



Europski gospodarski i socijalni odbor

INT/853

Nove pogodnosti za potrošače

MIŠLJENJE

Stručna skupina za jedinstveno tržište, proizvodnju i potrošnju

a) Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ

[COM(2018) 184 final – 2018/0089 (COD)]

b) Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993., Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača

[COM(2018) 185 final – 2018/0090 (COD)]

Izvjestitelj/ica: **Jarosław MULEWICZ**

Suizvjestitelj/ica: **Antonio LONGO**

Zahtjev za savjetovanje:	a) Europski parlament, 02/05/2018 a) Vijeće, 22/05/2018
	b) Europski parlament, 02/05/2018 b) Vijeće, 22/05/2018
Pravni temelj:	članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije
Nadležna stručna skupina:	Stručna skupina za jedinstveno tržište, proizvodnju i potrošnju
Datum usvajanja u Stručnoj skupini:	04/09/2018
Datum usvajanja na plenarnom zasjedanju:	20/09/2018
Plenarno zasjedanje br.:	537
Rezultat glasovanja (za/protiv/suzdržani):	155/1/5

1. Zaključci i preporuke

- 1.1 EGSO uvažava prijedlog Europske komisije o boljem izvršavanju i modernizaciji pravila EU-a o zaštiti potrošača te namjeru da ažurira postojeća pravila kako bi se u okviru njih uzimale u obzir nove potrošačke navike i prilagodilo ih se razvoju jedinstvenog digitalnog tržišta. Međutim, kako se preporučuje u mišljenju EGSO-a o osjetljivosti potrošača u odnosu na trgovinske prakse¹, potrebno je riješiti pitanje zabrinutosti u pogledu neizvršavanja postojećih pravila.
- 1.2 EGSO se slaže s Europskom komisijom o potrebi za modernizacijom i pojednostavnjenjem politike EU-a za zaštitu potrošača te smatra da novi zakonodavni paket može doprinijeti premošćivanju jaza nastalog ekspanzijskim rastom e-trgovine, koja je oslabila povjerenje potrošača i uzrokovala narušavanje jedinstvenog tržišta.
- 1.3 Općenito, Odbor smatra da usklađivanje zakona o zaštiti potrošača u državama članicama ne bi smjelo dovesti do smanjenja razine zaštite potrošača, pri čemu istodobno treba postići ravnotežu s pravnom sigurnošću trgovaca. EGSO uvažava zaključke REFIT-a da pravila o zaštiti potrošača služe svrsi, no također ističe da je sve veći broj potrošača izložen agresivnom marketingu te zavaravajućim poslovnim praksama.
- 1.4 EGSO podupire prijedlog za proširivanje potrošačkih prava na sve „naizgled besplatne” digitalne usluge za koje potrošači daju osobne i neosobne podatke. Također podupire veću transparentnost i odgovornost za internetske platforme.
- 1.5 U Odboru su se u pogledu Direktive 2011/83/EZ o zaštiti prava potrošača pojavile dvije vrste zabrinutosti. Trgovci se zalažu za ažuriranje, pojednostavnjenje i prilagodbu predugovornih informacija, a potrošači smatraju da bi to dovelo do niže razine zaštite potrošača.
- 1.6 EGSO smatra da propisi o digitalnom sadržaju, digitalnim uslugama i prodaji preko interneta trebaju biti usklađeni sa zakonodavstvom o jedinstvenom digitalnom tržištu.
- 1.7 EGSO smatra da je pravo odustajanja djelotvoran instrument za zaštitu potrošača koji se ne smije ugroziti. Članovi Odbora imaju različita mišljenja o prijedlogu Komisije. Trgovcima, osobito MSP-ima, potrebna je dodatna pravna sigurnost za pretjerano isprobanu robu i brze povrate. Potrošači odbacuju izmjenu i pozivaju na održavanje *statusa quo*. Odbor poziva Komisiju da preispita ovu važnu odredbu kako bi se postigao kompromis među suprotstavljenim interesima.
- 1.8 EGSO smatra da su mjere za zaštitu potrošača od proizvoda „dvojne kvalitete“ opravdane i podupire prijedlog Komisije za osiguravanje veće transparentnosti.
- 1.9 EGSO podupire i uporabu mehanizama alternativnog rješavanja sporova i internetskog rješavanja sporova, kao što su posredovanje ili arbitraža, koji se trebaju promicati na europskoj i nacionalnoj razini.

