, ki jih brez plačila opravlja država ali se opravljajo v imenu države ne glede na pravno obliko, s katero se te storitve zagotavljajo.
- (14) Ta direktiva se ne bi smela uporabljati za storitve zdravstvenega varstva, kot so opredeljene v členu 3(a) Direktive 2011/24/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. marca 2011 o uveljavljanju pravic pacientov pri čezmejnem zdravstvenem varstvu<sup>(2)</sup>.
- (15) Razvoj dobro delujočega ARS v Uniji je nujen za okrepitev zaupanja potrošnikov v notranji trg, tudi na področju e-trgovanja, in za uresničitev potenciala ter priložnosti čezmejnega in spletnega trgovanja. Takšen razvoj bi moral temeljiti na obstoječih postopkih ARS v državah članicah in spoštovati njihove pravne tradicije. Tako obstoječi kot na novo ustanovljeni ustrezno delujoči organi za reševanje sporov, ki izpolnjujejo zahteve glede kakovosti, določene v tej direktivi, bi se morali šteti za „organe ARS“ po tej direktivi. Razširjenost ARS se lahko izkaže za pomembno tudi v tistih državah članicah, kjer je veliko sodnih zaostankov, kar državljanom Unije onemogoča uveljavljanje pravice do poštenega sojenja v razumnem času.
- (16) Ta direktiva bi se morala uporabljati za spore med potrošniki in trgovci v zvezi s pogodbenimi obligacijskimi razmerji, ki izhajajo iz spletnih in nespletnih pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah v vseh gospodarskih sektorjih, razen v izvzetih sektorjih. To bi moralo

<sup>(1)</sup> Glej stran 1 tega Uradnega lista.

<sup>(2)</sup> UL L 88, 4.4.2011, str. 45.

- vključevati spore v zvezi s prodajo ali zagotavljanjem digitalnih vsebin za plačilo. Ta direktiva bi se morala uporabljati za pritožbe, ki jih potrošniki vložijo proti trgovcem. Ne bi se smela uporabljati za pritožbe, ki jih trgovci vložijo proti potrošnikom, ali za spore med trgovci. Državam članicam pa ne bi smela preprečevati, da sprejmejo nove ali ohranijo veljavne določbe o postopkih za izvensodno reševanje takih sporov.
- (17) Države članice bi morale imeti možnost, da ohranijo ali uvedejo nacionalne določbe v zvezi s postopki, ki niso zajeti v tej direktivi, kot so notranji postopki za obravnavo pritožb, ki jih vodijo trgovci. Takšni notranji postopki za obravnavo pritožb so lahko učinkovit način za reševanje potrošniških sporov v začetni fazi.
- (18) Opredelitev pojma „potrošnik“ bi morala zajemati fizične osebe, ki delujejo zunaj svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti. Kadar pa je pogodba sklenjena deloma za namene trgovske dejavnosti osebe in deloma zunaj okvira te njene dejavnosti (pogodba z dvojnimi namenoma), pri čemer je namen trgovske dejavnosti tako omejen, da ne prevladuje v celotnem kontekstu ponudbe, bi morala ta oseba prav tako šteti za potrošnika.
- (19) Del veljavnih pravnih aktov Unije že vključuje določbe o ARS. Da se zagotovi pravna varnost, bi bilo treba določiti, da v primeru spora prevlada ta direktiva, razen če je izrecno določeno drugače. Ta direktiva zlasti ne bi smela vplivati na Direktivo 2008/52/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2008 o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah<sup>(1)</sup>, ki že določa okvir za sisteme mediacije na ravni Unije za čezmejne spore, pri tem pa ne preprečuje, da bi se Direktiva 2008/52/ES uporabljala za notranje sisteme mediacije. Ta direktiva naj bi se horizontalno uporabljala za vse vrste postopkov ARS, vključno s postopki ARS, ki jih zajema Direktiva 2008/52/ES.
- (20) Postopki ARS se zelo razlikujejo po Uniji, pa tudi v posameznih državah članicah. Ta direktiva bi morala zajemati vsak trajno ustanovljen organ, namenjen reševanju spora med potrošnikom in trgovcem s postopkom ARS, ki je vključen na seznam v skladu s to direktivo. Ta direktiva lahko po odločitvi držav članic zajema tudi organe za reševanje sporov, ki strankam naložijo zavezujoče rešitve. Vendar se izvensodni postopek, vzpostavljen priložnostno za posamezni spor med potrošnikom in trgovcem, ne bi smel šteti za postopek ARS.
- (21) Postopki ARS se poleg tega zelo razlikujejo po Uniji, pa tudi v posameznih državah članicah. Lahko so v obliki postopkov, v katerih organ ARS poveže stranki s ciljem iskanja sporazumne rešitve, postopkov, v katerih organ ARS predlaga rešitev, ali postopkov, v katerih organ ARS naloži rešitev. Lahko tudi združujejo dva ali več takšnih postopkov. Ta direktiva ne bi smela posegati v obliko postopkov ARS v državah članicah.
- (22) Postopki pred organi za reševanje sporov, kadar so fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, zaposlene ali prejemajo kakršno koli obliko plačila samo pri trgovcu, so verjetno izpostavljeni navzkrižju interesov. Zaradi tega bi bilo treba navedene postopke načeloma izključiti iz področja uporabe te direktive, razen če država članica odloči, da se lahko ti postopki priznajo kot postopki ARS na podlagi te direktive, in pod pogojem, da ti subjekti v celoti izpolnjujejo posebne zahteve glede neodvisnosti in nepristranskosti iz te direktive. Pri organih ARS, ki nudijo reševanje sporov s pomočjo takšnih postopkov, bi bilo treba redno ocenjevati, kako izpolnjujejo zahteve glede kakovosti iz te direktive, vključno s posebnimi dodatnimi zahtevami za zagotavljanje njihove neodvisnosti.
- (23) Ta direktiva se ne bi smela uporabljati za postopke pred sistemi obravnave pritožb potrošnikov, ki jih upravljajo trgovci, niti za neposredna pogajanja med strankama. Prav tako se ne bi smela uporabljati v primerih, ko poskuša sodnik rešiti spor v okviru sodnega postopka, ki poteka v zvezi s tem sporom.
- (24) Države članice bi morale zagotoviti, da se lahko spori, ki jih zajema ta direktiva, predložijo organu ARS, ki izpolnjuje zahteve iz te direktive in je vključen na seznam v skladu s to direktivo. Države članice bi morale imeti možnost, da to obveznost izpolnijo tako, da uporabijo obstoječe ustrezno delujoče organe ARS in po potrebi prilagodijo njihovo področje pristojnosti ali pa poskrbijo za ustanovitev novih organov ARS. Ta direktiva ne bi smela preprečevati delovanja obstoječih organov za reševanje sporov, ki delujejo v okviru nacionalnih organov za varstvo potrošnikov v državah članicah, v katerih so za reševanje sporov odgovorni državni uradniki. Državni uradniki bi morali veljati za zastopnike tako interesov potrošnikov kot interesov trgovcev. Ta direktiva od držav članic ne bi smela zahtevati ustanovitve posebnega organa ARS za vsak maloprodajni sektor. Po potrebi, in da bi se zagotovila polna sektorska in geografska pokritost ter dostop do ARS, bi morale države članice imeti možnost, da poskrbijo za ustanovitev dopolnilnega organa ARS, ki bi obravnaval spore, za reševanje katerih ni pristojen noben poseben organ ARS. Dopolnilni organi ARS naj bi zagotovili, da pri dostopu do organa ARS ni vrzeli, in tako zaščitili potrošnike in trgovce.

(1) UL L 136, 24.5.2008, str. 3.

