

Tematsko izvješće

Neopravdano geografsko blokiranje u e-trgovini

Uredbom se pruža uravnotežen okvir, ali i dalje postoje izazovi u provedbi



EUROPSKI
REVIZORSKI
SUD

Sadržaj

	Odlomak
Sažetak	I. – IX.
Uvod	01 – 12.
Geografsko blokiranje i jedinstveno digitalno tržište	01 – 02.
Uredba o geografskom blokiranju	03. – 08.
Glavne uloge i odgovornosti	09. – 12.
Odgovornosti Komisije	09.
Odgovornosti država članica	10. – 12.
Opseg revizije i revizijski pristup	13. – 19.
Opažanja	20. – 89.
Ostvaren je napredak u rješavanju problema neopravdanog geografskog blokiranja u EU-u	20. – 35.
Komisija je utvrdila potrebe potrošača i trgovaca te prepreke internetskoj trgovini, ali u njezinoj procjeni učinka postojala su određena ograničenja	22. – 25.
Uredbom o geografskom blokiranju uzimaju se u obzir specifični izazovi i potrebe u određenim područjima, ali u drugim područjima ne u tolikoj mjeri	26. – 35.
Zbog nedostataka u informiranosti, izvršavanju propisa i praćenju dovedena je u pitanje djelotvorna provedba Uredbe	36. – 89.
Komisija pruža potporu tijelima država članica u provedbi Uredbe, ali potrošači i trgovci i dalje su informirani u ograničenoj mjeri	36. – 51.
Izvršavanje propisa i dalje je slaba točka Uredbe	52. – 67.
Postoje nedostaci u Komisijinu praćenju i procjenjivanju učinka Uredbe	68. – 89.
Zaključci i preporuke	90. – 102.
Prilog	
Rezultati ankete	

Pokrate i skraćeni nazivi

Pojmovnik

Odgovori Komisije

Kronologija

Revizorski tim

Sažetak

I. Geografskim blokiranjem stvara se znatna prepreka uspostavi „jedinstvenog digitalnog tržišta” EU-a predviđenog strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta (2015.). Do geografskog blokiranja, primjerice, dolazi u situacijama u kojima trgovci koji posluju u jednoj državi članici ograniče pristup svojim internetskim sučeljima u drugim državama članicama. Uredba o geografskom blokiranju donesena je 2018. radi rješavanja problema diskriminacije potrošača u EU-u na temelju njihova državljanstva i mjesta boravka ili poslovnog nastana. Iako se u Uredbi potvrđuje da geografsko blokiranje može biti opravdano u određenim situacijama, u slučajevima u kojima takvo opravdanje ne postoji geografsko blokiranje i drugi oblici diskriminacije njome se zabranjuju.

II. Sud je proveo ovu reviziju jer je geografsko blokiranje izvor nezadovoljstva potrošača i jer su mjere za rješavanje problema neopravdanog geografskog blokiranja preduvjet za djelotvorno funkcioniranje jedinstvenog digitalnog tržišta. Sud očekuje da će njegovi nalazi biti korisni u kontekstu Komisijine sljedeće evaluacije Uredbe, koja bi se trebala provesti 2025.

III. Sud je procijenio je li Komisija na odgovarajući način utvrdila izazove s kojima se potrošači i internetski trgovci u EU-u suočavaju u vezi s geografskim blokiranjem i njihove potrebe u tom području te je li pružila odgovarajući odgovor u tom pogledu, je li pružala potporu državama članicama u provedbi relevantne uredbe i jamčenju odgovarajuće komunikacije i informiranosti, je li surađivala s nacionalnim tijelima na uklanjanju neopravdanog geografskog blokiranja i je li na odgovarajući način pratila provedbu uredbe i poduzimala mjere za rješavanje svih utvrđenih problema.

IV. Opći je zaključak Suda da je donošenjem Uredbe o geografskom blokiranju ostvaren napredak u zadovoljavanju potreba potrošača i trgovaca, ali i dalje postoje izazovi u vezi s pravilnom i ujednačenom provedbom Uredbe.

V. Komisija je pri pripremi zakonodavnog Prijedloga uredbe o geografskom blokiranju provela ankete i studije te obavila procjenu učinka kako bi se utvrdili i analizirali glavni izazovi i potrebe s kojima se suočavaju potrošači i trgovci u području e-trgovine. Sud je utvrdio niz nedostataka u toj procjeni učinka, kao što su ograničena kvantitativna procjena gospodarskih aspekata, nedostatak podataka, nepotpuna provjera usklađenosti s drugim relevantnim zakonskim aktima EU-a i neprimjereni mehanizmi praćenja. Osim toga, utvrdio je da su iz Uredbe (i Komisijina prijedloga te uredbe) isključena određena područja koja su prethodno utvrđena kao problematična, kao što su prekogranična isporuka fizičke robe, audiovizualne usluge i internetske usluge kojima se omogućuje pristup sadržaju zaštićenom autorskim pravom. Time se ograničava područje primjene Uredbe o geografskom blokiranju i ujedno doprinosi nejasnoćama u njezinoj primjeni. Komisija je u okviru svojeg prvog kratkoročnog preispitivanja (2020.) istražila izvedivost uključivanja navedenih sektora, ali zbog razloga kao što su, među ostalim, nedostatak podataka razmotrila je mogućnost da ne iznese zakonodavni prijedlog za proširenje područja primjene Uredbe.

VI. Komisija pomaže tijelima država članica pružanjem smjernica o načinu primjene Uredbe, pružanjem potpore i omogućavanjem koordinacije preko Mreže za suradnju u zaštiti potrošača i Mreže europskih potrošačkih centara, kao i doprinosenjem provedbi aktivnosti informiranja. Međutim, aktivnostima informiranja postignut je tek ograničen učinak među potrošačima i trgovcima. Komisija je obavijestila Europski parlament o rezultatima svojeg prvog kratkoročnog preispitivanja te bi trebala jednako postupiti i nakon dovršetka predstojećeg preispitivanja Uredbe.

VII. Tijela država članica imenovana za izvršavanje Uredbe često kasne s obavljanjem te zadaće. Sud je ujedno utvrdio da postoje znatne razlike među mjerama koje države članice poduzimaju protiv trgovaca koji krše Uredbu. Time se stvara rizik od toga da se Uredba ne provodi pod jednakim uvjetima na cijelom jedinstvenom tržištu EU-a.

VIII. Iako je Komisija odgovorna za praćenje primjene Uredbe, Sud je utvrdio da mehanizmi praćenja nisu definirani dovoljno detaljno te da prikupljeni dokazi nisu bili dovoljni za praćenje napretka i trendova u području geografskog blokiranja.

IX. Na temelju tih nalaza Sud preporučuje Komisiji da:

- provede studiju kako bi se procijenilo treba li proširiti područje primjene Uredbe o geografskom blokiranju ili izmijeniti druge relevantne sektorske propise;
- pruža više potpore i pomoći u aktivnostima informiranja u državama članicama;
- dopuni mehanizme država članica za izvršavanje propisa uvođenjem mehanizma za izvršavanje propisa na razini EU-a; te
- poveća primjerenost mehanizama praćenja za procjenu djelotvornosti Uredbe o geografskom blokiranju.

Uvod

Geografsko blokiranje i jedinstveno digitalno tržište

01 Komisija je u svibnju 2015. predstavila „strategiju jedinstvenog digitalnog tržišta” – skup ciljeva te zakonodavnih mjera i mjera potpore za poticanje „jedinstvenog digitalnog tržišta”, uklanjanje prepreka prekograničnim internetskim aktivnostima i pružanje pomoći poduzećima u prodaji robe i usluga diljem EU-a. Komisija je kontekstu te strategije provela studije u kojima je geografsko blokiranje utvrđeno kao jedna od važnih prepreka uspostavi „jedinstvenog digitalnog tržišta” EU-a.