¹ [SL C 12, 15.1.2015, str. 1.](#)

- 1.10 EGSO poziva Komisiju da osigura da države članice učinkovito provode i primjenjuju postojeća pravila o zaštiti potrošača, da podupire usklađivanje pravila o zaštiti potrošača, da promiče prekograničnu suradnju nacionalnih tijela preko mreže za suradnju u zaštiti potrošača (CPC) i da pokrene komunikacijsku kampanju za osiguravanje sukladnosti malih i srednjih poduzeća sa zakonodavstvom za zaštitu potrošača.
- 1.11 EGSO poziva države članice da donesu stroža pravila za provedbu postojećeg zakonodavstva za zaštitu potrošača, riješe nacionalne i prekogranične povrede prava te održe postojeću razinu zaštite potrošača.
- 1.12 EGSO podupire prijedlog za oblikovanje posebnih kriterija za određivanje novčanih kazni kao učinkovitog instrumenta zaštite potrošača. Važno je da postoje istinski odvraćajuće sankcije za poduzeća koja krše pravila, koje bi iznosile znatan postotak njihovog godišnjeg prometa i u okviru kojih bi se u obzir uzimale povrede diljem EU-a.
- 1.13 EGSO uvažava Prijedlog direktive o udruženim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ. Međutim, Odbor izražava žaljenje zbog toga što pri sastavljanju zakonskog prijedloga u obzir nisu uzete preporuke mišljenja EGSO-a o europskom okviru za kolektivnu pravnu zaštitu.²
- 1.14 Svim građanima EU-a trebalo bi zajamčiti jednostavan i brz pristup pravosuđu. Potrošači bi trebali imati mogućnost ostvariti naknadu u slučaju pretrpljene štete kao posljedice povrede ugovora. Zbog toga bi trebalo uvesti prilagođeni sustav pravne zaštite od kolektivne štete. On bi trebao biti pragmatičan, troškovno učinkovit, pružati odgovarajuće zaštitne mjere i uzimati u obzir nacionalne pravosudne sustave.
- 1.15 EGSO prima na znanje napore Komisije da utvrdi kvalificirane subjekte koji bi, u skladu s načelom supsidijarnosti i nacionalnim zakonodavstvom, mogli zatražiti kolektivnu pravnu zaštitu.
- 1.16 Nadalje, države članice trebale bi poduprijeti osnivanje fondova za sudske postupke za kvalificirane subjekte. U slučajevima u kojima je šteta malena i u kojima je teško pronaći sve osobe koje su je pretrpjele, EGSO podupire prijedlog Komisije da se takvi iznosi upotrijebe za javne svrhe; Odbor također poziva da se pojasni u koje svrhe (primjerice pomoć potrošačima, informacijski i obrazovni programi, fondovi za sudske postupke).
- 1.17 Naposljetku, u Direktivu je potrebno uvrstiti jednu važnu zaštitnu mjeru, a to je mogućnost uključivanja i isključivanja iz kolektivne mjere. U skladu s preporukom mišljenja EGSO-a o europskom okviru za kolektivnu pravnu zaštitu³, potrošači bi trebali slobodno odlučivati žele li sudjelovati u kolektivnoj mjeri.

² [SL C 170, 5.6.2014, str. 68.](#)

³ [SL C 170, 5.6.2014, str. 68.](#)

2. Popratne informacije i uvod

2.1 Dana 11. travnja 2018. Europska komisija objavila je zakonodavni paket o novim pogodnostima za potrošače. Taj paket obuhvaća Prijedlog direktive (Skupna direktiva) o izmjeni Direktive 93/13/EEZ⁴, Direktive 98/6/EZ⁵, Direktive 2005/29/EZ⁶ i Direktive 2011/83/EU⁷ u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača i Prijedloga direktive o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ.