- (25) Ta direktiva državam članicam ne bi smela preprečevati, da ohranijo ali uvedejo zakonodajo o postopkih za izvensodno reševanje potrošniških sporov na podlagi pogodbenega razmerja, ki izpolnjuje zahteve iz te direktive. Da se zagotovi učinkovito delovanje organov ARS, bi poleg tega ti organi morali imeti možnost, da v skladu s pravom države članice, v kateri imajo sedež, ohranijo ali uvedejo postopkovna pravila, na podlagi katerih lahko zavrnejo obravnavo sporov v določenih okoliščinah, na primer če je spor preveč kompleksen in bi ga bilo zato bolje rešiti na sodišču. Vendar postopkovna pravila, ki organom ARS dopuščajo, da zavrnejo obravnavo spora, ne bi smela bistveno poslabšati dostopa potrošnikov do postopkov ARS, tudi pri čezmejnih sporih. Zato bi morale države članice pri določitvi denarnega praga vedno upoštevati, da se lahko dejanska vrednost spora med državami članicami razlikuje in da bi zato določitev nesorazmerno visokega praga v eni državi članici lahko ovirala dostop do postopkov ARS za potrošnike iz drugih držav članic. Države članice ne bi smele biti zavezane zagotoviti, da lahko potrošnik pritožbo vloži pri drugem organu ARS, če je organ ARS, pri katerem je bila pritožba najprej vložena, obravnavo pritožbe zavrnil zaradi postopkovnih pravil. V takih primerih bi moralo veljati, da so države članice izpolnile svojo obveznost zagotavljanja polne pokritosti z organi ARS.
- (26) Ta direktiva bi morala omogočati, da bi trgovce, ki imajo sedež v eni državi članici, pokrival organ ARS, ki je ustanovljen v drugi državi članici. Da bi izboljšali pokritost in dostop potrošnikov do ARS po vsej Uniji, bi morale imeti države članice možnost, da se odločijo, da bodo uporabile organe ARS s sedežem v drugi državi članici ali regionalne, nadnacionalne ali vseevropske organe ARS, pri čemer trgovce iz različnih držav članic krije isti organ ARS. Uporaba organov ARS s sedežem v drugi državi članici ali nadnacionalnih ali vseevropskih organov ARS pa ne bi smela vplivati na odgovornost držav članic, da zagotovijo polno pokritost in dostop do organov ARS.
- (27) Ta direktiva ne bi smela posegati v možnost držav članic, da ohranijo ali uvedejo postopke ARS za skupno obravnavo enakih ali podobnih sporov med trgovcem in več potrošniki. Preden se na ravni Unije predlagajo skupinske izvensodne poravnave, bi bilo treba opraviti celovite ocene učinka takih poravnav. Učinkovit sistem skupinskih zahtevkov in preprosta uporaba ARS bi morala biti dopolnilna in ne medsebojno izključujoča postopka.
- (28) Obdelava informacij v zvezi s spori, ki jih zajema ta direktiva, bi morala potekati v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov, ki jih določajo zakoni in drugi predpisi držav članic, sprejeti v skladu z Direktivo Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov <sup>(1)</sup>.
- (29) Ves čas trajanja postopka ARS bi bilo treba spoštovati zaupnost in zasebnost. Države članice bi bilo treba spodbujati k varovanju zaupnosti postopkov ARS v vseh nadaljnjih civilnih ali gospodarskih sodnih postopkih ali pri arbitraži.
- (30) Države članice bi morale kljub temu zagotoviti, da organi ARS objavijo morebitne sistematične ali bistvene težave, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med potrošniki in trgovci. Informacijam, ki se sporočijo v zvezi s tem, bi se lahko priložila priporočila, kako je mogoče podobne težave v prihodnje preprečiti ali jih rešiti, da bi se dvignili standardi trgovcev in bi se olajšala izmenjava informacij in najboljših praks.
- (31) Države članice bi morale zagotoviti, da bodo organi ARS spore reševali na pravičen, praktičen in sorazmeren način tako glede potrošnika kot trgovca, na podlagi nepristranske ocene okoliščin pritožbe in ob ustreznem upoštevanju pravic strank.
- (32) Neodvisnost in integriteta organov ARS je bistvena, da državljani Unije začnejo zaupati, da jim bodo mehanizmi ARS ponudili pravičen in neodvisen izid. Fizična oseba ali kolegij, odgovorna za ARS, bi morala biti neodvisna od vseh tistih, ki bi lahko imeli koristi pri izidu, in ne bi smela biti v navzkrižju interesov, ki bi ju lahko oviralo pri sprejemanju odločitve na pravičen, nepristranski in neodvisen način.
- (33) Fizične osebe, odgovorne za ARS, bi morale šteti za nepristranske le, če se nad njimi ne more izvajati pritisk, ki bi lahko vplival na njihov odnos do spora. Da se zagotovi neodvisnost njihovega delovanja, bi morale te osebe biti imenovane tudi za dovolj dolgo obdobje in ne bi smele prejemati navodil nobene od strank ali njihovih zastopnikov.
- (34) Da se prepreči navzkrižje interesov, bi morale fizične osebe, odgovorne za ARS, razkriti vse okoliščine, ki bi lahko vplivale na njihovo neodvisnost in nepristranskost ali povzročile navzkrižje interesov s katero koli od strank v sporu, ki naj bi ga razrešile. To so lahko morebitni neposredni ali posredni finančni interesi pri izidu postopka ARS ali morebitno osebno ali poslovno razmerje z eno ali več strankami v treh letih pred prevzemom funkcije, vključno z morebitnim delom, ki ni bilo povezano z ARS, ki ga je zadevna oseba opravljala za eno ali več strank, poklicno organizacijo ali poslovno združenje, v katerega je včlanjena ena stranka, ali za katerega koli člana te organizacije ali združenja.

<sup>(1)</sup> UL L 281, 23.11.1995, str. 31.



- (35) Neizvajanje takšnega pritiska je treba zagotoviti zlasti v primeru, ko so fizične osebe, odgovorne za ARS, zaposlene ali prejemale kakršno koli obliko plačila pri trgovcu. Zato bi bilo treba določiti posebne zahteve za primere, kadar države članice odločijo, da bodo dovolile, da se postopki reševanja sporov v takih primerih štejejo za postopke ARS na podlagi te direktive. Fizične osebe, odgovorne za ARS, ki so zaposlene ali prejemale kakršno koli obliko plačila izključno pri poklicni organizaciji ali poslovnem združenju, v katero je včlanjen trgovec, bi morale razpolagati z ločenim in namenskim proračunom, ki zadošča za opravljanje njihovih nalog.
- (36) Za uspešno delovanje sistema ARS, zlasti za zagotovitev potrebnega zaupanja v njegove postopke, je bistveno, da imajo fizične osebe, odgovorne za ARS, potrebno strokovno znanje, vključno s splošnim poznavanjem prava. Navedene osebe bi morale imeti zlasti dovolj splošnega znanja s pravnega področja, da bi razumele pravne posledice spora, ni pa nujno, da so kvalificirani pravniki.
- (37) Z uporabo določenih načel kakovosti pri postopkih ARS se krepí tako zaupanje potrošnikov kot zaupanje trgovcev v takšne postopke. Takšna načela kakovosti so bila na ravni Unije prvič oblikovana v priporočilih 98/257/ES in 2001/310/ES. Ta direktiva določa sklop zahtev kakovosti, ki se uporabljajo za vse postopke ARS, ki jih izvaja organ ARS, priglašen Komisiji, in tako nekaterim načelom iz navedenih priporočil Komisije daje zavezujočo naravo.
- (38) Ta direktiva bi morala določiti zahteve kakovosti za organe ARS, ki bi morali zagotavljati enako raven varstva in pravic potrošnikov tako v domačih kot čezmejnih sporih. Ta direktiva državam članicam ne bi smela preprečiti, da sprejmejo nova ali ohranijo veljavna pravila, ki presegajo določbe te direktive.
- (39) Organi ARS bi morali biti dostopni in pregledni. Za zagotovitev preglednosti organov ARS in postopkov ARS morata stranki prejeti jasne in dostopne informacije, ki jih potrebuje, da bi pred sodelovanjem v postopku ARS lahko sprejeli zavestno odločitev. Zagotavljanje teh informacij trgovcem se ne bi smelo zahtevati, če morajo trgovci na podlagi nacionalne zakonodaje obvezno sodelovati v postopkih ARS.
- (40) Ustrezno delujoč organ ARS bi moral postopke spletnih in nespletnih sporov zaključiti hitro v roku 90 koledarskih dni, ki se začne z datumom, ko je organ ARS prejel popoln spis s pritožbo, vključno z vso ustrezno dokumentacijo, povezano s to pritožbo, in konča z datumom, ko je izid postopka ARS dan na voljo. Organ ARS, ki prejme pritožbo, bi moral stranki uradno obvestiti, ko prejme vse dokumente, potrebne za izvedbo postopka ARS. V nekaterih izjemnih zelo kompleksnih primerih, vključno kadar ena od strank iz utemeljenih razlogov ne more sodelovati v postopku ARS, bi morali organi ARS imeti možnost podaljšanja roka, da bi lahko opravili raziskavo zadevnega primera. Stranki bi bilo treba obvestiti o morebitnem podaljšanju tega roka in o približnem času, ki bo po pričakovanju potreben za rešitev spora.
- (41) Postopki ARS bi morali biti za potrošnika po možnosti brezplačni. Če so s postopkom ARS povezani stroški, bi moral biti postopek za potrošnike dostopen, privlačen in poceni. Stroški zato ne bi smeli presežati simbolične cene.
- (42) Postopki ARS bi morali biti pravični, tako da sta stranki v sporu obveščeni o vseh svojih pravicah in o vseh posledicah odločitev, ki jih sprejmeta v okviru postopka ARS. Organi ARS bi morali potrošnike obvestiti o njihovih pravicah, preden se ti strinjajo s predlagano rešitvijo ali jo upoštevajo. Obe stranki bi tudi morali imeti možnost predložiti svoje informacije in dokaze, ne da bi bili fizično prisotni.
- (43) Dogovor med potrošnikom in trgovcem o vložitvi pritožbe pri organu ARS za potrošnika ne bi smel biti zavezujoč, če je bil sklenjen pred nastankom spora, in če je potrošnik s tem prikrajšan za pravico, da za rešitev spora vloží tožbo na sodišču. Poleg tega bi morala biti v postopkih ARS, katerih cilj je rešitev spora z naložitvijo rešitve, naložena rešitev za stranki zavezujoča le, če sta bili vnaprej obveščeni o njeni zavezujoči naravi in sta v to izrecno privolili. Izrecna privolitev trgovca ne bi smela biti potrebna, če nacionalni predpisi določajo, da so take rešitve za trgovce zavezujoče.
- (44) V postopkih ARS, katerih cilj je rešitev spora z naložitvijo rešitve potrošniku, in kadar ni kolizije zakonov, naložena rešitev ne bi smela povzročiti, da je potrošnik prikrajšan za zaščito, ki mu jo zagotavljajo določbe, od katerih ni mogoče odstopati z dogovorom v skladu s pravom države članice, v kateri imata potrošnik in trgovec običajno prebivališče. Če pride do kolizije zakonov in se pravo, ki se uporablja za pogodbo o prodaji ali pogodbo o storitvah, določi v skladu s členom 6(1) in (2) Uredbe (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se

uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja (Rim I) <sup>(1)</sup>, rešitev, ki jo naloži organ ARS, ne bi smela povzročiti, da je potrošnik prikrajšan za zaščito, ki mu jo zagotavljajo določbe, od katerih ni mogoče odstopati z dogovorom v skladu s pravom države članice, v kateri ima potrošnik običajno prebivališče. Če pride do kolizije zakonov in se pravo, ki se uporablja za pogodbo o prodaji ali pogodbo o storitvah, določi v skladu s členom 5(1) do (3) Rimske konvencije z dne 19. junija 1980 o uporabi prava v pogodbenih obligacijskih razmerjih <sup>(2)</sup>, rešitev, ki jo naloži organ ARS, ne bi smela povzročiti, da je potrošnik prikrajšan za zaščito, ki mu jo zagotavljajo obvezni predpisi po pravu države članice, v kateri ima običajno prebivališče.

- (45) Pravica do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča je temeljna pravica, ki jo določa člen 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah. Zato postopki ARS ne bi smeli biti oblikovani tako, da bi nadomestili sodne postopke, in potrošnikom ali trgovcem ne bi smeli odvzeti pravice do pravnih sredstev pred sodiščem. Ta direktiva strankama ne bi smela onemogočiti uveljavljanja pravice dostopa do sodnega sistema. Kadar spora z določenim postopkom ARS, katerega izid ni zavezujoč, ni bilo mogoče rešiti, strankama ne bi smelo biti onemogočeno, da nato začeta sodni postopek v zvezi s tem sporom. Države članice bi morale imeti možnost, da izberejo ustrezne načine za doseg tega cilja. Med drugim bi morale imeti možnost določiti, da se zastaralni ali prekluzivni roki med postopkom ARS ne iztečejo.
- (46) Za učinkovito delovanje bi morali imeti organi ARS na voljo zadostne človeške, materialne in finančne vire. Države članice bi morale določiti ustrezno obliko financiranja za organe ARS na svojem ozemlju, ne da bi pri tem omejele financiranje že delujočih organov ARS. Ta direktiva ne bi smela posegati v vprašanje, ali se organi ARS financirajo iz javnih ali zasebnih ali iz kombinacije javnih in zasebnih virov. Vseeno bi bilo treba organe ARS spodbujati, da se usmerijo zlasti k oblikam zasebnega financiranja in uporabljajo javna sredstva le po presoji držav članic. Ta direktiva ne bi smela vplivati na možnost, da organe ARS financirajo podjetja, poklicne organizacije ali poslovna združenja.
- (47) Ob nastanku spora morajo imeti potrošniki možnost, da hitro ugotovijo, kateri organi ARS so pristojni za obravnavo njihove pritožbe in ali bo zadevni trgovec sodeloval v postopku, predloženem organu ARS. Trgovci, ki se zavežejo, da bodo spore s potrošniki reševali prek organov ARS, bi morali potrošnike obvestiti o naslovu in spletnem mestu organa ali organov ARS, ki jih pokrivajo. Navedene informacije bi morale biti jasne, razumljive in lahko dostopne na spletnem mestu trgovca, če ga ima, in navedene v splošnih pogojih pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, sklenjenih med trgovcem in potrošnikom, če je to primerno. Trgovci bi morali imeti možnost, da na svojih spletnih mestih in v splošnih pogojih zadevnih pogodb navedejo katere koli dodatne informacije o svojih notranjih postopkih za obravnavo pritožb ali o morebitnih drugih načinih, kako lahko potrošniki z njimi vzpostavijo neposreden stik, da bi se spori rešili brez predložitve organu ARS. Kadar spora neposredno ni mogoče rešiti, bi moral trgovec potrošniku na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov posredovati informacije o zadevnih organih ARS in navedeti, ali bo spor reševal prek njih.
- (48) Obveznost trgovcev, da obvestijo potrošnike o organih ARS, ki jih pokrivajo, ne bi smela posegati v določbe o obveščanju potrošnikov o postopkih izvensodnega reševanja iz drugih pravnih aktov Unije, ki bi se morale uporabljati poleg obveznosti sporočanja zadevnih informacij, določene v tej direktivi.
- (49) Ta direktiva ne bi smela zahtevati, da morajo trgovci obvezno sodelovati v postopkih ARS, ali da so rezultati takšnih postopkov za trgovce zavezujoči, če je potrošnik proti njim vložil pritožbo. Vendar bi, da bi zagotovili, da imajo potrošniki dostop do pravnih sredstev in niso obvezani, da se odpovejo svojim zahtevkom, bilo treba trgovce čim bolj spodbujati k sodelovanju v postopkih ARS. Zato ta direktiva ne bi smela posegati v morebitne nacionalne predpise, na podlagi katerih je sodelovanje trgovcev v takih postopkih obvezno ali se ga spodbuja, oziroma so za nesodelovanje predpisane sankcije ali so rezultati postopkov za trgovce zavezujoči, če ti predpisi strankama ne preprečujejo uveljavljanja pravice dostopa do sodnega sistema, ki jo določa člen 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah.
- (50) Da bi preprečili nepotrebno obremenitev organov ARS, bi morale države članice spodbujati potrošnike, naj stopijo v stik s trgovcem, da bi spor rešili dvostransko, preden vložijo pritožbo pri organu ARS. V mnogih primerih bi potrošniki svoje spore tako lahko rešili hitro in v začetni fazi.
- (51) Države članice bi morale pri razvoju sistemov ARS vključiti predstavnike poklicnih organizacij, poslovnih združenj ter potrošniških organizacij, zlasti v zvezi z načeli nepristranskosti in neodvisnosti.
- (52) Države članice bi morale zagotoviti, da organi ARS sodelujejo pri reševanju čezmejnih sporov.

<sup>(1)</sup> UL L 177, 4.7.2008, str. 6.

<sup>(2)</sup> UL L 266, 9.10.1980, str. 1.

- (53) Znotraj Unije bi bilo treba okrepiti mreže organov ARS, kot je mreža za reševanje finančnih sporov „FIN-NET“ na področju finančnih storitev. Države članice bi morale organe ARS spodbujati k vključitvi v takšne mreže.
- (54) Tesno sodelovanje med organi ARS in nacionalnimi organi bi moralo krepiti učinkovito uporabo pravnih aktov Unije o varstvu potrošnikov. Komisija in države članice bi morale lajšati sodelovanje organov ARS, da bi spodbudile izmenjavo najboljših praks in tehničnega znanja ter razpravo o morebitnih težavah v zvezi z vodenjem postopkov ARS. Tako sodelovanje bi moralo biti podprto tudi s prihodnjim programom Unije o varstvu potrošnikov.
- (55) Organe ARS bi bilo treba pozorno spremljati, da se zagotovi njihovo pravilno in učinkovito delovanje. V ta namen bi morala vsaka država članica določiti pristojni organ ali pristojne organe, ki bi morali opravljati to funkcijo. Komisija in organi, pristojni na podlagi te direktive, bi morali objaviti in posodabljeni seznam organov ARS, ki izpolnjujejo določbe te direktive. Države članice bi morale zagotoviti, da organi ARS, mreža evropskih potrošniških centrov in po potrebi organi, določeni v skladu s to direktivo, objavijo navedeni seznam na svojem spletnem mestu tako, da navedejo povezavo na spletno mesto Komisije in, če je mogoče, na trajnem nosilcu podatkov v svojih prostorih. Poleg tega bi morale države članice prav tako spodbujati zadevne potrošniške organizacije in poslovna združenja, naj objavijo seznam. Države članice bi morale zagotoviti tudi ustrezno širjenje informacij o tem, kako naj ravnajo potrošniki v primeru spora s trgovcem. Poleg tega bi morali pristojni organi objavljati redna poročila o razvoju in delovanju organov ARS v njihovih državah članicah. Organi ARS bi morali pristojnim organom sporočiti določene informacije, na katerih naj bi temeljila ta poročila. Države članice bi morale organe ARS spodbujati, naj se pri predložitvi takšnih informacij oprejo na Priporočilo Komisije 2010/304/EU z dne 12. maja 2010 o uporabi usklajene metodologije za klasifikacijo pritožb in poizvedb potrošnikov ter poročanje o njih<sup>(1)</sup>.
- (56) Države članice morajo določiti pravila o kaznih za kršitev nacionalnih določb, sprejetih zaradi skladnosti s to direktivo, in zagotoviti, da se ta pravila izvajajo. Kazni bi morale biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.
- (57) Uredbo (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov<sup>(2)</sup> („Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov“), bi bilo treba spremeniti tako, da se v njeno prilogo vključi sklic na to direktivo ter se tako okrepi čezmejno sodelovanje pri izvrševanju te direktive.
- (58) Direktivo 2009/22/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov<sup>(3)</sup> (Direktiva o opustitvenih tožbah) bi bilo treba spremeniti tako, da se v njeno prilogo vključi sklic na to direktivo ter se tako zaščiti skupne interese potrošnikov, določenih v tej direktivi.
- (59) V skladu s Skupno politično izjavo z dne 28. septembra 2011 držav članic in Komisije o obrazložitvenih dokumentih<sup>(4)</sup> so se države članice zavezale, da bodo uradnemu obvestilu o ukrepih za prenos v upravičenih primerih priložile enega ali več dokumentov, v katerih bo pojasnjeno razmerje med elementi direktive in ustreznimi deli nacionalnih instrumentov za prenos. Zakonodajalec meni, da je predložitev takšnih dokumentov v primeru te direktive upravičena.
- (60) Ker cilja te direktive, tj. z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov in brez omejevanja dostopa potrošnikov do sodišč prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, države članice ne morejo zadovoljivo doseči, in se ker se te cilje lažje doseže na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta direktiva ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenega cilja.
- (61) Ta direktiva spoštuje temeljne pravice in upošteva načela, ki jih priznava zlasti Listina Evropske unije o temeljnih pravicah ter zlasti členi 7, 8, 38 in 47 Listine.
- (62) Opravljeno je bilo posvetovanje z Evropskim nadzornikom za varstvo podatkov v skladu s členom 28(2) Uredbe (ES) št. 45/2001 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. decembra 2000 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov v institucijah in organih Skupnosti in o prostem pretoku takih podatkov<sup>(5)</sup>, ki je svoje mnenje podal 12. januarja 2012<sup>(6)</sup> –