02. Geografsko blokiranje odnosi se, primjerice, na situacije u kojima trgovci koji posluju u jednoj državi članici potrošačima iz drugih država članica blokiraju ili ograničavaju pristup svojim internetskim sučeljima, kao što su internetske stranice i aplikacije. U jednom drugom scenariju trgovci mogu primjenjivati različite opće uvjete za pristup svojoj robi i uslugama, također ovisno o lokaciji potrošača. Budući da se time ograničavaju mogućnosti i izbor potrošača, geografsko blokiranje znatan je izvor potrošačkog nezadovoljstva te se njime stvaraju prepreke slobodnoj razmjeni proizvoda i usluga na jedinstvenom digitalnom tržištu.

Uredba o geografskom blokiranju

03. Komisija je 2016. iznijela zakonodavni prijedlog u svrhu okončanja neopravdanog geografskog blokiranja, na temelju kojeg su Vijeće i Parlament donijeli [Uredbu \(EU\) 2018/302](#) („Uredba o geografskom blokiranju”), koja se počela primjenjivati 3. prosinca 2018.

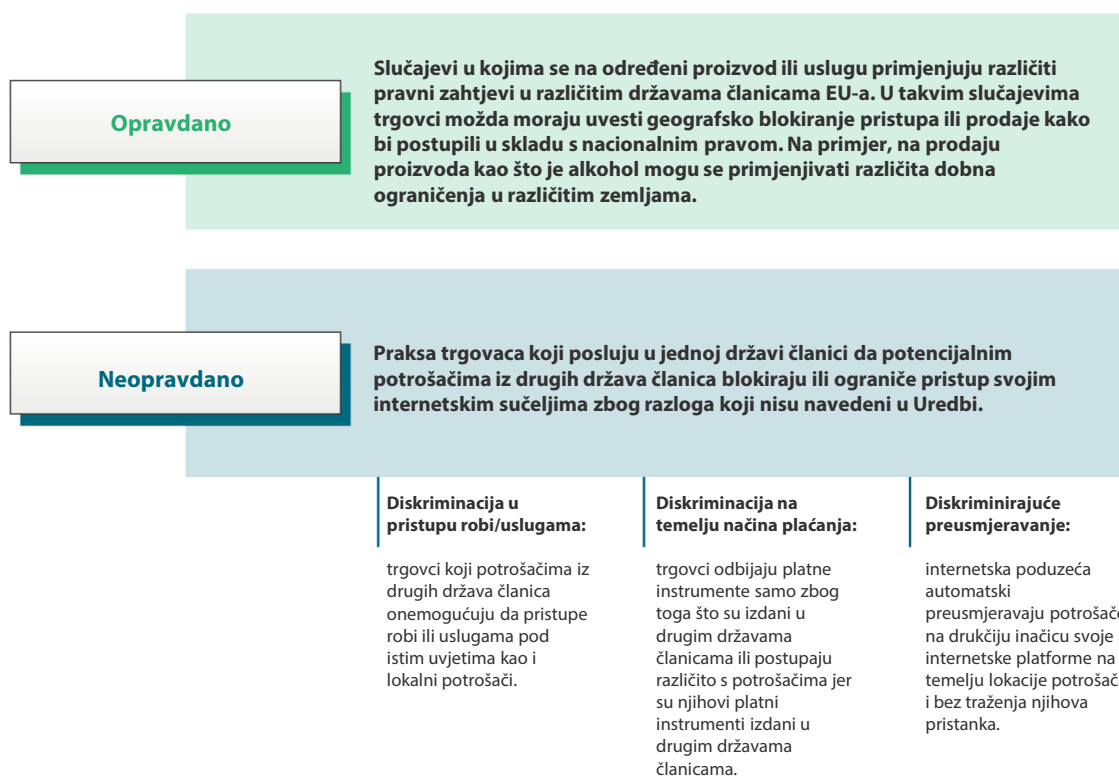
04. Tom se uredbom zabranjuju neopravdano geografsko blokiranje i drugi oblici diskriminacije potrošača na temelju njihove nacionalnosti i mjesta boravka (ili poslovnog nastana) te se primjenjuje na trgovce unutar i izvan EU-a koji vrše prodaju rezidentima EU-a. Njezin je cilj povećati transparentnost i spriječiti diskriminaciju potrošača na internetu, pružiti pravnu sigurnost trgovcima koji sudjeluju u prekograničnim transakcijama te povećati mjeru u kojoj javna tijela izvršavaju propise (vidjeti [okvir 1.](#)).

Okvir 1.: Glavne odredbe Uredbe o geografskom blokiranju

- Trgovci ne smiju **potrošačima blokirati ili ograničiti pristup internetskim sučeljima** na temelju njihova državljanstva ili mjesta boravka / poslovnog nastana.
- Trgovci ne smiju **primjenjivati različite opće uvjete pristupa robi ili uslugama** zbog razloga povezanih s državljanstvom ili mjestom boravka / poslovnog nastana u slučajevima u kojima potrošači žele:
 - kupiti robu koja se isporučuje ili preuzima na određenoj lokaciji u državi članici u kojoj trgovac posluje ili u kojoj trgovac nudi takvu mogućnost; ili
 - primiti elektronički isporučene usluge različite od usluga čija je glavna značajka omogućavanje pristupa djelima zaštićenim autorskim pravom ili drugim zaštićenim sadržajima i upotreba takvih djela ili sadržaja; ili
 - primiti druge usluge na određenoj fizičkoj lokaciji u državi članici u kojoj trgovac posluje.
- Trgovci ne smiju **primjenjivati različite uvjete za platne transakcije** zbog razloga povezanih s državljanstvom ili mjestom boravka / poslovnog nastana potrošača, lokacijom računa za plaćanje ili pružatelja platnih usluga ili mjestom izdavanja platnog instrumenta (platna kartica ili aranžman o financijskom transferu).

05. Istodobno se u Uredbi potvrđuje da geografsko blokiranje može biti opravdano u određenim situacijama te se njome predviđa niz izuzeća (vidjeti [sliku 1.](#)).

Slika 1. – Geografsko blokiranje prema Uredbi



Izvor: Sud.

06. U Uredbi se ne razmatraju sljedeći aspekti:

- Uredba se ne primjenjuje na aktivnosti iz članka 2. stavka 2. [Direktive 2006/123/EZ](#) (npr. financijske usluge, usluge u području prijevoza te zdravstvene i audiovizualne usluge).
- U skladu s Uredbom trgovci nisu obvezni isporučivati fizičku robu u druge države članice u kojima ne nude isporuku prema svojim općim uvjetima pristupa ili pružati usluge koje se ne isporučuju elektronički na lokaciji koja nije fizička lokacija u jednoj od država članica u kojima trgovac posluje.
- Uredbom se trgovce ne sprečava da utvrde različite opće uvjete pristupa i prodaje u različitim državama članicama na nediskriminirajućoj osnovi, uključujući različite prodajne cijene.
- Pravilo o nediskriminaciji pri pristupu robi i uslugama (članak 4. stavak 1.) ne primjenjuje se na usluge koje se isporučuju elektronički i čija je glavna značajka omogućavanje pristupa djelima zaštićenim autorskim pravom (npr. usluge internetskog prijenosa videozapisa, e-knjige, videoigre, glazba, softver).

07. U skladu s Uredbom Komisija je dužna jednom svakih pet godina (počevši od ožujka 2020.). ocijeniti provedbu Uredbe i izvijestiti o tome Europski parlament, Vijeće te Europski gospodarski i socijalni odbor. U relevantnim slučajevima predmetno izvješće mora sadržavati prijedlog za izmjenu Uredbe s obzirom na pravne, tehničke ili gospodarske promjene.

08. Uredba o geografskom blokiranju temelji se na „Direktivi o uslugama” i dio je niza inicijativa EU-a koje bi trebale djelovati u sinergiji kako bi se suzbile neopravdane prakse geografskog blokiranja i olakšala prekogranična trgovina. One uključuju sljedeće:

- Direktivu o elektroničkoj trgovini iz 2000.;
- Direktivu o pravima potrošača iz 2011.;
- izmijenjenu Direktivu o platnim uslugama iz 2015.;
- Uredbu o prekograničnoj prenosivosti usluga internetskog sadržaja iz 2017.;
- Uredbu (EU) 2017/2394 o suradnji u zaštiti potrošača;
- Uredbu o uslugama prekogranične dostave paketa iz 2018.;
- Direktivu (EU) 2019/770 i Direktivu (EU) 2019/771 o usklađivanju obvezujućih prava potrošača koja se primjenjuju na isporuku digitalnog sadržaja i prodaju robe;
- nova pravila za smanjenje birokracije povezane s PDV-om u prekograničnoj prodaji od 1. srpnja 2021.; te
- niz sektorskih uredbi i direktiva.