Skupna direktiva

2.2 Cilj Prijedloga Komisije COM(2018) 185 o boljem izvršavanju i modernizaciji pravila EU-a o zaštiti potrošača dovršiti je postojeće mehanizme za zaštitu potrošača, prekogranične povrede i e-trgovinu te smanjiti opterećenje trgovaca. Prijedlog se temelji na zaključcima provjere prikladnosti u okviru programa REFIT o potrošačkom i tržišnom pravu EU-a⁸ i procjeni Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

2.3 Konkretno, Skupna direktiva sadrži sljedeće:

2.3.1 uvođenje učinkovitih, razmjernih i odvraćajućih sankcija na usklađen način za nacionalne i prekogranične povrede,

2.3.2 veću transparentnost na jedinstvenom digitalnom tržištu uz obveze transparentnosti za internetske platforme,

2.3.3 širenje zaštite potrošača na područje digitalnih usluga, posebice usluga za koje potrošači ne plaćaju, nego pružaju osobne i neosobne podatke koji imaju gospodarsku vrijednost te se stoga ne mogu smatrati „besplatnima“,

2.3.4 smanjenje opterećenja za poduzeća, čime se stručnjacima omogućuje upotreba novih sredstava internetske komunikacije poput internetskih obrazaca ili soba za razgovor (*chat*), umjesto tradicionalne elektroničke pošte,

2.3.5 pregled određenih aspekata povezanih s pravom odustajanja. Konkretno, trgovcu je dozvoljeno da izvrši povrat novca potrošaču tek nakon što je pregledao robu i utvrdio da je potrošač nije „upotrebljavao“ nego samo isprobao,

⁴ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima ([SL L 95, 21.4.1993., str. 29.](#)).

⁵ Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima ([SL L 80, 18.3.1998., str. 27.](#)).

⁶ Direktiva 2005/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ([SL L 149, 11.6.2005., str. 22.](#)).

⁷ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ([SL L 304, 22.11.2011., str. 64.](#)).

⁸ SWD(2017) 208 final i SWD(2017) 209 final od 23.5.2017.

- 2.3.6 mogućnost država članica da ograniče nezatražene agresivne i zavaravajuće prakse u kontekstu prodaje po kućama i prodaje izleta;
- 2.3.7 eksplicitno uključivanje proizvoda „dvojne kvalitete“ i svih povezanih aktivnosti oglašavanja, uključujući zavaravajuće trgovinske prakse, koje su posebice rasprostranjene u poljoprivredno-prehrambenom sektoru.

Direktiva o udružnim tužbama

- 2.4 Prijedlog Komisije COM (2018) 184 o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača temelj je za europski mehanizam pravne zaštite od raširenih povreda zakona o zaštiti potrošača. Taj alat, koji je već dostupan u nekim državama članicama, trebalo bi proširiti na sve. Međutim, trebalo bi primjenjivati načelo supsidijarnosti, kojim bi se državama članicama omogućilo da, uz očuvanje već postojećih sustava, definiraju taj sustav na nacionalnoj razini.
- 2.5 Samo kvalificirani subjekti na nacionalnoj razini trebali bi imati mogućnost djelovanja u ime potrošača i biti u skladu s određenim minimalnim zahtjevima koje je uvela Europska komisija.
- 2.6 Mehanizam nadoknade povezan je s odlukom o sudskom nalogu. Kvalificirani subjekti trebali bi imati mogućnost pokretanja slučaja kolektivne pravne zaštite samo nakon što su sud ili upravno tijelo utvrdili povredu prava potrošača. Direktiva se primjenjuje na povrede počinjene na nacionalnoj razini i razini EU-a te se njome omogućuje prekogranična kolektivna pravna zaštita za potrošače.
- 2.7 U pogledu naknade za pretrpljenu štetu, u prijedlogu se razlikuju mali iznosi prilikom kojih se naknada usmjerava prema javnoj svrsi te znatni iznosi prilikom kojih se pogođenim potrošačima izravno isplaćuju nadoknade.

