



D.E.U. br. 24 / 0 1 3

HRVATSKI SABOR

Odbor za gospodarstvo

KLASA: 022-03/24-01/96

URBROJ: 6521-6-24-

Zagreb, 4. prosinca 2024.

ODBOR ZA EUROPSKE POSLOVE

**PREDMET: Stajalište Republike Hrvatske o zakonodavnom paketu revizije mehanizama za alternativno rješavanje potrošačkih sporova COM (2023) 649 i COM (2023) 647
- mišljenje,**

Odbor za gospodarstvo Hrvatskoga sabora je na 7. sjednici održanoj 4. prosinca 2024. godine razmotrio Stajalište Republike Hrvatske o zakonodavnom paketu revizije mehanizama za alternativno rješavanje potrošačkih sporova COM (2023) 649 i COM (2023) 647, D.E.U. br. 24/013, koje je predsjedniku Odbora za gospodarstvo, sukladno članku 154. stavku 1. Poslovnika Hrvatskoga sabora, dostavila predsjednica Odbora za europske poslove, aktom od 9. listopada 2024. godine.

Koordinacija za vanjsku i europsku politiku Vlade Republike Hrvatske, usvojila je predmetno Stajalište, Zaključkom: Klasa: 022-03/24-07/332, Urbroj: 50301-21/06-24-2 na sjednici održanoj 1. listopada 2024. godine.

Stajalište Republike Hrvatske obrazložila je predstavnica Ministarstva gospodarstva, koje je nositelj izrade stajališta.

U uvodnom izlaganju naglašeno je da je 17. listopada 2023. godine Europska komisija usvojila Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828 i Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 524/2013 i izmjeni uredaba (EU) 2017/2394 i (EU) 2018/1724 (u daljnjem tekstu: Prijedlog direktive).

Glavni cilj u svim državama članicama je osigurati pristup subjektima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (ARPS) koji ispunjavaju zajedničke kriterije kvalitete kako bi se sporovi u svim sektorima potrošačkih tržišta riješili brzo, mirno te na cjenovno pristupačan i pravedan način.

Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: Direktiva o ARPS-u) je na snazi više od 10 godina i nije posve primjerena za rješavanje sporova koji proizlaze iz novih trendova na potrošačkim tržištima. Naime, potrošači u Europskoj uniji mnogo više kupuju na internetu, među ostalim i od trgovaca izvan Europske

unije. Europska komisija je u svojoj evaluaciji provedbe Direktive o ARPS-u na razini Europske unije iz 2023. godine zaključila da se alternativno rješavanje potrošačkih sporova, osobito onih s prekograničnim elementom, i dalje nedovoljno primjenjuje u brojnim državama članicama zbog niza čimbenika kao što su veći troškovi, složeni postupci, jezik i mjerodavno pravo.

Kako bi se doprinijelo uspostavi efikasnijeg sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova, Prijedlog direktive donosi sljedeće izmjene:

- širenje područja primjene (na prodaju digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, na predugovornu fazu u slučajevima gdje potrošači imaju određena prava neovisno o sklapanju ugovora kao što je nepoštena poslovna praksa i dr.),
- modernizaciju postojećih definicija kako bi se obuhvatio i digitalni aspekt sklapanja ugovora,
- olakšavanje pristupa svim ili određenim kategorijama potrošača tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (uključujući i ranjive potrošače, kao što su osobe starije životne dobi),
- fleksibilnost vezano uz dinamiku izrade izvješća o funkcioniranju sustava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova,
- uspostava kontaktnih točaka za ARPS kako bi se potrošačima, ali i trgovcima osigurale informacije o postupcima pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova,
- uvođenje digitalnih alata umjesto dosadašnje Platforme za online rješavanje sporova, koji će rezultirati bržim, efikasnijim i pristupačnijim rješavanjem sporova putem tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

U međuvremenu, Prijedlog direktive je raspravljen u Vijeću u Radnoj skupini za zaštitu i informiranje potrošača.

Vezano uz Stajalište Republike Hrvatske u pogledu predloženih izmjena Direktive o ARPS-u, Republika Hrvatska podržava namjere Europske komisije da se postojeća Direktiva o ARPS-u modernizira i unaprijedi, premda je vidljiv nedostatak ambicije Europske komisije za uređivanjem najbitnijih aspekata Direktive o ARPS-u, koji nisu bili predmet ovih izmjena, kao što su kriteriji kojima notificirana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova moraju udovoljiti ili izmjena stupnja harmonizacije, kako bi se postigla ujednačenost u primjeni. Nadalje, Republika Hrvatska smatra da u tekst Direktive o ARPS-u treba uključiti i nedigitalne načine podnošenja pritužbi notificiranom tijelu za ARPS. Naime, Republika Hrvatska smatra nužnim da su oba načina podnošenja pritužbi uvijek dostupna, a ne samo na zahtjev potrošača, a sve kako bi se u cjelokupan proces mogle uključiti i ranjive skupine potrošača (npr. osobe starije životne dobi koje nisu digitalno pismene), što je u konačnici i prihvaćeno. Osim navedenog, Republika Hrvatska izražava zabrinutost u vezi s novom regulacijom područja primjene Prijedloga direktive i ograničavanjem njezina područja primjene na iscrpan popis područja potrošačkog prava Europske unije, budući da preferira općenitiju normu kojom bi se osiguralo da se obuhvati najširi raspon područja primjene. Republika Hrvatska snažno podržava korištenje vrlo učinkovitog mehanizma Mreže europskih potrošačkih centara (ECC-Net-a) u osiguravanju pravovremenih, točnih i potpunih informacija o postupcima alternativnog

rješavanja potrošačkih sporova i samih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te posebice pružanje pomoći potrošačima u slučajevima gdje postoji prekogranični element.

Republika Hrvatska kontinuirano zagovara da je potrebno izriječno navesti da isključivo nacionalni europski potrošački centri moraju biti kontaktne točke za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kako bi se u potpunosti iskoristile tehničke i operativne prednosti ECC-Net-a. Osim navedenog, Republika Hrvatska pozdravlja namjeru Europske komisije za uvođenjem digitalnih alata prilagođenih korisnicima kako bi se potrošače usmjerilo na tijelo za ARPS nadležno za rješavanje njihovih sporova.

Nadalje, Republika Hrvatska snažno podržava stavljanje van snage Uredbe o (EU) br. 524/2013 o online rješavanju sporova (Uredba o ORS-u), budući da ista nije doprinijela svrsi radi koje je i usvojena, a to je postizanje veće efikasnosti, jednostavnosti i ekonomičnosti u rješavanju potrošačkih sporova koji proizlaze iz potrošačkih ugovora sklopljenih na daljinu.

Nakon stupanja na snagu izmjena Direktive o ARPS-u, bit će potrebno na odgovarajući način izmijeniti i dopuniti Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Narodne novine, broj 121/16 i 32/19).

Kompromisni prijedlog Vijeća usuglašen je 25. rujna 2024. na sastanku COREPER I.

Bez rasprave Odbor je sa 7 (sedam) glasova „ZA“ i 2 (dva) glasa „SUZDRŽAN“ odlučio predložiti Odboru za europske poslove Hrvatskoga sabora sljedeće

M I Š L J E N J E

Podržava se Stajalište Republike Hrvatske o zakonodavnom paketu revizije mehanizama za alternativno rješavanje potrošačkih sporova COM (2023) 649 i COM (2023) 647

PREDSJEDNIK ODBORA

dr. sc. Igor Peternel, v.r.