Glavne uloge i odgovornosti

Odgovornosti Komisije

09. Relevantna su tijela Komisije sljedeća:

- o GU CNECT i GU GROW, koji su pripremili Prijedlog uredbe i koji pružaju smjernice nacionalnim tijelima, rade na povećanju informiranosti o pitanju geografskog blokiranja i prate provedbu Uredbe o geografskom blokiranju; te
- o GU JUST, koji pruža potporu u koordinaciji aktivnosti mreže za suradnju u zaštiti potrošača i prati funkcioniranje mehanizama za prekograničnu suradnju u izvršavanju propisa predviđenih Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača, među ostalim u području geografskog blokiranja. Osim toga, GU JUST pruža potporu u koordinaciji Mreže europskih potrošačkih centara (ECC-Net) i njezine političke strategije.

Odgovornosti država članica

10. U skladu s Uredbom o geografskom blokiranju države članice dužne su imenovati tijela za izvršavanje njezinih odredbi i pružanje pomoći potrošačima u sporovima s trgovcima. Uredbom se od država članica ujedno traži da definiraju i provode „učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće mjere” koje se primjenjuju na slučajeve kršenja odredbi Uredbe te da obavještavaju Komisiju o tim mjerama radi njihove objave na internetu.

11. Kad je riječ o odnosima između poduzeća i potrošača, u većini država članica za izvršavanje propisa zadužena su nacionalna tijela koja su već imala tu ulogu u području prava potrošača u okviru Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača (vidjeti [okvir 2.](#)). Neke su države članice umjesto toga imenovale nacionalna tijela drugih vrsta, posebice za transakcije među poduzećima. Ona uključuju sudove, ministarstva i regionalne uprave.

Okvir 2.: Mreža za suradnju u zaštiti potrošača

- Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača iz 2004. osnovana je **Mreža** za suradnju u zaštiti potrošača kako bi se nacionalnim tijelima za zaštitu potrošača iz različitih država članica omogućilo da si uzajamno pomažu u izvršavanju propisa i koordinirano suzbijaju raširene oblike kršenja zakonskih akata EU-a o zaštiti potrošača. Ažuriranom Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača iz 2017. ojačane su ovlasti koje su povjerene toj mreži u svrhu izvršavanja propisa.
- Svaka država članica financira nacionalni ogranak Mreže za suradnju u zaštiti potrošača. Komisija prati funkcioniranje mehanizma uzajamne pomoći i koordinira, pod određenim uvjetima, zajedničke mjere za izvršavanje propisa koje provode nadležna tijela te im pruža bespovratna sredstva za promicanje suradnje, osposobljavanje osoblja i poboljšanje IT infrastrukture.
- Od prosinca 2018. ogranci Mreže za zaštitu potrošača ujedno su odgovorni za zaštitu potrošača od kršenja Uredbe o geografskom blokiranju.

12. Većina država članica imenovala je svoj europski potrošački centar kao nacionalno tijelo koje pruža pomoć potrošačima u sporovima u vezi s geografskim blokiranjem (vidjeti **okvir 3.**).

Okvir 3.: Mreža europskih potrošačkih centara (ECC-Net):

- Komisija i države članice osnovale su 2005. [Mrežu europskih potrošačkih centara \(ECC-Net\)](#), koja je zastupljena u svim državama članicama i koja potrošačima pruža informacije o njihovim pravima i pomoć u rješavanju prekograničnih sporova s trgovcima.
- Tu mrežu zajednički financiraju Komisija i države članice. Komisija koordinira rad 29 europskih potrošačkih centara (po jedan u svakoj državi članici te Islandu i Norveškoj).
- Od prosinca 2018. potrošači mogu dobiti informacije i pomoć od te mreže u prekograničnim sporovima obuhvaćenim Uredbom o geografskom blokiranju.
- Mreža ECC-Net navela je u svojem [dokumentu sa stajalištem iz 2023.](#) da „iako se informiranost [o geografskom blokiranju] povećala, potrošači i dalje nisu upoznati s točnim područjem koje je obuhvaćeno Uredbom o geografskom blokiranju i njezinim područjem primjene”. Nadalje, u [izvješću mreže ECC-Net iz 2022.](#) pozvalo se na bolje izvršavanje Uredbe, zajedničke mjere EU-a i država članica te proširenje područja primjene Uredbe na usluge koje nisu obuhvaćene trenutnim područjem njezine primjene (npr. digitalne usluge zaštićene autorskim pravom, financijske usluge, osiguranje i privatno zdravstvo).

Opseg revizije i revizijski pristup

13. Cilj ove revizije bio je procijeniti učinak Uredbe o geografskom blokiranju i mjere koje su Komisija i države članice poduzele za suzbijanje neopravdanog geografskog blokiranja. Sud je posebice ispitao je li Komisija na odgovarajući način:

- o utvrdila izazove s kojima se potrošači i internetski trgovci u EU-u suočavaju u vezi s geografskim blokiranjem i njihove potrebe u tom području;
- o uzela u obzir te izazove i potrebe u Uredbi o geografskom blokiranju kako bi se u sinergiji s drugim relevantnim pravnim aktima EU-a u konačnici zaštitila prava potrošača u EU-u;
- o pružala potporu nacionalnim tijelima za izvršavanje propisa i europskim potrošačkim centrima u provedbi Uredbe;
- o zajamčila odgovarajuću komunikaciju s dionicima i njihovu informiranost;
- o surađivala s državama članicama na uklanjanju neopravdanog geografskog blokiranja radi zaštite potrošača u EU-u; te
- o pratila provedbu Uredbe o geografskom blokiranju i pritom poduzimala mjere za rješavanje svih utvrđenih problema.

14. Revizijom koju je Sud proveo obuhvaćeno je razdoblje od 2015. do svibnja 2024. (datum na koji su dovršene revizijske aktivnosti). Sud je pregledao studije, akademske članke i druge materijale pripremljene na temu geografskog blokiranja i prije i nakon donošenja Uredbe. Neke su od tih informacija javno dostupne, dok su druge dokumente dostavili Komisija, nacionalna tijela, udruge potrošača i trgovinska udruženja.

15. Sud je obavio razgovore s osobljem iz relevantnih službi Komisije (GU CNECT, GU GROW i GU JUST) te Odbora Europskog parlamenta za unutarnje tržište i zaštitu potrošača, kao i s trgovinskim udruženjima i udrugama potrošača u EU-u, jednim trgovcem i stručnjacima u području geografskog blokiranja relevantnog za e-trgovinu. Osim toga, Sud je obavio virtualne razgovore s predstavnicima nacionalnih tijela za izvršavanje propisa iz Austrije, Njemačke, Irske, Portugala i Švedske, kao i s austrijskim i francuskim europskim potrošačkim centrima (u svojstvu nacionalnih tijela za pomoć potrošačima) kao dobrim primjerima prema informacijama iz relevantne dokumentacije te na temelju prijedloga Komisije i jedne države članice.

16. Sud je angažirao jednog vanjskog stručnjaka u području geografskog blokiranja kako bi se procijenio način na koji se Uredba o geografskom blokiranju uklapa među povezano zakonodavstvo EU-a. Predmetni stručnjak procijenio je mogući učinak proširenja područja primjene Uredbe i njezina snažnijeg izvršavanja.

17. Sud je posjetio predstavnike nadležnih tijela za suradnju u zaštiti potrošača i europskih potrošačkih centara u četirima državama članicama (Estonija, Grčka, Luksemburg i Rumunjska), kao i tri nacionalne udruge potrošača iz Grčke, Luksemburga i Rumunjske. Sud je odabrao te države članice kako bi se zajamčila široka geografska pokrivenost i heterogenost u smislu broja pritužbi o geografskom blokiranju koje su potrošači podnijeli europskim potrošačkim centrima u kombinaciji s rezultatima Eurostatovog istraživanja o upotrebi informacijskih i komunikacijskih tehnologija¹. Sud je upotrijebio predmetne dvije varijable ponderirane prema broju stanovnika i kombinirajući ih izradio poredak država članica.