<sup>(1)</sup> UL L 136, 2.6.2010, str. 1.

<sup>(2)</sup> UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

<sup>(3)</sup> UL L 110, 1.5.2009, str. 30.

<sup>(4)</sup> UL C 369, 17.12.2011, str. 14.

<sup>(5)</sup> UL L 8, 12.1.2001, str. 1.

<sup>(6)</sup> UL C 136, 11.5.2012, str. 1.

SPREJELA NASLEDNJO DIREKTIVO:

#### POGLAVJE I

### SPLOŠNE DOLOČBE

#### Člen 1

#### Vsebina

Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer z zagotavljanjem, da lahko potrošniki pritožbe proti trgovcem prostovoljno vložijo pri organih, ki ponujajo neodvisne, nepristranske, pregledne, učinkovite, hitre in pravične postopke alternativnega reševanja sporov (v nadaljnjem besedilu: ARS). Ta direktiva ne posega v nacionalno zakonodajo, na podlagi katere je sodelovanje v takih postopkih obvezno, če ta zakonodaja strankama ne preprečuje, da bi uveljavljali pravico dostopa do sodnega sistema.

#### Člen 2

#### Področje uporabe

1. Ta direktiva se uporablja za postopke izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih sporov v zvezi s pogodbenimi obligacijskimi razmerji, ki izhajajo iz pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, sklenjenih med trgovcem s sedežem v Uniji in potrošnikom s prebivališčem v Uniji, in sicer s posredovanjem organa ARS, ki predlaga ali naloži rešitev ali zbliža stranki pri iskanju sporazumne rešitve.

2. Ta direktiva se ne uporablja za:

- (a) postopke pred organi za reševanje sporov, kadar so fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, zaposlene ali prejemale plačilo samo pri posameznem trgovcu, razen če države članice odločijo, da bodo tovrstne postopke dovolile kot postopke ARS na podlagi te direktive, in so izpolnjene zahteve iz poglavja II, vključno s posebnimi zahtevami glede neodvisnosti in preglednosti iz člena 6(3);
- (b) postopke v okviru sistemov obravnave pritožb potrošnikov, ki jih vodijo trgovci;
- (c) negospodarske storitve splošnega pomena;
- (d) spore med trgovci;
- (e) neposredna pogajanja med potrošnikom in trgovcem;
- (f) poskuse sodnika za rešitev spora med sodnim postopkom, ki poteka v zvezi s tem sporom;
- (g) postopke, ki jih sproži trgovec proti potrošniku;

(h) zdravstvene storitve, ki jih za paciente opravljajo zdravstveni delavci, da bi ocenili, ohranili ali obnovili njihovo zdravstveno stanje, vključno s predpisovanjem, izdajo in zagotavljanjem zdravil in medicinskih pripomočkov;

(i) javne ponudnike nadaljnega ali višjega izobraževanja.

3. Ta direktiva vzpostavlja usklajene zahteve kakovosti za organe ARS in postopke ARS, da se zagotovi, da bodo imeli potrošniki po začetku njenega izvajanja dostop do visoko kakovostnih, preglednih, učinkovitih in pravičnih mehanizmov pravnih sredstev reševanja izvensodnih pravnih sporov, ne glede na to, kje v Uniji prebivajo. Države članice lahko ohranijo ali sprejmejo pravila, ki presegajo določbe te direktive, da bi zagotovile visoko raven varstva potrošnikov.

4. Ta direktiva priznava pristojnost držav članic, da določijo, ali imajo organi ARS s sedežem na njihovem ozemlju pravico naložiti rešitev.

#### Člen 3

#### Razmerje do druge pravnih aktov Unije

1. Če je katera koli določba te direktive v nasprotju z določbo iz drugega pravnega akta Unije in se nanaša na postopke izvensodnega reševanja pravnih sporov, ki jih sproži potrošnik proti trgovcu, prevlada določba te direktive, razen če je v tej direktivi določeno drugače.

2. Ta direktiva ne posega v Direktivo 2008/52/ES.

3. Člen 13 te direktive ne posega v določbe o obveščanju potrošnikov o postopkih izvensodnega reševanja iz drugih pravnih aktov Unije, ki se uporabljajo poleg navedenega člena.

#### Člen 4

#### Opredelitev pojmov

1. V tej direktivi:

- (a) „potrošnik“ pomeni vsako fizično osebo, ki deluje za namene zunaj okvira svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti;
- (b) „trgovec“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo v zasebni ali javni lasti, ki sama ali prek osebe, ki nastopa v njenem imenu ali po njenem naročilu, deluje za namene v zvezi s svojo trgovsko, poslovno, obrtno ali poklicno dejavnostjo;



- (c) „pogodba o prodaji“ pomeni vsako pogodbo, v skladu s katero trgovec prenese ali se zaveže, da bo prenesel lastništvo nad blagom na potrošnika, potrošnik pa plača ali se zaveže, da bo plačal ceno blaga, vključno s kakršno koli pogodbo, katere predmet so blago in storitve;
- (d) „pogodba o storitvah“ pomeni vsako pogodbo razen pogodbe o prodaji, na podlagi katere trgovec opravi storitev za potrošnika ali se temu zaveže, potrošnik pa plača ceno storitve ali se temu zaveže;
- (e) „domači spor“ pomeni spor na podlagi pogodbenega razmerja, ki izhaja iz pogodbe o prodaji ali pogodbe o storitvah, če potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebiva v isti državi članici, v kateri ima trgovec sedež;
- (f) „čezmejni spor“ pomeni spor na podlagi pogodbenega razmerja, ki izhaja iz pogodbe o prodaji ali pogodbe o storitvah, če potrošnik ob naročilu blaga ali storitev prebiva v eni državi članici, trgovec pa ima sedež v drugi državi članici;
- (g) „postopek ARS“ pomeni postopek, kot je naveden v členu 2, ki izpolnjuje zahteve te direktive in ga izvaja organ ARS;
- (h) „organ ARS“ pomeni vsak kakor koli imenovan ali naveden trajno ustanovljen organ, ki ponuja reševanje spora s postopkom ARS in je vključen na seznam v skladu s členom 20(2);
- (i) „pristojni organ“ pomeni kateri koli javni organ, ustanovljen na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni, ki ga država članica določi za namene te direktive.

## 2. Trgovec ima sedež:

- v kraju, kjer ima svojo poslovno enoto, če je trgovec fizična oseba,
- v kraju, kjer ima statutarni sedež, glavno upravo ali poslovno enoto, vključno s podružnico, agencijo ali katero koli drugo poslovno enoto, če je trgovec podjetje, druga pravna oseba ali združenje fizičnih ali pravnih oseb,

## 3. Organ ARS ima sedež:

- v kraju, kjer fizična oseba izvaja dejavnosti ARS, če organ vodi fizična oseba,
- v kraju, kjer pravna oseba ali združenje fizičnih ali pravnih oseb izvaja dejavnosti ARS, če organ vodi pravna oseba ali združenje fizičnih ali pravnih oseb,

- v kraju, kjer ima sedež organ ali drugo javno telo, če organ ARS vodi ta organ ali drugo javno telo.