3. Opće napomene o Skupnoj direktivi

- 3.1 EGSO pozdravlja prijedlog Europske komisije o boljem izvršavanju i modernizaciji pravila EU-a o zaštiti potrošača te namjeru da ažurira postojeća pravila kako bi se u okviru njih uzimale u obzir nove potrošačke navike i prilagodilo ih se razvoju jedinstvenog digitalnog tržišta. Međutim, kako se preporučuje u mišljenju EGSO-a o osjetljivosti potrošača u odnosu na trgovinske prakse⁹, potrebno je riješiti pitanje zabrinutosti u pogledu manjka provedbe postojećih pravila.
- 3.2 EGSO želi uputiti na informativno izvješće o potrošačkom i tržišnom pravu¹⁰ u kojem se ocjenjuje način na koji organizacije civilnog društva diljem EU-a doživljavaju provedbu potrošačkog i tržišnog prava EU-a te na informativno izvješće EGSO-a o Direktivi o pravima potrošača¹¹ u kojem se ocjenjuje provedba Direktive. Ta informativna izvješća temelje se na tri različita alata

⁹ [SL C 12. 15.1.2015, str. 1.](#)

¹⁰ Informativno izvješće EGSO-a podneseno na plenarnom zasjedanju 14. 12. 2016. (INT/796).

¹¹ Informativno izvješće EGSO-a podneseno na plenarnom zasjedanju 14. 12. 2016. (INT/795).

za prikupljanje podataka: upitniku, savjetovanju sa stručnjacima i 9 misija za utvrđivanje činjenica u Rigi, Rimu, Varšavi, Madridu, Parizu, Ateni, Vilniusu, Lisabonu i Bruxellesu.

- 3.3 EGSO primjećuje da se u Prijedlogu Komisije razmatraju informativna izvješća i poziva na ulaganje više napora u podizanje razine osviještenosti, obuku i usklađivanje kada je riječ o politici zaštite potrošača te uređenju internetske platforme i digitalnog gospodarstva. Međutim, Prijedlog se na odgovarajući način ne bavi razlozima za zabrinutost EGSO-a u području usklađivanja politike za zaštitu potrošača, rascjepkanosti provedbe na nacionalnoj razini, potrebe za financiranjem kampanja za podizanje razine svijesti, poticanja na cjeloživotno osposobljavanje, podržavanja MSP-ova, pojednostavnjenja pravnih informacija za potrošače i promicanja alternativnih načina rješavanja sporova, samoregulacije i kodeksa ponašanja.
- 3.4 EGSO priznaje da se potrošači mogu naći u situacijama u kojima ih se zavarava ili prisiljava da sklope ugovore. Naglašeni su konkretni problemi u pogledu pozivnih centara koji prodaju ugovore za energiju, telekomunikacije ili vodu te zavaravaju potrošače. Isto tako, spominju se slične situacije prodaje pod pritiskom na izletima organiziranim radi prodaje proizvoda određenim skupinama ugroženih potrošača. U tim bi situacijama potrošači trebali imati pravo odustati od ugovora o prodaji i/ili dobiti naknadu za štetu koja im je nanijeta.
- 3.5 Prema preporuci iz mišljenja EGSO-a o osjetljivosti potrošača u odnosu na trgovinske prakse, potrošačima treba ponuditi odgovarajuće pojedinačne pravne lijekove, kao što su povrat plaćenog iznosa, zamjena ili prekid ugovora o prodaji. Pravni se lijekovi trebaju prilagoditi situaciji svakog potrošača kako bi mogli odabrati prilagođena rješenja.
- 3.6 EGSO također smatra da se razina usklađenosti zakonodavstva EU-a o zaštiti potrošača koja je postignuta ne bi trebala smanjivati. Korakom unatrag ne stvaraju se jednaki uvjeti, a ne pomaže se potrošačima ni trgovcima.
- 3.7 EGSO ističe da su agresivne i zavaravajuće taktike prodaje već zabranjene Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi, kojom se osigurava potpuna usklađenost. EGSO potiče Europsku komisiju da zajamči strožu provedbu postojećih pravila u državama članicama.
- 3.8 Kada je riječ o prijedlogu Komisije o ograničavanju određenih metoda distribucije, Odbor je podijeljen. Trgovci smatraju da te mjere ne bi trebalo ograničiti na prodaju po kućama, čime se stigmatizira čitav jedan gospodarski sektor, već bi trebale biti usmjerene na sve agresivne prakse; potrošači podržavaju mogućnost da države članice ograniče određene metode prodaje za ciljane kategorije dobara (poput droge, oružja i farmaceutskih proizvoda) zbog zdravstvenih i sigurnosnih razloga.
- 3.9 U tom je pogledu ključna suradnja tijela za zaštitu potrošača u državama članicama u okviru Uredbe o CPC-u radi učinkovite borbe protiv nedopuštenih praksi, bez kažnjavanja zakonskih subjekata. Potrošačima bi trebale biti dostupne informacije o trgovcima, a kampanje za podizanje svijesti potrebno je promicati na nacionalnoj razini te na razini EU-a.