18. Kako bi dopunio svoje primarne izvore dokaza, Sud je poslao upitnike nacionalnim tijelima za izvršavanje propisa i europskim potrošačkim centrima u 27 država članica EU-a te nacionalnim trgovinskim udruženjima koja zastupaju poduzeća uključena u internetsku trgovinu te je potom objedinio rezultate tih anketa. Sud je primio odgovore od 21 europskog potrošačkog centra i 18 tijela za izvršavanje propisa (vidjeti i *Prilog*).

19. Sud je odlučio provesti ovu reviziju jer je geografsko blokiranje izvor nezadovoljstva potrošača i, u slučajevima u kojima je neopravdano, jedan od oblika njihove diskriminacije. Mjere za suzbijanje neopravdanog geografskog blokiranja pomažu u zaštiti potrošača u EU-u i njihovih prava te se njima potiče prekogranična e-trgovina, što je jedan od preduvjeta za djelotvorno funkcioniranje jedinstvenog digitalnog tržišta. Sud očekuje da će njegovi nalazi biti korisni u kontekstu Komisijine sljedeće evaluacije Uredbe, koja bi se trebala provesti 2025. (vidjeti odlomak **07**).

¹ https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc_i_esms.htm: „Problem s kojim se pojedinci susreću pri kupnji preko internetskih stranica ili aplikacije (tri mjeseca): strani trgovac na malo nije prodavao u mojoj zemlji”.

Opažanja

Ostvaren je napredak u rješavanju problema neopravdanog geografskog blokiranja u EU-u

20. Prema „smjernicama za bolju regulativu” Komisija bi pri izradi zakonodavnih prijedloga trebala:

- o obaviti savjetovanje s dionicima kako bi od njih prikupila informacije i njihova stajališta o svojim politikama; te
- o provesti procjenu učinka kojom je, među ostalim, obuhvaćen učinak različitih opcija politika na gospodarstvo, društvo i okoliš. Ta bi procjena trebala uključivati i plan za praćenje, evaluaciju i izvješćivanje (među ostalim skup pokazatelja i sve relevantne aspekte prikupljanja podataka) na temelju kojeg će se pratiti napredak u provedbi zakonodavstva i procijeniti njegovi krajnji učinci.

21. Sud je analizirao studiju (2015.) priloženu strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta. Ispitao je i dokumente koje je primio od Komisije, konkretno – iz perspektive trgovca – „istraživanje sektora tržišnog natjecanja” koje je pokrenuto 2015. i čiji su rezultati objavljeni 2016., kao i „istraživanje na temelju tajne kupnje” i „istraživanje među potrošačima na jedinstvenom digitalnom tržištu” (oba istraživanja provedena su 2015. i odražavaju interese potrošača). Sud je razmotrio i Komisijinu procjenu učinka priloženu Prijedlogu uredbe (2016.), u kojoj su u obzir uzeta navedena tri istraživanja, te je procijenio usklađenost Uredbe o geografskom blokiranju s drugim zakonskim aktima i rezultatima Komisijina javnog savjetovanja.

Komisija je utvrdila potrebe potrošača i trgovaca te prepreke internetskoj trgovini, ali u njezinoj procjeni učinka postojala su određena ograničenja

22. Općenito, Sud je utvrdio da je Komisija prije iznošenja svojeg zakonodavnog prijedloga utvrdila glavne izazove i potrebe u vezi s internetskom trgovinom. Oni uključuju sljedeće:

- o potrebu za jasnoćom i pravnom sigurnošću i za potrošače i za trgovce;
- o jednak pristup internetskim stranicama za potrošače, što se kosi s interesom trgovaca da imaju mogućnost preusmjeravanja;

- o jednak pristup robi i uslugama za potrošače, uključujući mogućnost isporuke u zemlju boravka;
- o izazove u vezi s prekograničnom dostavom za trgovce koji se pojavljuju zbog različitih zakona o zaštiti potrošača, razlikama u oporezivanju itd.
- o osjetljivost potrošača na cjenovnu diskriminaciju na temelju njihova mjesta boravka i državljanstva, s jedne strane, te gospodarsku stvarnost koja može opravdati primjenu različitih cijena, s druge strane; te
- o diskriminaciju u pogledu sredstava plaćanja.

23. Kao prvi korak, u studiji iz 2015. priloženoj strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta utvrđeni su izazovi i potrebe s kojima se potrošači i trgovci suočavaju u vezi s geografskim blokiranjem robe i izvanmrežnih usluga (usluge koje se plaćaju preko interneta, ali se ne primaju preko interneta). Međutim, kad je riječ o digitalnom sadržaju, u obzir je uzet samo prekogranični pristup potrošača.

24. U procjeni učinka iz 2016. priloženoj Prijedlogu uredbe o geografskom blokiranju razmotreni su povezani potencijalni učinci na trgovinu na unutarnjem tržištu. Zaključeno je da bi se ukidanjem ograničenja povezanih s geografskim blokiranjem vjerojatno potaknula trgovina jer bi internetski prodavatelji vjerojatno primali više narudžbi od stranih potrošača te bi time povećanje prekogranične e-trgovine imalo pozitivan učinak na BDP.

25. Međutim, Sud je pri pregledavanju procjene učinka utvrdio da određeni aspekti nisu analizirani u dovoljnoj mjeri:

- o Kao prvo, Sud nije mogao utvrditi da je izrađena kvantificirana procjena makroekonomskih/gospodarskih koristi ili učinaka različitih opcija politika, što bi bilo potrebno prema „smjernicama za bolju regulativu”. Osim toga, Sud je utvrdio da Komisija nije obavila kvantitativnu procjenu sektora koji nisu obuhvaćeni člankom 2. stavkom 2. Direktive o uslugama, kao ni situacija u kojima se potrošači geografski blokiraju čak i u poslovnim prostorijama trgovca. Nadalje, nizu uzeti u obzir učinci na društvo i okoliš ni ciljevi održivog razvoja. To je uglavnom bila posljedica nedostupnosti relevantnih podataka.

- Kao drugo, u procjeni učinka analizirana je usklađenost prijedloga s drugim pravnim aktima kao što su Direktiva o uslugama, [Direktiva o elektroničkoj trgovini](#), [Direktiva o pravima potrošačima](#) i pravo EU-a o tržišnom natjecanju. Međutim, drugi relevantni zakonski akti kao što su [Opća uredba o zaštiti podataka](#) (GDPR) i [Direktiva o alternativnom rješavanju sporova](#) nisu uzeti u obzir. Sud smatra da je to slaba točka procjene učinka jer je lokacija potrošača osobni podatak koji je stoga zaštićen Općom uredbom o zaštiti podataka i jer su pitanja u vezi s geografskim blokiranjem po svojoj prirodi predugovorna, pa stoga nisu obuhvaćena područjem primjene Direktive o alternativnom rješavanju sporova.
- Naposljetku, mehanizmi praćenja koje je Komisija predložila uključivali su pokazatelje, ali oni nisu bili dovoljno specifični za mjerenje učinka Uredbe na e-trgovinu.

Uredbom o geografskom blokiranju uzimaju se u obzir specifični izazovi i potrebe u određenim područjima, ali u drugim područjima ne u tolikoj mjeri

Uredbom se u obzir uzima i položaj potrošača i položaj trgovca

26. Komisija je Uredbom na uravnotežen način uzela u obzir niz izazova vodeći računa i o položaju potrošača i o položaju trgovca. U nastavku su navedeni neki od primjera:

- (a) Potrošači imaju jednak pristup internetskim stranicama. Trgovcima je dopušteno preusmjeriti potrošače na druge internetske stranice zbog njihove lokacije, ali potrošači se moraju prvo s tim složiti.
- (b) Trgovci nisu obvezni vršiti isporuku u zemlju boravka potrošača, a potrošači imaju pravo na isporuku u države članice u kojima trgovac nudi takvu mogućnost, i to pod istim uvjetima kao i lokalni potrošači (načelo „kupuj kao lokalno stanovništvo”).
- (c) Trgovci mogu odrediti različite cijene na internetskim stranicama usmjerenim na različite skupine, na nediskriminirajućoj osnovi, ali sve internetske stranice moraju biti dostupne svim potrošačima u EU-u.
- (d) Nema diskriminacije na temelju sredstava plaćanja, ali trgovci mogu slobodno odlučiti koja sredstva plaćanja žele prihvatiti.