## POGLAVJE II

### DOSTOP DO ARS IN ZAHTEVE, KI SE UPORABLJAJO ZA ORGANE ARS IN POSTOPKE ARS

#### Člen 5

#### Dostop do organov ARS in postopkov ARS

1. Države članice lajšajo dostop potrošnikov do postopkov ARS in zagotovijo, da se spori, ki jih zajema ta direktiva in v katere je vpleten trgovec, ki ima sedež na njegovem ozemlju, lahko predložijo organu ARS, ki izpolnjuje zahteve iz te direktive.
2. Države članice zagotovijo, da organi ARS:
  - (a) vzdržujejo in posodablajo svoje spletno mesto, ki strankama omogoča preprost dostop do informacij v zvezi s postopkom ARS, in ki potrošnikom omogoča, da prek spleta vložijo pritožbo in potrebna dokazila;
  - (b) strankama na njuno zahtevo zagotovijo informacije iz točke (a) na trajnem nosilcu podatkov;
  - (c) po potrebi potrošnikom omogočijo, da pritožbo vložijo po drugi poti in ne prek spleta;
  - (d) omogočijo izmenjavo informacij med strankama po elektronski poti ali po potrebi po pošti;
  - (e) obravnavajo tako domače kot čezmejne spore, vključno s spori, ki jih zajema Uredba (EU) št. 524/2013, ter
  - (f) pri obravnavi sporov, ki jih zajema ta direktiva, sprejmejo potrebne ukrepe, da zagotovijo obdelavo osebnih podatkov v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov, določenih v nacionalni zakonodaji za izvajanje Direktive 95/46/ES v državi članici, v kateri ima organ ARS sedež.

3. Države članice lahko obveznost iz odstavka 1 izpolnijo tako, da zagotovijo dopolnilen organ ARS, ki je pristojen za obravnavo sporov iz navedenega odstavka, za reševanje katerih ni pristojen noben obstoječ organ ARS. Države članice lahko to obveznost izpolnijo tudi tako, da uporabijo organe ARS s sedežem v drugi državi članici ali regionalne, nadnacionalne ali vseevropske organe za reševanje sporov, pri čemer trgovce iz različnih držav članic krije isti organ ARS, brez vplivanja na svojo odgovornost, da zagotovijo polno pokritost in dostop do organov ARS.

4. Države članice lahko po lastni presoji organu ARS dovolijo, da ohrani ali uvede postopkovna pravila, na podlagi katerih lahko zavrne obravnavo zadevnega spora iz naslednjih razlogov:

- (a) potrošnik ni poskusil vzpostaviti stika z zadevnim trgovcem, da bi se pogovorila o njegovi pritožbi in si sprva prizadevala za rešitev spora neposredno s trgovcem;
- (b) spor je neresen ali nadležen;
- (c) spor obravnava ali ga je že prej obravnaval drug organ ARS ali sodišče;
- (d) vrednost zahtevka ne dosega vnaprej določenega denarnega praga, ali ta prag presega;
- (e) potrošnik pritožbe pri organu ARS ni vložil v vnaprej določenem roku, ki ne smejo biti manj kot eno leto od datuma, ko je potrošnik pritožbo vložil pri trgovcu;
- (f) obravnava te vrste spora bi sicer resno ogrozila učinkovito delovanje organa ARS.

Kadar v skladu s svojimi postopkovnimi pravili organ ARS ne more obravnavati spora, ki mu je bil predložen, ta organ ARS v roku treh tednov po prejemu pritožbe obema strankama utemeljeno obrazloži, zakaj spora ni obravnaval.

Takšna postopkovna pravila ne smejo bistveno poslabšati dostopa potrošnikov do postopkov ARS, tudi ne v primeru čezmejnih sporov.

5. Države članice zagotovijo, da kadar se organom ARS dovoli, da uvedejo vnaprej določene denarne pragove, s katerimi omejijo dostop do postopkov ARS, ti navedeni pragovi niso določeni tako, da bi bistveno poslabšali dostop potrošnikov do obravnave pritožb s strani organov ARS.

6. Kadar v skladu s postopkovnimi pravili iz odstavka 4 organ ARS ne more obravnavati pritožbe, ki mu je bila predložena, državi članici ni treba zagotoviti, da lahko potrošnik pritožbo vloži pri drugem organu ARS.

7. Kadar je organ ARS, ki obravnava spore v določenem gospodarskem sektorju, pristojen za obravnavo sporov, povezanih s trgovcem, ki deluje v tem sektorju, vendar ni član organizacije ali združenja, ki je del organa ARS ali ki organ ARS financira, se šteje, da je država članica izpolnila svojo obveznost iz odstavka 1 tudi v zvezi s spori, ki zadevajo navedenega trgovca.

## Člen 6

### Strokovnost, neodvisnost in nepristranskost

1. Države članice zagotovijo, da imajo fizične osebe, ki so odgovorne za ARS, potrebno strokovno znanje ter da so neodvisne in nepristranske. To se zagotovi tako, da te osebe:

- (a) imajo potrebno znanje in spretnosti na področju alternativnega ali sodnega reševanja potrošniških sporov, pa tudi splošno poznavanje prava;
- (b) so imenovane za dovolj dolgo obdobje, da se zagotovi neodvisnost njihovega delovanja, in ne morejo biti razrešene svojih nalog brez utemeljenega razloga;
- (c) ne prejemajo navodil nobene stranke ali njunih zastopnikov;
- (d) prejemajo plačilo na način, ki ni povezan z izidom postopka;
- (e) organu ARS nemudoma razkrijejo vse okoliščine, ki bi lahko vplivale ali za katere bi se lahko štel, da vplivajo na njihovo neodvisnost in nepristranskost ali povzročajo navzkrižje interesov pri kateri koli stranki v sporu, ki naj bi ga razrešile. Obveznost razkritja takih okoliščin velja skozi celoten postopek ARS. Ta obveznost se ne uporablja, če organ ARS sestavlja samo ena fizična oseba.

2. Države članice zagotovijo, da organi ARS vzpostavijo postopke, s katerimi zagotovijo, da v okoliščinah iz odstavka 1(e):

- (a) zadevno fizično osebo nadomesti druga fizična oseba, ki ji je zaupano vodenje postopka ARS, ali, če to ni mogoče,
- (b) se zadevna fizična oseba vzdrži vodenja postopka ARS in, če je mogoče, organ ARS strankama predlaga, naj spor predložita drugemu organu ARS, ki je pristojen za obravnavo spora, ali, če to ni mogoče,
- (c) se strankama okoliščine razkrijejo in se zadevni fizični osebi dovoli, da še naprej vodi postopek ARS, le če stranki, potem ko sta bili obveščeni o okoliščinah in njuni pravici do ugovora, temu nista nasprotovali.

Ta odstavek ne posega v člen 9(2)(a).

Kadar organ ARS sestavlja le ena fizična oseba, se uporabljata le točki (b) in (c) prvega pododstavka tega odstavka.

3. Če države članice odločijo, da bodo postopke iz člena 2(2)(a) dovolile kot postopke ARS na podlagi te direktive, zagotovijo, da ti postopki poleg splošnih zahtev iz odstavkov 1 in 5 izpolnjujejo tudi naslednje posebne zahteve:

- (a) fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, imenuje kolegij ali so del kolegija, ki ga sestavlja enako število zastopnikov potrošniških organizacij in zastopnikov trgovca; imenovanje je rezultat preglednega postopka;
- (b) fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, imajo najmanj triletni mandat, da se zagotovi neodvisnost njihovega delovanja;
- (c) fizične osebe, odgovorne za reševanje sporov, se zavežejo, da v obdobju treh let po prenehanju opravljanja funkcije v organu za reševanje sporov ne bodo delale za trgovca ali poklicno organizacijo ali poslovno združenje, v katerega je včlanjen trgovec;
- (d) organ za reševanje sporov ni hierarhično ali funkcionalno povezan s trgovcem, je jasno ločen od operativnih organov trgovca in ima za opravljanje svojih nalog zadosten proračun, ki je ločen od splošnega proračuna trgovca.

4. Države članice zagotovijo, da fizične osebe, odgovorne za ARS, ki so zaposlene ali prejemajo plačilo izključno pri poklicni organizaciji ali poslovnem združenju, v katero je včlanjen trgovec, poleg izpolnjevanja splošnih zahtev iz odstavkov 1 in 5 razpolagajo z ločenim in namenskim proračunom, ki zadošča za opravljanje njihovih nalog.

Ta odstavek se ne uporablja, kadar so zadevne fizične osebe del kolegija, ki je sestavljen iz enakega števila zastopnikov poklicne organizacije ali poslovnega združenja, pri kateri so zaposlene ali prejemajo plačilo, in potrošniških organizacij.

5. Kadar so fizične osebe, ki so odgovorne za reševanje sporov, člani kolegija, države članice poskrbijo, da organi ARS zagotovijo, da je v kolegiju število zastopnikov interesov potrošnikov enako številu zastopnikov interesov trgovcev.