- 3.10 U Odboru su se u pogledu Direktive 2011/83/EZ o zaštiti prava potrošača pojavila dva stajališta i zabrinutosti. Trgovci se zalažu za ažuriranje, pojednostavnjenje i prilagodbu predugovornih informacija, a potrošači smatraju da bi to dovelo do niže razine zaštite potrošača. Odbor se zalaže za uravnotežen pristup zaštiti potrošača i pravnoj sigurnosti trgovaca. EGSO smatra da propisi o digitalnom sadržaju, digitalnim uslugama i prodaji preko interneta trebaju biti usklađeni sa zakonodavstvom o jedinstvenom digitalnom tržištu.
- 3.11 Kada je riječ o internetskim platformama, trebaju prevladavati transparentnost u pogledu njihove identifikacije i odgovornosti. EGSO vjeruje da je ključno da potrošač u trenutku potpisivanja ugovora dobije sve relevantne informacije o drugoj strani. Nadalje, transparentnost internetskih platformi ključan je čimbenik u razvoju jedinstvenog digitalnog tržišta za potrošače i poduzeća (B2B).¹²
- 3.12 Nadalje, EGSO također podupire prijedlog za proširivanje potrošačkih prava na sve „besplatne” digitalne usluge za koje potrošači moraju dati osobne i neosobne podatke. S obzirom na to da takvi podaci imaju komercijalnu vrijednost bilo bi nepravedno prema potrošačima da se te usluge smatraju „besplatnima“ te da im se ne pruži odgovarajuća zaštita. Paketom mjera koji je predložila Europska komisija omogućuje se ponovno uspostavljanje ravnoteže, barem djelomično, u odnosu velikih globalnih poduzeća na internetskim platformama i pojedinačnih korisnika.
- 3.13 EGSO se zalaže za uvođenje modernih mehanizama razmjene informacija između trgovaca i potrošača (tj. chatboti, internetski obrasci). Odbor smatra da bi se tim mehanizmima trebao pojednostaviti dijalog između stranaka, pod uvjetom da su uključene odgovarajuće mjere zaštite za potrošače poput mogućnosti praćenja razmjene informacija, dobivanja dodatnih informacija i ulaganja prigovora. Točnije, uvijek bi trebalo biti moguće koristiti tradicionalne oblike stupanja u kontakt (poput primjerice pozivnih centara).
- 3.14 EGSO podupire načelo prava odustajanja i razumije da je ono djelotvoran instrument za zaštitu potrošača koji se ne smije ugroziti. Prijedlogom Komunikacije mogla bi se ograničiti prava potrošača bez pružanja odgovarajućih dokaza sustavne i raširene zlouporabe takvih prava. S druge strane, trgovcima, osobito MSP-ima, potrebno je omogućiti dodatnu pravnu sigurnost za pretjerano isprobanu robu i brze povrate. Odbor poziva Komisiju da preispita ovu važnu točku kako bi se postigao uravnotežen kompromis.
- 3.15 EGSO pozdravlja pružanje objašnjenja za proizvode dvojne kvalitete jer se čini da neki proizvodi, osobito hrana, imaju jednake etikete čak i ako se njihov sastav razlikuje, zbog čega postoji rizik od zavaravanja potrošača. Potrebno je zabraniti zavaravajuće opise i etikete proizvoda kako bi se zajamčila transparentnost.
- 3.16 EGSO podupire prijedlog za oblikovanje posebnih kriterija za određivanje novčanih kazni kao učinkovitog instrumenta zaštite potrošača. Kako ističe Europska savjetodavna skupina za pitanja potrošača, važno je imati odvratajuće sankcije koje bi predstavljale znatan postotak godišnjeg prometa poduzeća koja krše pravila i u okviru kojih bi se u obzir uzimale povrede diljem EU-a.