27. Naposljetku, mogućnost neisporuke prepreka je za potrošače, ali nužna opcija za trgovce. Obveza isporuke isključena je iz područja primjene Uredbe o geografskom blokiranju, ponajprije zbog razlika u nacionalnim zakonima o zaštiti potrošača (jamstva za potrošače, usluge nakon prodaje, različiti jezični zahtjevi, različita pravila o označivanju, sigurnosna pravila) i poreznim zakonima.

Potrebno je dodatno pojasniti niz pitanja u pogledu načina primjene Uredbe u praksi

28. Sud je istodobno utvrdio i određene nedostatke i pitanja u vezi s kojima je potrebno dodatno pojasniti način primjene Uredbe u praksi. Njima se može umanjiti djelotvornost Uredbe. Primjerice:

- Uredba se ne primjenjuje samo na transakcije između poduzeća i potrošača, već i na transakcije među poduzećima u okviru kojih određeno poduzeće želi kupiti robu ili usluge isključivo u svrhu krajnje uporabe. Međutim, države članice nisu obvezne imenovati tijelo odgovorno za pružanje pomoći takvim poduzećima u slučaju spora s trgovcem. Europski potrošački centri ne pružaju pomoć u tim slučajevima te se tijela za izvršavanje propisa u mnogim zemljama ne bave takvom vrstom sporova. U 12 zemalja ne postoji subjekt koji bi pružalo pomoć poduzećima, a u 14 država članica pomoć mogu dobiti samo od trgovinskih udruženja. U 13 država članica tijela za izvršavanje propisa ne bave se transakcijama među poduzećima. Nadalje, iako se Uredba o geografskom blokiranju primjenjuje na trgovce izvan EU-a (iz „trećih zemalja”) koji posluju u EU-u, europski potrošački centri ne obrađuju pritužbe protiv takvih trgovaca (vidjeti odlomke [11.](#) i [12.](#)). U Uredbi ujedno postoji rupa kad je riječ o pružanju pomoći i javnom izvršavanju propisa u poslovanju među poduzećima.
- Uredbom se zabranjuje diskriminacija na temelju razloga povezanih s plaćanjem. Međutim, i dalje nije jasno na koji način treba postupati u slučaju određenih praktičnih pitanja u vezi s nekim sredstvima plaćanjima (kao što su kartice izdane u suradnji s partnerskim poduzećem, tzv. *co-branding* kartice). U svojim odgovorima na anketu Suda jedno tijelo za izvršavanje propisa i jedan europski potrošački centar naveli su da bi se Uredba poboljšala kad bi se pojasnila pravila o sredstvima plaćanja.

- o Dva tijela za izvršavanje propisa od njih 18 koja su odgovorila na anketu Suda predložila su da se bolje pojasni područje primjene Uredbe kad je riječ o uslugama, čija je glavna značajka omogućavanje pristupa sadržaju zaštićenom autorskim pravom i upotreba takvog sadržaja. Na primjer, izrazom „čija je glavna značajka” ne utvrđuje se dovoljno jasno koje su usluge obuhvaćene Uredbom² (vidjeti *Prilog*).
- o Naposljetku, pravila o nadležnosti i teritorijalnom području primjene upravnih odluka nisu dovoljno jasna. Budući da se Uredba primjenjuje samo na prekogranične transakcije, posebice nije jasno koja država članica bi trebala izreći sankcije u slučaju kršenja (država članica potrošača ili trgovca)³. U anketi koju je Sud proveo među tijelima za izvršavanje propisa u jednom od 18 odgovora predloženo je da bi trebalo pojasniti koja je država članica odgovorna za izvršavanje propisa (vidjeti *Prilog*).

Područjem primjene Uredbe i dalje nisu obuhvaćeni ključni sektori

29. U skladu s člankom 9. Uredbe Komisija je dužna obavijestiti Europski parlament, Vijeće te Europski gospodarski i socijalni odbor o rezultatima svojih aktivnosti praćenja i evaluacije. Komisija ujedno može predložiti izmjene Uredbe.

30. Komisija je u studenome 2020. objavila prvo **kratkoročno preispitivanje**. To je preispitivanje dogovoreno tijekom pregovora s različitim dionicama radi procjene mogućnosti da se proširi područje primjene Uredbe kako bi se uključile audiovizualne usluge i internetske usluge čija je glavna značajka omogućavanje pristupa sadržaju zaštićenom autorskim pravom i upotreba tog sadržaja.

31. U prvom kratkoročnom preispitivanju razmatralo se i treba li u područje primjene Uredbe uključiti financijske usluge, prijevoz, zdravstvo i telekomunikacije, koji su trenutačno isključeni. Nije obavljena posebna procjena učinka jer je Komisija, s obzirom na posebnosti povezanih sektora, razmotrila mogućnost da ne iznese zakonodavni prijedlog u tom pogledu iako neki pravni akti kojima su ti sektori uređeni ne uključuju posebnu odredbu o nediskriminaciji.

² Marketa Trimble, „The EU Geo-Blocking Regulation: A Commentary” (*Edward Elgar Publishing*, 2024.), odlomci 4.041. – 4.043., str. 248. i 249.

³ Marketa Trimble, „The EU Geo-Blocking Regulation: A Commentary” (*Edward Elgar Publishing*, 2024.), odlomci 7.027. – 7.032., str. 320. – 323.

32. Iako su preispitivanjem utvrđene potencijalne koristi u pogledu audiovizualnog sadržaja, u njemu je ujedno naglašeno da o tome nema dovoljno podataka, zbog čega je bilo teško donijeti pouzdani zaključak te je potrebna daljnja procjena. Komisija je stoga odlučila prikupiti dodatne dokaze o učinku Uredbe u pogledu tih aktivnosti.

33. Komisija je odlučila prikupiti stajališta iz sektora uključenih u područje audiovizualnih usluga i internetskih usluga u okviru kojih se daje pristup sadržaju zaštićenom autorskim pravom, kao i stajališta potrošačkih organizacija. Na temelju tog „dijaloga s dionicima” nisu izneseni nikakvi konkretni prijedlozi, nego su samo utvrđene opcije koje je potrebno dodatno ispitati. To je bio i jedan od zaključaka [rezolucije Europskog parlamenta iz 2023.](#) u kojoj je potvrđena potreba za daljnjom procjenom učinka i dodatnim dokazima prije poduzimanja ikakvih daljnjih koraka u vezi s audiovizualnim sektorom. U njoj je ujedno predložen postupan pristup, u okviru kojeg bi se specifične audiovizualne kategorije i modeli distribucije obuhvaćali jedan po jedan. Komisija je odgovorila da će prikupiti informacije o novim poslovnim modelima te dokaze o potražnji među potrošačima i učincima primjene postupnog pristupa kad je riječ o pristupanju audiovizualnom sadržaju.

34. U ožujku 2021., tijekom jedne od rasprava o navedenom izvješću u Europskom parlamentu, nekoliko je puta postavljeno pitanje o mogućnosti proširenja područja primjene Uredbe na audiovizualni sadržaj. Komisija je u odgovoru na to najavila planove o pokretanju dijaloga⁴ s relevantnim sektorima prije razmatranja ikakvih mjera, uključujući zakonodavne promjene. Komisija je ujedno primila pisana pitanja Parlamenta, na koje je pružila pisane odgovore u kojima se pojašnjavaju područje primjene Uredbe, cilj dijaloga i potreba za dodatnim dokazima prije procjenjivanja mogućeg proširenja.

35. Komisija je namjeravala 2022. ponovno analizirati stanje u pogledu Uredbe imajući na umu njezinu eventualnu predstojeću izmjenu. Komisija je poslala rezultate te [analize](#) Europskom parlamentu i Vijeću 18. srpnja 2024.