6. Za namene odstavka 1(a) države članice spodbujajo organe ARS, naj zagotovijo usposabljanje za fizične osebe, ki so odgovorne za ARS. Če se tako usposabljanje izvaja, 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)(g).

#### Člen 7

#### Preglednost

1. Države članice zagotovijo, da organi ARS na zahtevo na trajnem nosilcu podatkov in na kakršen koli drug način, ki ga štejejo za ustreznega, na svojih spletnih mestih objavijo jasne in preprosto razumljive informacije o:

- (a) njihovih kontaktnih podatkih, vključno z naslovom in elektronsko pošto;
- (b) dejstvu, da so organi ARS vključeni na seznam v skladu s členom 20(2);
- (c) fizičnih oseb, odgovornih za ARS, načinu njihovega imenovanja in trajanju njihovega mandata;
- (d) njihovem strokovnem znanju, nepristranskosti in neodvisnosti, če so fizične osebe, ki so odgovorne za ARS, zaposlene ali prejemajo plačilo izključno pri trgovcu;
- (e) njihovi vključenosti v mreže organov ARS, ki podpirajo reševanje čezmejnih sporov, če je ustrezno;
- (f) vrstah sporov v njihovi pristojnosti, vključno z morebitnimi pragovi, če je ustrezno;
- (g) postopkovnih pravilih, ki urejajo reševanje sporov, in razlogih, na podlagi katerih lahko organ ARS zavrne obravnavo določenega spora v skladu s členom 5(4);
- (h) jezikih, v katerih se lahko vložijo pritožbe pri organu ARS in v katerih poteka postopek ARS;
- (i) vrstah pravil, ki jih organ ARS lahko uporabi kot podlago za reševanje sporov (npr. pravne določbe, upoštevanje pravičnosti, kodeksi ravnanja);
- (j) predhodnih zahtevah, ki jih morata morda izpolnjevati stranki še pred začetkom postopka ARS, vključno z zahtevo, da potrošnik reši spor neposredno s trgovcem;
- (k) tem, ali se se stranki lahko umakneta iz postopka ali ne;
- (l) morebitnih stroških, ki jih morata kriti stranki, vključno z morebitnimi pravili o nalaganju stroškov ob koncu postopka;

- (m) povprečnem trajanju postopka ARS;
- (n) pravnem učinku izida postopka ARS, če je ustrezno, vključno s kaznimi za neizpolnjevanje, če ima odločitev zavezujoč učinek za stranki;
- (o) uveljavljanju odločitve ARS, če je pomembno.

2. Države članice zagotovijo, da organi ARS na zahtevo na trajnem nosilcu podatkov in na kakršen koli drug način, ki ga štejejo za ustreznega, na svojih spletnih mestih objavijo letna poročila o dejavnostih. Ta vključujejo naslednje informacije tako v zvezi z domačimi kot v zvezi s čezmejnimi spori:

- (a) število sporov, ki so jim bili predloženi, in vrste pritožb, na katere so se nanašali;
- (b) sistematične ali bistvene težave, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med potrošniki in trgovci; navedenim informacijam se lahko priložijo priporočila, kako bi bilo mogoče podobne težave v prihodnje preprečiti ali jih rešiti, da bi se dvignili standardi trgovcev in bi se olajšala izmenjava informacij in najboljših praks;
- (c) delež sporov, katerih obravnavo je organ ARS zavrnil, in odstotni delež posameznih razlogov za to zavrnitev, kot je navedeno v členu 5(4);
- (d) v primeru postopkov iz člena 2(2)(a), odstotni delež rešitev, ki so bile predlagane ali naložene v korist potrošnika, v korist trgovca ali urejene sporazumno;
- (e) odstotni delež postopkov ARS, ki so bili prekinjeni, in razlogi za prekinitev, če so znani;
- (f) povprečno trajanje reševanja sporov;
- (g) raven upoštevanja izida postopkov ARS, če je znana;
- (h) sodelovanje organov ARS v mrežah organov ARS, ki lajšajo reševanje čezmejnih sporov, če je ustrezno.

#### Člen 8

##### Učinkovitost

Države članice zagotovijo, da so postopki ARS učinkoviti in izpolnjujejo naslednje zahteve:

- (a) postopek ARS je na voljo in lahko dostopen tako na spletu kot drugače obema strankama, ne glede na to, kje sta;

- (b) stranki imata dostop do postopka, ne da bi se jima bilo treba obrniti na odvetnika ali pravnega svetovalca, vendar postopek strankama ne jemlje pravice do neodvisnega svetovanja ali pravice, da ju v kateri koli fazi postopka zastopa ali jima pomaga tretja oseba;

- (c) postopek ARS je za potrošnike brezplačen ali dostopen po simbolični ceni;

- (d) organ ARS, ki je prejel pritožbo, obvesti stranki o sporu, takoj ko prejme vse dokumente z ustreznimi informacijami v zvezi s pritožbo;

- (e) izid postopka ARS je dan na voljo v obdobju 90 koledarskih dni od datuma, ko je organ ARS prejel popoln spis s pritožbo. Pri zelo zapletenih sporih lahko odgovorni organ ARS po lastni presoji rok 90 koledarskih dni podaljša. Stranki se obvestita o morebitnem podaljšanju tega obdobja in o pričakovanem času, ki bo potreben za rešitev spora.

#### Člen 9

##### Pravičnost

1. Države članice pri postopkih ARS zagotovijo, da:

- (a) imata stranki možnost v razumnem roku izraziti svoje stališče in se seznaniti z argumenti, dokazi, dokumenti in dejstvi, ki jih je organu ARS predložila nasprotna stran, morebitnimi danimi izjavami in mnenji strokovnjakov ter v zvezi z njimi podati pripombe;

- (b) sta stranki seznanjeni, da se jima ni treba obrniti na odvetnika ali pravnega svetovalca, vendar imata pravico poiskati neodvisno mnenje in ju lahko v kateri koli fazi postopka zastopa ali jima pomaga tretja oseba;

- (c) sta stranki pisno ali na trajnem nosilcu podatkov obveščeni o izidu postopka ARS in seznanjeni z razlogi za zadevno odločitev.

2. Pri postopkih ARS, katerih cilj je rešitev spora s predlaganjem rešitve, države članice zagotovijo, da:

- (a) imata stranki pravico, da se v kateri koli fazi umakneta iz postopka, če nista zadovoljni z izvajanjem ali vodenjem postopka. O tej pravici sta obveščeni, preden se postopek začne. Če nacionalni predpisi določajo obvezno sodelovanje trgovca v postopkih ARS, se ta točka uporablja le za potrošnika;



(b) sta stranki pred sprejetjem ali upoštevanjem predlagane rešitve obveščeni, da:

(i) lahko izbirata, ali bosta sprejeli, zavrnili ali upoštevali predlagano rešitev;

(ii) udeležba v postopku ne preprečuje možnosti uporabe pravnih sredstev v okviru sodnega postopka;

(iii) je lahko predlagana rešitev drugačna, kot bi bil izid na sodišču, ki uporablja pravna pravila;

(c) sta stranki pred sprejetjem ali upoštevanjem predlagane rešitve obveščeni o pravnem učinku sprejetja ali upoštevanja takšne predlagane rešitve;

(d) preden stranki privolita v predlagano rešitev ali sporazumni dogovor, imata na voljo razumen čas za razmislek.

3. Če je v skladu z nacionalnim pravom določeno, da postane izid postopka ARS za trgovca zavezujoč, ko potrošnik sprejme predlagano rešitev, se šteje, da se člen 9(2) uporablja samo za potrošnika.

#### Člen 10

##### **Možnost izbire**

1. Države članice zagotovijo, da dogovor med potrošnikom in trgovcem o vložitvi pritožbe pri organu ARS za potrošnika ni zavezujoč, če je bil sklenjen pred nastankom spora in če je potrošnik s tem prikrajšan za pravico, da za rešitev spora vložijo tožbo pri sodišču.

2. Države članice zagotovijo, da je lahko v postopkih ARS, katerih cilj je rešitev spora z naložitvijo rešitve, naložena rešitev za stranki zavezujoča le, če sta bili vnaprej obveščeni o njeni zavezujoči naravi in sta v to izrecno privolili. Izrecna privolitev trgovca ni potrebna, kadar nacionalni predpisi določajo, da so rešitve za trgovce zavezujoče.