¹² Mišljenje EGSO-a: TEN/662 – Pravednost i transparentnost za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (vidjeti stranicu XX Službenog lista).

Komisija bi trebala razmotriti mogućnost usklađivanja Prijedloga s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka.

- 3.17 EGSO podupire i uporabu mehanizama alternativnog rješavanja sporova i internetskog rješavanja sporova¹³, kao što su posredovanje ili arbitraža, koji se trebaju promicati na nacionalnoj razini. Izvansudske nagodbe mogu biti mogućnost prije sudskih postupaka te ih je potrebno poduprijeti ako su relevantne. Sudovi bi i dalje trebali biti krajnje rješenje. Prijedlogom Europske komisije potrebno je dodatno poduprijeti te mogućnosti za rješavanje pitanja zaštite potrošača.
- 3.18 EGSO, općenito, smatra da bi održivost i kvaliteta trebale biti u središtu lanca opskrbe kako bi se zajamčila zaštita potrošača tijekom cijelog ciklusa proizvodnje.

4. Posebne napomene o kolektivnim mjerama u EU-u

- 4.1 EGSO uvažava Prijedlog direktive o udruženim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ.¹⁴ Međutim, EGSO izražava žaljenje zbog toga što pri sastavljanju zakonskog prijedloga u obzir nije uzeta nijedna preporuka iz nekoliko mišljenja EGSO-a o europskom okviru za kolektivnu pravnu zaštitu.¹⁵
- 4.2 Iz evaluacije provjere prikladnosti REFIT-a vidljivo je da je rizik od povreda prava EU-a koje utječu na kolektivne interese potrošača sve veći zbog gospodarske globalizacije i digitalizacije. Usto, brojne države članice ne omogućuju mehanizme kompenzacijske kolektivne pravne zaštite namijenjene za situacije masovne štete te nisu provele zaštitne mjere navedene u Preporuci Europske komisije iz 2013. o kolektivnoj pravnoj zaštiti¹⁶.
- 4.3 Svim građanima EU-a trebalo bi zajamčiti jednostavan i brz pristup pravosuđu. Potrošači bi trebali imati mogućnost ostvariti naknadu u slučaju pretrpljene štete kao posljedice nepoštovanja ugovora. Međutim, isto se primjenjuje i na trgovce koji ne bi trebali biti metom nepotrebnih sudskih postupaka. Kolektivne tužbe pravosudni su instrument te proceduralno i temeljno pravo za omogućavanje sudske zaštite za rasprostranjene, kolektivne i individualne homogene interese u okviru članka 81. UFEU-a koje bi trebale biti neutralne i ne biti ograničene na potrošače (okoliš, radnici, prava MSP-ova, energija, ekonomija dijeljenja, kružno gospodarstvo, platforme, sva digitalna prava itd.).
- 4.4 Zbog toga bi trebalo uvesti prilagođeni sustav pravne zaštite od kolektivne štete. On bi trebao biti pragmatičan, troškovno učinkovit, pružati odgovarajuće zaštitne mjere i uzimati u obzir nacionalne pravosudne sustave (kao primjerice u Norveškoj ili Danskoj). U Direktivi EU-a trebale

¹³ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) ([SL L 165, 18.6.2013., str. 63.](#)).

¹⁴ Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača ([SL L 110, 1.5.2009., str. 30.](#)).

¹⁵ [SL C 170, 5.6.2014., str. 68.](#)

¹⁶ Preporuka Europske komisije 2013/396/EU od 11. lipnja 2013. o zajedničkim načelima za kolektivne preventivne tužbe i tužbe radi naknade štete u državama članicama ([SL L 201/60, 26.7.2013.](#)).

bi se utvrditi glavne smjernice za usklađene kolektivne tužbe na razini EU-a, uz jasno navođenje što bi se trebalo uređivati pravnim instrumentom EU-a te što bi se, u skladu s načelom supsidijarnosti, trebalo prepustiti državama članicama. Njome bi se trebalo i osigurati da takav program pridonosi učinkovitijem, bržem, cjenovno pristupačnijem i pravednom pravosuđu, omogućiti učinkovita i ukupna naknada štete i osigurati održivosti tog mehanizma u smislu odgovarajućeg financiranja. Trenutačnim se Prijedlogom Komisije ti ciljevi ne ispunjavaju.