⁴ U sklopu [Akcijskog plana za medijski i audiovizualni sektor](#).

Zbog nedostataka u informiranosti, izvršavanju propisa i praćenju dovedena je u pitanje djelotvorna provedba Uredbe

Komisija pruža potporu tijelima država članica u provedbi Uredbe, ali potrošači i trgovci i dalje su informirani u ograničenoj mjeri

36. Komisija bi trebala usmjeravati nacionalna tijela koja provode Uredbu i pružati im potporu te promicati ujednačenost i koordinaciju među svim tijelima za izvršavanje propisa i tijelima za pomoć potrošačima⁵. Sud je ispitao Komisijine smjernice te njezine mjere za pružanje potpore i koordinaciju.

Komisija je od samog početka državama članicama pružala odgovarajuće smjernice i organizirala osposobljavanje o Uredbi o geografskom blokiranju

37. Ubrzo nakon što je Uredba stupila na snagu, Komisija je objavila [dokument s odgovorima na česta pitanja](#) koji je sadržavao praktične smjernice za trgovce, potrošače i tijela država članica. Tim su dokumentom obuhvaćene glavne odredbe Uredbe, s konkretnim primjerima, te se u njemu ide čak i korak dalje navođenjem informacija o prekograničnoj isporuci i pravilima o PDV-u.

38. Među europskim potrošačkim centrima koji su odgovorili na anketu Suda o pomoći potrošačima njih 62 % smatralo je da su Komisijine smjernice zadovoljavajuće i da je Komisija na zahtjev pružila potporu (vidjeti [Prilog](#)).

39. Slično tome, sva tijela za izvršavanje propisa koja je Sud posjetio smatrala su da su dokumentom s odgovorima na česta pitanja objavljenim 2018. pružene dostatne smjernice. Međutim, dva tijela za izvršavanje propisa smatrala su da bi se taj dokument mogao ažurirati dodavanjem većeg broja studija slučaja na temelju njihova iskustva. Dva tijela za izvršavanje propisa s kojima je Sud obavio razgovor zatražila su i dobila pojašnjenje od Komisije o određenim pitanjima. Osim toga, Komisija je 2018. organizirala radionicu za nacionalna tijela za izvršavanje propisa u vezi s praktičkom provedbom Uredbe. Potom je uslijedio niz radionica nakon donošenja [nove Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača](#).

⁵ Smjernice za bolju regulativu, poglavlje V.; uvodne izjave 38. i 41. [Uredbe o geografskom blokiranju](#).

Komisija organizira različite kanale za komunikaciju i razmjenu iskustva među nacionalnim tijelima na europskoj razini

40. Mreža ECC-Net održava redovite sastanke: svake se godine održava „Dan suradnje“, Komisija dvaput godišnje organizira „informativne dane“, a održavaju se i sastanci ravnatelja u okviru te mreže. Glavni je cilj olakšati razmjenu iskustva i najboljih praksi te raspraviti o pitanjima kojima je potrebno posvetiti posebnu pozornost ili područjima u kojima su potrebna poboljšanja. Mreža ECC-Net objavila je dva dokumenta sa stajalištem u vezi s geografskim blokiranjem ([2019.](#) i [ažuriranu inačicu 2023.](#)) na temelju informacija prikupljenih od centara koji su njezini članovi.

41. Tijela za izvršavanje propisa s kojima je Sud obavio razgovore smatrala su Mrežu za suradnju u zaštiti potrošača vrlo korisnom za komunikaciju i koordinaciju među tijelima iz različitih država članica kad je riječ o prekograničnim potrošačkim pitanjima. Prema navodima jednog tijela mehanizam uzajamne pomoći mogao bi se poboljšati povećavanjem ovlasti te mreže. Komisija trenutačno radi na mogućoj izmjeni Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača i razmatra različite opcije politika u tom kontekstu.

42. Razina suradnje među domaćim nacionalnim tijelima (europski potrošački centar, tijelo za izvršavanje propisa i nacionalne potrošačke organizacije) općenito je dobra, no kad je riječ o razini EU-a, Mreža ECC-Net i Mreža za suradnju u zaštiti potrošača ne sastaju se redovito u svrhu rasprave o prioritetima u pogledu izvršavanja propisa i povezanim pitanjima.

43. Komisija je obavijestila Sud da su se prije pandemije bolesti COVID-19 sastanci između mreže ECC-Net i Mreže za suradnju u zaštiti potrošača održavali češće te je jedan sastanak ponovno održan u travnju 2024. Na tom je sastanku geografsko blokiranje bio jedan od prioriteta za izvršavanje propisa na koji su europski potrošački centri skrenuli pozornost Mreže za suradnju u zaštiti potrošača, kao i [Uredba o jedinstvenom području plaćanja u eurima](#) (Uredba o SEPA-i). Komisija je nedavno stavila na raspolaganje još jedan kanal za komunikaciju i razmjenu iskustava na razini EU-a. Riječ je o projektu „ECC-CPC monitor“ (2024./2025.), kojim je na raspolaganje stavljena neslužbena platforma na kojoj europski potrošački centri i članovi Mreže za suradnju u zaštiti potrošača mogu učinkovitije raspravljati o relevantnim pitanjima.

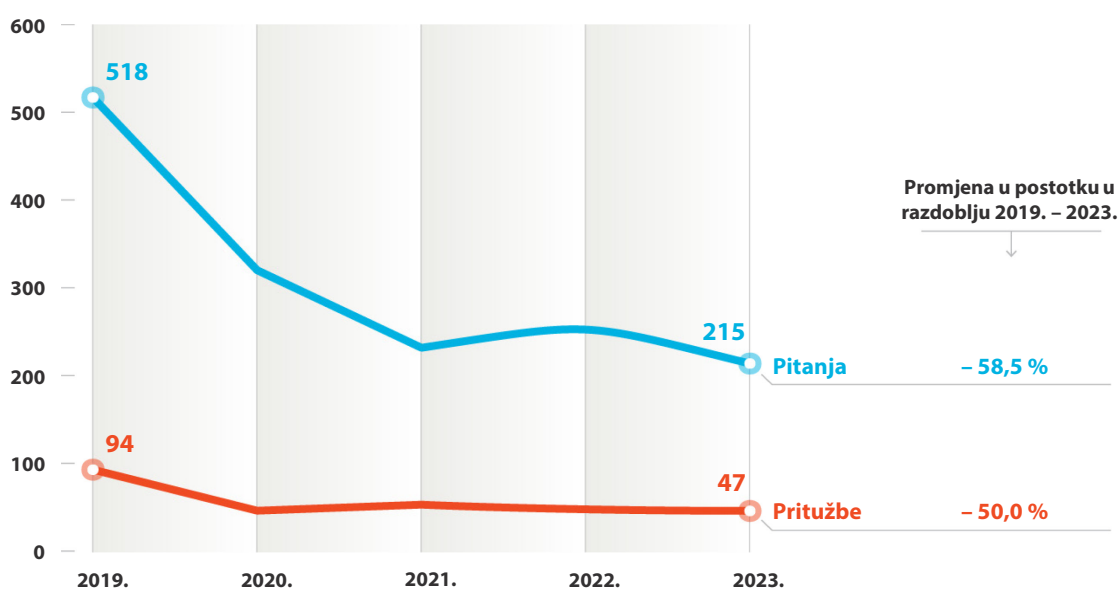
Aktivnosti informiranja koje su provodili Komisija i nacionalna tijela imale su tek ograničen učinak na potrošače i trgovce

44. Komisija je 2018. osim detaljnijeg dokumenta s odgovorima na česta pitanja objavila i dokument „10 ključnih značajki Uredbe o geografskom blokiranju”. Tijekom 2019. sudjelovala je na informativnim događanjima s trgovcima i europskim potrošačkim centrima.