#### Člen 11

##### **Zakonitost**

1. Države članice pri postopkih ARS, katerih cilj je rešitev spora z naložitvijo rešitve potrošniku, zagotovijo, da:

(a) v primeru, kadar ni kolizije zakonov, naložena rešitev ne sme povzročiti, da je potrošnik prikrajšan za zaščito, ki mu jo zagotavljajo določbe, od katerih ni mogoče odstopati z dogovorom v skladu s pravom države članice, v kateri imata potrošnik in trgovec običajno prebivališče;

(b) če pride do kolizije zakonov in se pravo, ki se uporablja za pogodbo o prodaji ali pogodbo o storitvah, določi v skladu s členom 6(1) in (2) Uredbe (ES) št. 593/2008, rešitev, ki jo naloži organ ARS, ne povzroči, da je potrošnik prikrajšan za zaščito, ki mu jo zagotavljajo določbe, od katerih ni mogoče odstopati z dogovorom v skladu s pravom države članice, v kateri ima običajno prebivališče;

(c) če pride do kolizije zakonov in se pravo, ki se uporablja za pogodbo o prodaji ali pogodbo o storitvah, določi v skladu s členom 5(1) do (3) Rimske konvencije z dne 19. junija 1980 o uporabi prava v pogodbenih obligacijskih razmerjih, rešitev, ki jo naloži organ ARS, ne povzroči, da je potrošnik prikrajšan za zaščito, ki mu jo zagotavljajo obvezni predpisi po pravu države članice, v kateri ima običajno prebivališče.

2. Za namene tega člena se „običajno prebivališče“ ugotavlja v skladu z Uredbo (ES) št. 593/2008.

#### Člen 12

##### **Učinek postopka ARS na zastaralne in prekluzivne roke**

1. Države članice zagotovijo, da stranki, ki sta se v poskusu reševanja spora odločili za postopek ARS, katerega izid ni zavezujoč, zaradi izteka zastaralnih ali prekluzivnih rokov v postopku ARS v nadaljevanju ne izgubita možnosti sprožitve sodnega postopka glede tega spora.

2. Odstavek 1 ne posega v določbe o zastaralnih ali prekluzivnih rokih, ki jih vsebujejo mednarodni sporazumi, katerih pogodbenice so države članice.

#### POGLAVJE III

##### **OBVEŠČANJE IN SODELOVANJE**

#### Člen 13

##### **Obveščanje potrošnikov s strani trgovcev**

1. Države članice zagotovijo, da trgovci, ki imajo sedež na njihovem ozemlju, potrošnike obvestijo o organu ali organih ARS, ki jih pokrivajo, kadar se navedeni trgovci zavežejo, da se bodo za reševanje sporov s potrošniki obrnili na navedene organe, ali kadar to morajo storiti. Navedena informacija vključuje spletni naslov zadevnega organa ARS ali organov ARS.

2. Informacije iz odstavka 1 so navedene na jasn, razumljiv in preprosto dostopen način na spletnem mestu trgovca, če ga ima, in po potrebi v splošnih pogojih pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah med trgovcem in potrošnikom.

3. Države članice zagotovijo, da kadar spora med potrošnikom in trgovcem s sedežem na njihovem ozemlju ni bilo mogoče rešiti zaradi pritožbe, ki jo je potrošnik vložil neposredno pri trgovcu, trgovec potrošniku predloži informacije iz odstavka 1, pri čemer navede, ali bo za rešitev spora uporabil zadevni organ ARS. Te informacije se posredujejo na papirju ali drugem trajnem nosilcu.

#### Člen 14

##### **Pomoč potrošnikom**

1. Države članice zagotovijo, da je potrošnikom v primeru sporov, ki nastanejo pri pogodbah o čezmejni prodaji ali čezmejnih storitvah, na voljo pomoč za dostop do organa ARS, ki deluje v drugi državi članici in je pristojen za obravnavo njihovega čezmejnega spora.

2. Države članice odgovornost za nalogo iz odstavka 1 prenesejo na svoje centre mreže evropskih potrošniških centrov, na potrošniške organizacije ali na kateri koli drug organ.

#### Člen 15

##### **Splošne informacije**

1. Države članice zagotovijo, da organi ARS, centri mreže evropskih potrošniških centrov in po potrebi organi, določeni v skladu s členom 14(2), objavijo seznam organov ARS iz člena 20(4) na svojih spletnih mestih tako, da navedejo povezavo na spletno mesto Komisije in, če je mogoče, na trajnem nosilcu podatkov v svojih prostorih.

2. Države članice spodbujajo ustrezne potrošniške organizacije in poslovna združenja, da dajo na svojih spletnih mestih in na kateri koli drug način, ki ga štejejo za ustreznega, javnosti na voljo seznam organov ARS iz člena 20(4).

3. Komisija in države članice zagotovijo ustrezno razširjanje informacij o tem, kako lahko potrošniki dostopajo do postopkov ARS za reševanje sporov, ki jih zajema ta direktiva.

4. Komisija in države članice sprejmejo spremljevalne ukrepe, s katerimi spodbujajo potrošniške organizacije in poklicne organizacije na ravni Unije in nacionalni ravni, da ozaveščajo o organih ARS in njihovih postopkih ter spodbujajo trgovce in potrošnike, da uporabijo ARS. Navedene organe se prav tako spodbuja, da ko prejmejo pritožbe potrošnikov, slednje obvestijo o pristojnih organih ARS.

#### Člen 16

##### **Sodelovanje in izmenjava izkušenj med organi ARS**

1. Države članice zagotovijo, da organi ARS sodelujejo pri reševanju čezmejnih sporov in si redno izmenjujejo dobre prakse v zvezi z reševanjem čezmejnih in domačih sporov.

2. Komisija podpira in lajša povezovanje nacionalnih organov ARS v mreže ter izmenjavo in širjenje njihovih dobrih praks in izkušenj.

3. Če za sektorsko področje na ravni Unije obstaja mreža organov ARS, ki podpira reševanje čezmejnih sporov, države članice spodbujajo organe ARS, ki obravnavajo spore na tem področju, da se včlanijo v to mrežo.

4. Komisija objavi seznam z imeni in kontaktnimi podatki mrež iz odstavka 3. Komisija po potrebi posodobi ta seznam.

#### Člen 17

##### **Sodelovanje med organi ARS in nacionalnimi organi, ki izvršujejo pravne akte Unije o varstvu potrošnikov**

1. Države članice zagotovijo sodelovanje med organi ARS in nacionalnimi organi, zadolženimi za izvrševanje pravnih aktov Unije o varstvu potrošnikov.

2. To sodelovanje zlasti vključuje vzajemno izmenjavo informacij o praksah v posameznih poslovnih sektorjih, v zvezi s katerimi so potrošniki večkrat vložili pritožbe. Vključuje tudi tehnično oceno in informacije, ki jih ti nacionalni organi zagotovijo organom ARS, če so takšna ocena oziroma informacije potrebne za obravnavo posameznih sporov in so že na voljo.

3. Države članice zagotovijo, da sodelovanje in vzajemna izmenjava informacij iz odstavkov 1 in 2 potekata v skladu s pravili o varstvu osebnih podatkov iz Direktive 95/46/ES.

4. Ta člen ne posega v določbe o poklicni in poslovni tajnosti, ki se uporabljajo za nacionalne organe, ki izvršujejo pravne akte Unije o varstvu potrošnikov. Za organe ARS veljajo pravila o poklicni tajnosti ali druge enakovredne obveze zaupnosti, določene v zakonodaji držav članic, v katerih imajo sedež.

## POGLAVJE IV

## VLOGA PRISTOJNIH ORGANOV IN KOMISIJE

## Člen 18

## Določitev pristojnih organov

1. Vsaka država članica določi pristojni organ, ki opravlja naloge, določene v členih 19 in 20. Vsaka država članica lahko določi več kot en pristojni organ. V tem primeru določi tudi, kateri od imenovanih pristojnih organov je enotna kontaktna točka za Komisijo. Vsaka država članica obvesti Komisijo o pristojnem organu ali po potrebi o pristojnih organih, vključno z enotno kontaktno točko, ki ga oz. jih je določila.

2. Komisija sestavi seznam pristojnih organov, vključno z morebitno enotno kontaktno točko, o katerih je bila obveščena v skladu z odstavkom 1, in ga objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

## Člen 19

## Informacije, ki jih morajo organi ARS sporočiti organom za reševanje sporov

1. Države članice zagotovijo, da organi za reševanje sporov, ki imajo sedež na njihovem ozemlju in naj bi veljali za organe ARS na podlagi te direktive ter bili priglašeni v skladu s členom 20(2), pristojnemu organu sporočijo:

- (a) ime, kontaktne podatke in spletni naslov;
- (b) informacije o njihovi strukturi in financiranju, vključno z informacijami o fizičnih osebah, zadolženih za reševanje sporov, njihovem plačilu, mandatu in tem, pri kom so zaposlene;
- (c) njihova postopkovna pravila;
- (d) njihove pristojbine, če je primerno;
- (e) povprečno trajanje postopkov reševanja sporov;
- (f) jezik oziroma jezike, v katerih se lahko vložijo pritožbe in v katerih poteka postopek reševanja spora;
- (g) izjavo o vrstah sporov, ki jih zajema postopek reševanja spora;
- (h) razloge, na podlagi katerih lahko organ za reševanje sporov zavrne obravnavanje določenega spora v skladu s členom 5(4);

- (i) utemeljeno izjavo o tem, ali organ izpolnjuje pogoje, ki veljajo za organ ARS, ki spada na področje uporabe te direktive, in ali izpolnjuje zahteve kakovosti, določene v poglavju II.

V primeru sprememb informacij iz točk (a) do (h) organi ARS o teh spremembah brez nepotrebnega odlašanja obvestijo pristojni organ.