- 4.5 EGSO prima na znanje napor Komisije da utvrdi kvalificirane subjekte koji bi, u skladu s načelom supsidijarnosti, mogli zatražiti kolektivnu pravnu zaštitu. Također je potrebno pojasniti da nadležni sud i primjenjivo pravo trebaju biti utvrđeni prema mjestu poslovnog nastana kvalificiranog subjekta. Osim toga, EGSO smatra da bi Komisija trebala dodatno razmotriti ulogu suca u odlučivanju o utemeljenosti zahtjeva, teret dokazivanja i izvođenje dokaza, režim „presude“ – „inter partes“ ili „erga omnes“ i režim žalbi.
- 4.6 Sve sudske troškove kolektivnih tužbi trebalo bi podupirati u skladu s nacionalnim sustavima pravne pomoći.
- 4.7 Organizacije potrošača ili civilnog društva trebale bi moći dobiti odgovarajuća financijska sredstva i pravni savjet za traženje pravne zaštite. Posebnim fondovima treba se pružiti potpora kvalificiranim subjektima da plate pravno savjetovanje. Države članice trebale bi poduprijeti osnivanje fondova za sudske postupke za kvalificirane subjekte.
- 4.8 U pogledu naknade, predloženo zakonodavstvo nije dovoljno za rješavanje potrebe za omogućivanjem stvarne odštete potrošačima za pretrpljenu štetu. Prijedlog se treba jasno odnositi na povrat ukupnog iznosa koji je potrošač izgubio, bez obzira na pretrpljenu štetu.
- 4.9 EGSO je zabrinut za zaštitu prava poduzetnika, uključujući zaštitu poslovnih tajni. EGSO bi, bez ugrožavanja zaštite potrošača koji su pretrpjeli štetu, pozdravio uvođenje mehanizama kojima bi se učvrstilo jamstvo povjerljivosti prenesenih informacija, ne samo tijekom trajanja postupka nego i kad se donosi konačna odluka.
- 4.10 Isto tako, trgovci bi pozdravili mogućnost postizanja nagodbe u sporu u kratkom vremenskom roku, među ostalim putem gore navedenih alternativnih mehanizama za rješavanje sporova.
- 4.11 EGSO poziva Komisiju da u Prijedlog za kolektivnu pravnu zaštitu uključi preporuku državama članicama da koriste tehnološke inovacije kao što se to već čini u tehnološki najnaprednijim sustavima alternativnog rješavanja sporova i rješavanja sporova putem interneta i izvan njega, posebice u vezi s okupljanjem sudionika za kolektivne mjere. Tom bi se mjerom trebale omogućiti znatne uštede za organizatore kolektivnih mjera i potrošačke organizacije koje im se odluče pridružiti. Komisija bi također trebala poticati razmjenu najboljih praksi, s posebnim naglaskom na prikupljanje podataka u vezi sa svim slučajevima koji su predmet kolektivnih mjera.

4.12 U skladu s preporukom mišljenja EGSO-a o europskom okviru za kolektivnu pravnu zaštitu¹⁷, Odbor smatra da potrošači trebaju slobodno odlučivati žele li sudjelovati u kolektivnoj mjeri. Točnije, EGSO smatra da je uključivanje prikladnije za slučajeve u koje je uključen ograničen broj žrtava koje su pretrpjele znatnu štetu, a isključivanje prikladnije za slučajeve u koje je uključen velik broj žrtava, a šteta je bila vrlo ograničena.

Bruxelles, 20. rujna 2018.

Luca JAHIER

Predsjednik Europskog gospodarskog i socijalnog odbora

¹⁷ [SL C 170, 5.6.2014, str. 68.](#)