45. Na internetskim stranicama europskih potrošačkih centara koje je Sud posjetio dostupne su informacije i korisne poveznice o temi geografskog blokiranja. U razdoblju 2016. – 2020. europski potrošački centri aktivno su radili na informiranju građana o Uredbi o geografskom blokiranju, i to organiziranjem konferencija za potrošače, objavljivanjem priopćenja za medije i drugih materijala, objavama na društvenim mrežama i održavanjem informativnih radionica za trgovce i tijela za izvršavanje propisa. Te su se aktivnosti provodile kao inicijative europskih potrošačkih centara, bez traženja potpore od Komisije. Prema navodima europskih potrošačkih centara potrošači su upoznati s Uredbom, ali ne i s njezinim područjem primjene.

46. Analiza koju je Sud proveo u pogledu kretanja broja pritužbi i pitanja koje su europski potrošački centri primili u vezi s Uredbom o geografskom blokiranju pokazala je da se broj upita u razdoblju 2019. – 2023. smanjio (vidjeti [sliku 2.](#)). Pokazala je i da se razina aktivnosti europskih potrošačkih centara razlikovala među državama članicama jer je mali broj nacionalnih tijela mnogo aktivniji od svih ostalih tijela.

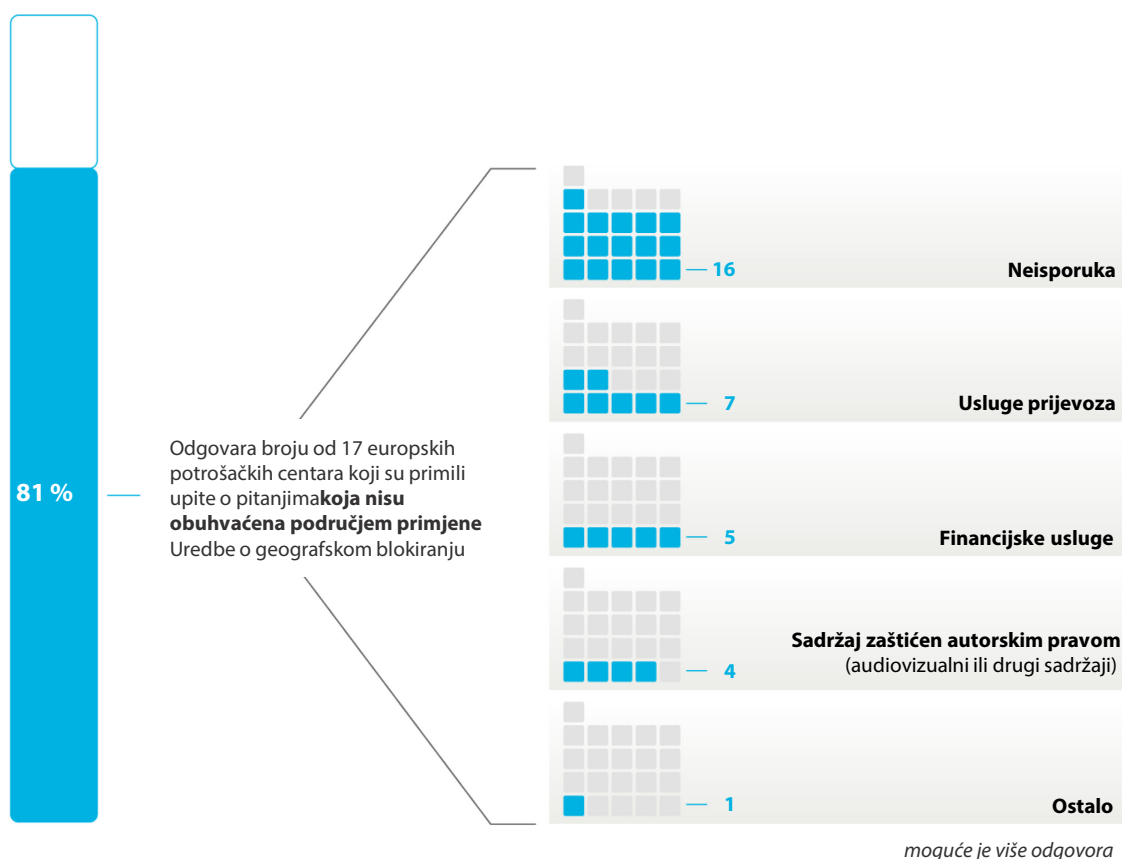
Slika 2. – Upiti koje su s vremenom primili europski potrošački centri



Izvor: Sud, na temelju podataka koje je dostavila Komisija.

47. Rezultati ankete koju je Sud proveo pokazuju da 56 % tijela za izvršavanje propisa i 43 % europskih potrošačkih centara smatra da im Komisija nije pomogla u informiranju građana o Uredbi. Nadalje, 67 % tijela za izvršavanje propisa i 81 % europskih potrošačkih centara primilo je upite koji nisu obuhvaćeni područjem primjene Uredbe o geografskom blokiranju (vidjeti [sliku 3.](#)). Većina europskih potrošačkih centara (90 %) odgovorila je da su potrošači u njihovim zemljama tek donekle informirani, a dva centra smatraju da potrošači uopće nisu informirani. U dokumentu mreže ECC-Net sa stajalištem iz 2023.⁶ navodi se da područje primjene Uredbe o geografskom blokiranju i dalje nije jasno za potrošače (vidjeti [Prilog](#)).

Slika 3. – Upiti izvan područja primjene Uredbe koje su primili europski potrošački centri



Izvor: anketa koju je proveo Sud.

⁶ 2023., Dokument mreže ECC-Net sa stajalištem – „Geo-blocking – Still an Area of Concern”.

48. Iako je geografsko blokiranje i dalje jedan od prioriteta za europske potrošačke centre⁷, analiza internetskih stranica svih država članica koju je proveo Sud pokazala je da osam centara ne pruža informacije o geografskom blokiranju te da je u četirima državama članicama na internetskim stranicama tijela za izvršavanje propisa bilo dostupno malo informacija o geološkom blokiranju ili one uopće nisu bile dostupne.

49. Među tijelima za izvršavanje propisa u četirima posjećenim državama članicama njih su dva smatrala da potrošači i trgovci nisu dovoljno upoznati s Uredbom. Iako je jedno tijelo za izvršavanje propisa od njih četiriju sudjelovalo u informativnim sastancima za medije i jedno drugo pružalo informacije o Uredbi na službenom jeziku svoje zemlje, preostala dva nisu organizirala nikakve aktivnosti informiranja. Jedno je tijelo smatralo da činjenica da nije bilo pritužbi ili zahtjeva za informacije pokazuje da je informiranost na dovoljno visokoj razini, dok je jedno drugo smatralo da je teško procijeniti situaciju. Tijela za izvršavanje propisa smatraju da bi za bolju informiranost bilo korisno organizirati više informativnih kampanja na razini EU-a u okviru kojih bi se kombinirale praktične smjernice i studije slučaja s primjerima najbolje prakse.

50. Komisija je u svojem prvom kratkoročnom preispitivanju navela da je 2019. otprilike 50 % potrošača u EU-u već bilo upoznato s Uredbom. Informiranost među trgovcima također je bila niska, tako da je predloženi daljnji korak bio nastavak aktivnosti informiranja za obje skupine (vidjeti odlomak **30.**).

51. Naposljetku, jedna studija⁸ provedena 2023. za potrebe Komisijine analize stanja uključivala je niz anketa i razgovora s organizacijama potrošača i trgovinskim organizacijama. Rezultati su pokazali da znatan udio trgovaca (37 %) nije bio upoznat s Uredbom, dok potrošači nisu bili sigurni obuhvaća li njezino područje primjene isporuku.

⁷ Ibid.

⁸ „Study for further evaluation of the Geo-blocking Regulation”, *Copenhagen Economics*, listopad 2023.

Izvršavanje propisa i dalje je slaba točka Uredbe

Neke države članice kasnile su s imenovanjem nadležnih tijela za izvršavanje propisa

52. U skladu s Uredbom o geografskom blokiranju države članice dužne su imenovati tijela (sudove ili administrativna tijela) koja će biti „nadležna za primjereno i učinkovito izvršavanje” Uredbe i za utvrđivanje mjera za postupanje u slučaju njezina kršenja koje su „učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće”. Tijela odgovorna za izvršavanje Uredbe trebala bi zajamčiti da se te mjere provode na djelotvoran način poduzimanjem mjera protiv trgovaca u slučaju bilo kakvog kršenja Uredbe. Države članice morale su imenovati ovlaštena nadležna tijela i obavijestiti Komisiju o mjerama koje su donijele do 3. prosinca 2018. Komisija je potom trebala pratiti usklađenost s Uredbom.