2. Če države članice sklenejo, da bodo dovolile postopke iz člena 2(2)(a), zagotovijo, da organi ARS, ki te postopke uporabljajo, pristojnemu organu poleg informacij in izjav iz odstavka 1 posredujejo tudi informacije, potrebne za oceno, ali izpolnjujejo posebne dodatne zahteve v zvezi z neodvisnostjo in preglednostjo, določene v členu 6(3).

3. Države članice zagotovijo, da organi ARS pristojnim organom vsaki dve leti sporočijo informacije o:

- (a) številu sporov, ki so jim bili predloženi, in vrsti pritožb, na katere so se nanašali;
- (b) odstotnem deležu postopkov ARS, ki so bili ustavljeni pred uspešnim zaključkom;
- (c) povprečnem trajanju reševanja predloženih sporov;
- (d) ravni upoštevanja izida postopkov ARS, če je znana;
- (e) sistematičnih ali bistvenih težavah, ki se pogosto pojavljajo in povzročajo spore med potrošniki in trgovci. Informacijam, ki se sporočijo v zvezi s tem, se lahko priložijo priporočila, kako bi bilo mogoče podobne težave v prihodnje preprečiti ali jih rešiti;
- (f) kjer je primerno, oceni učinkovitosti njihovega sodelovanja v mrežah organov ARS, ki podpirajo reševanje čezmejnih sporov;
- (g) kjer je primerno, usposabljanju fizičnih oseb, zadolženih za ARS, v skladu s členom 6(6);
- (h) oceno učinkovitosti postopka ARS, ki ga ponuja organ, in možnosti za izboljšanje njegove uspešnosti.

## Člen 20

## Vloga pristojnih organov in Komisije

1. Vsak pristojni organ zlasti na podlagi informacij, ki jih je prejel v skladu s členom 19(1), oceni, ali organi za reševanje sporov, ki so mu bili priglašeni, izpolnjujejo pogoje, ki veljajo za organe ARS, ki spadajo na področje uporabe te direktive, in ali izpolnjujejo zahteve kakovosti iz poglavja II in iz nacionalnih določb, s katerimi se slednja izvaja, vključno z nacionalnimi določbami, ki presegajo določbe te direktive, v skladu s pravom Unije.

2. Vsak pristojni organ na podlagi ocene iz odstavka 1 sestavi seznam vseh organov ARS, ki so mu bili priglašeni in ki izpolnjujejo pogoje iz odstavka 1.

Navedeni seznam vključuje naslednje:

- (a) ime, kontaktne podatke in spletne naslove organov ARS iz prvega pododstavka;
- (b) njihove pristojbine, če je primerno;
- (c) jezik oziroma jezike, v katerih se lahko vložijo pritožbe in v katerih poteka postopek ARS;
- (d) vrste sporov, ki jih zajema postopek ARS;
- (e) sektorje in kategorije sporov, ki jih krije vsak organ ARS;
- (f) potrebo po fizični prisotnosti strank ali njunih zastopnikov, če je to ustrezno, vključno z izjavo organa ARS o tem, ali se lahko postopek ARS izvede kot ustni ali pisni postopek;
- (g) podatek, ali je izid postopka zavezujoč ali ne, ter
- (h) razloge, na podlagi katerih lahko organ ARS zavrne obravnavanje določenega spora v skladu s členom 5(4).

Vsak pristojni organ seznam iz prvega pododstavka tega odstavka pošlje Komisiji. Če je pristojni organ v skladu z drugim pododstavkom člena 19(1) obveščen o morebitnih spremembah, se navedeni seznam brez nepotrebnega odlašanja posodobi in o zadevnih spremembah se obvesti Komisija.

Če organ za reševanje sporov, vključen na seznam kot organ ARS na podlagi te direktive, ne izpolnjuje več zahtev iz odstavka 1, zadevni pristojni organ stopi v stik s tem organom za reševanje sporov in navede zahteve, ki jih organ za reševanje sporov ne izpolnjuje, ter ga pozove, naj nemudoma zagotovi izpolnjevanje teh zahtev. Če organ za reševanje sporov po treh mesecih še vedno ne izpolnjuje zahtev iz odstavka 1, ga pristojni organ črta s seznama iz prvega pododstavka tega odstavka. Navedeni seznam se posodobi brez nepotrebnega odlašanja, o zadevnih spremembah pa se obvesti Komisija.

3. Če je država članica določila več kot en pristojni organ, seznam in posodobitve iz odstavka 2 Komisiji sporoči enotna

kontaktna točka iz člena 18(1). Navedeni seznam in posodobitve se nanašajo na vse organe ARS, ki imajo sedež v tej državi članici.

4. Komisija sestavi seznam organov ARS, o katerih je bila obveščena v skladu z odstavkom 2, in ta seznam posodobi vsakič, ko je obveščena o spremembah. Komisija ta seznam in njegove posodobitve da na voljo javnosti na svojem spletnem mestu in na trajnem nosilcu podatkov. Komisija navedeni seznam in njegove posodobitve pošlje pristojnim organom. Kadar je država članica določila enotno kontaktno točko v skladu s členom 18(1), Komisija pošlje navedeni seznam in njegove posodobitve enotni kontaktni točki.

5. Vsak pristojni organ na svojem spletnem mestu da na voljo javnosti zbirni seznam organov ARS iz odstavka 4 tako, da navede povezavo na ustrezno spletno mesto Komisije. Poleg tega vsak pristojni organ zbirni seznam da na voljo javnosti na trajnem nosilcu podatkov.

6. Vsak pristojni organ do 9. julij 2018 in nato vsaka štiri leta objavi poročilo o razvoju in delovanju organov ARS ter ga pošlje Komisiji. V poročilu so zlasti:

- (a) opredeljene najboljše prakse organov ARS;
- (b) poudarjene morebitne, s statistikami podprte pomanjkljivosti, ki ovirajo delovanje organov ARS tako pri reševanju domačih kot čezmejnih sporov;
- (c) navedena priporočila za izboljšanje uspešnega in učinkovitega delovanja organov ARS, kadar je to primerno.

7. Če je država članica v skladu s členom 18(1) določila več kot en pristojni organ, poročilo iz odstavka 6 tega člena objavi enotna kontaktna točka iz člena 18(1). Navedeno poročilo se nanaša na vse organe ARS, ki imajo sedež v tej državi članici.

## POGLAVJE V

### KONČNE DOLOČBE

#### Člen 21

#### Kazni

Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve nacionalnih določb, sprejetih zlasti na podlagi člena 13, in sprejmejo vse ukrepe, potrebne za zagotovitev njihovega izvajanja. Predvidene kazni so učinkovite, sorazmerne in odvračilne.



## Člen 22

**Sprememba Uredbe (ES) št. 2006/2004**

V Prilogi k Uredbi (ES) št. 2006/2004 se doda naslednja točka:

„20. Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov (UL L 165, 18.6.2013, str. 63): člen 13.“

## Člen 23

**Sprememba Direktive 2009/22/ES**

V Prilogi I k Direktivi 2009/22/ES se doda naslednja točka:

„14. Direktiva 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov (UL L 165, 18.6.2013, str. 63): člen 13.“

## Člen 24

**Sporočanje**

1. Države članice do 9. julij 2015 sporočijo Komisiji:
  - (a) če je primerno, imena in kontaktne podatke organov, določenih v skladu s členom 14(2), ter
  - (b) pristojne organe, določene v skladu s členom 18(1), vključno z morebitno enotno kontaktno točko.

Države članice obvestijo Komisijo o kakršnih koli naknadnih spremembah teh informacij.

2. Države članice do 9. januarja 2016 posredujejo Komisiji prvi seznam iz člena 20(2).

3. Komisija informacije iz odstavka 1(a) posreduje državam članicam.

## Člen 25

**Prenos**

1. Države članice sprejmejo zakone in druge predpise, potrebne za uskladitev s to direktivo, do 9. julij 2015. Komisiji nemudoma sporočijo besedilo teh predpisov.

Države članice se v sprejetih predpisih sklicujejo na to direktivo ali pa sklic nanjo navedejo ob njihovi uradni objavi. Način sklicevanja določijo države članice.

2. Države članice sporočijo Komisiji besedila temeljnih predpisov nacionalne zakonodaje, ki jih sprejmejo na področju, ki ga ureja ta direktiva.

## Člen 26

**Poročilo**

Komisija najpozneje do 9. julij 2019, in nato vsaka štiri leta Evropskemu parlamentu, Svetu in Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru predloži poročilo o uporabi te direktive. Navedeno poročilo obravnava razvoj in uporabo organov ARS ter učinek te direktive na potrošnike in trgovce, zlasti na ozaveščenost potrošnikov in raven sprejetja s strani trgovcev. Navedenemu poročilu se priložijo morebitni predlogi za spremembo te direktive.

## Člen 27

**Začetek veljavnosti**

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

## Člen 28

**Naslovniki**

Ta direktiva je naslovljena na države članice.

V Strasbourgu, 21. maja 2013

Za Evropski parlament

Predsednik

M. SCHULZ

Za Svet

Predsednica

L. CREIGHTON