53. Iako je većina država članica ovlastila postojeća tijela za zaštitu potrošača kao tijela za izvršavanje propisa, dolazilo je do kašnjenja u stvarnom izvršavanju Uredbe. Komisija je prikupila podatke o nacionalnim sustavima izvršavanja propisa slanjem upitnika svim državama članicama⁹. Do prosinca 2018. samo je njih šest donijelo mjere za izvršavanje propisa i obavijestilo Komisiju o tim mjerama i o tijelima koja su imenovala u svrhu izvršavanja Uredbe. Većina država članica nije donijela mjere za izvršavanje propisa do proljeća 2019. U srpnju 2019. šest država članica još nije bilo obavijestilo Komisiju o svojim mjerama. U svim tim slučajevima Komisija je protiv predmetnih država članica pokrenula postupke zbog povrede prava¹⁰.

54. Ta su kašnjenja utjecala na „primjerenu i učinkovitu” zaštitu prava potrošača u ranoj fazi primjene Uredbe. Posebice je činjenica da države članice nisu dostavile pojedinosti o imenovanju nadležnih nacionalnih tijela potencijalno spriječila automatsko usmjeravanje upita preko Mreže za suradnju u zaštiti potrošača, u sklopu koje su se mogle ostvariti koristi od [sudskih naloga](#) i suradnje s drugim tijelima za suradnju u zaštiti potrošača. Dosad su sve države članice obavijestile Komisiju o svojim mjerama.

⁹ U studenome 2018. i veljači 2019.

¹⁰ Protiv Francuske, Cipra, Poljske i Rumunjske zbog potpunog izostanka obavijesti; protiv Španjolske i Slovačke zbog djelomičnog izostanka obavijesti.

Samo pet nacionalnih tijela za izvršavanje propisa odgovorilo je da obavlja ciljane provjere u vezi s pitanjima geografskog blokiranja

55. Nakon što je Uredba stupila na snagu, neka nacionalna tijela za izvršavanje propisa predložila su obavljanje posebne provjere usmjerene na geografsko blokiranje kao glavnu temu. U odgovorima na anketu Suda upućenu tijelima za izvršavanje propisa tri takva tijela od njih 18 potvrdila su da su Mreži za suradnju u zaštiti potrošača predložila obavljanje opsežne provjere u vezi s geografskim blokiranjem. Nadalje, dvije trećine njih (12 od 18) smatralo je da bi bilo korisno ili vrlo korisno da Mreža za suradnju u zaštiti potrošača obavi opsežnu provjeru u pogledu geografskog blokiranja (vidjeti [Prilog](#)). Međutim, samo pet nacionalnih tijela za izvršavanje propisa od njih 18 obavilo je ciljane provjere u vezi s pitanjima geografskog blokiranja (vidjeti [okvir 4.](#)).

Okvir 4.: Opsežna provjera koju je 2019. provelo 27 nacionalnih tijela za izvršavanje propisa

Opsežne provjere sastoje se od skupova provjera internetskih stranica kako bi se utvrdili slučajevi kršenja prava EU-a o zaštiti potrošača u određenom području. Države članice odlučuju o temama tih provjera, a Komisija ih potom koordinira i nacionalna tijela za izvršavanje propisa provode simultano.

Tijekom posljednjih godina [opsežne provjere provedene su](#) u različitim područjima, kao što su prijevare potrošača povezane s pandemijom bolesti COVID-19 (2020.), potrošački krediti (2021.), posrednici u najmu automobila (2022.) i tzv. influenceri (2023.).

Tijekom 2019. opsežnu provjeru u vezi s isporukom i pravom odustajanja provelo je 27 tijela za izvršavanje propisa¹¹. Tom je provjerom utvrđeno da su obuhvaćene internetske trgovine potencijalno prekršile osnovno pravo EU-a o zaštiti potrošača, uključujući Uredbu o geografskom blokiranju. Pokazalo se da jedna petina internetskih stranica izdvojenih za provjeru nije bila u skladu s Uredbom. Riječ je o jedinoj koordiniranoj opsežnoj provjeri dosad u okviru koje su utvrđeni problemi koji su potencijalno povezani s geografskim blokiranjem.

¹¹ Iz 25 država članica te Norveške i Islanda.

Otkako je Uredba stupila na snagu, nacionalna tijela provela su koordinirane mjere za izvršavanje propisa samo jednom

56. Do kraja 2024. koordinirane mjere za izvršavanje propisa provedene su samo jednom, i to protiv jednog trgovca koji je kršio Uredbu o geografskom blokiranju. Te je mjere Mreže za suradnju u zaštiti potrošača koordinirala Komisija te je njime bio obuhvaćen niz pitanja u području prava potrošača koja su uključivala geografsko blokiranje. Nakon rasprave s Mrežom za suradnju u zaštiti potrošača predmetni trgovac pristao je riješiti utvrđene probleme. Međutim, u jednom pogledu taj trgovac i dalje ne postupa u potpunosti u skladu s Uredbom o geografskom blokiranju te je stoga potrebno daljnje praćenje (vidjeti [okvir 5.](#)).

Okvir 5.: Koordinirane mjere EU-a protiv jednog trgovca

Komisija i Mreža za suradnju u zaštiti potrošača odlučile su 2021. objediniti sve postojeće nacionalne postupke protiv jednog trgovca u jednu mjeru čiju su provedbu predvodila dva nacionalna tijela pod koordinacijom Komisije. Od utvrđenih problema njih tri bila su relevantna za geografsko blokiranje:

- Trgovac je primjenjivao ograničenja u pogledu sredstava plaćanja na potrošače koji su upotrebljavali inačice njegovih internetskih stranica za druge zemlje. Nakon provedbe tih mjera predmetni trgovac obvezao se zajamčiti da se za kupnju iz bilo koje zemlje EGP-a mogu upotrebljavati sva sredstva plaćanja.
- Trgovac nije omogućivao potrošačima da pretražuju sve inačice njegovih internetskih stranica za različite zemlje i da na njima odabiru proizvode. Obvezao se na to da će potrošačima jasno objasniti način na koji mogu pretraživati sadržaj u inačicama njegove internetske trgovine za različite zemlje.
- Trgovac je neopravdano ograničavao mogućnost potrošača da preuzmu sadržaj iz inačica njegove internetske trgovine za različite zemlje zbog razloga povezanih s mjestom boravka potrošača u EGP-u. Predmetni trgovac nije ukinuo to ograničenje.

57. Naposljetku, nekoliko tijela za izvršavanje propisa poduzelo je proaktivne korake za otkrivanje kršenja Uredbe o geografskom blokiranju provjerom trgovaca u svojim zemljama. Međutim, nijedno od njih još nije podijelilo svoje iskustvo s Mrežom za suradnju u zaštiti potrošača ili Komisijom (vidjeti odlomak [64.](#)).

Među državama članicama postoje znatne razlike u mjerama za izvršavanje propisa koje se primjenjuju protiv trgovaca

58. U skladu s Uredbom mjere koje se poduzimaju u slučajevima kršenja prava koje počine trgovci, uključujući sankcije, moraju biti „proporcionalne i odvraćajuće”. Sud je ispitao mjere za izvršavanje propisa koje su provele države članice i Komisija. Sud je pregledom prava EU-a o zaštiti potrošača utvrdio neke relevantne kriterije¹² koji su mogli biti uključeni u odredbu o izvršenju Uredbe. Primjerice:

- (a) priroda, težina, opseg i trajanje kršenja;
- (b) svaka radnja koju je trgovac poduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;
- (c) sva prethodna kršenja koja je trgovac počinio;
- (d) financijska dobit koju je trgovac ostvario ili gubitci koje je izbjegao zbog kršenja Uredbe o geografskom blokiranju ako su relevantni podatci dostupni;
- (e) sankcije izrečene trgovcu za isto kršenje u drugim državama članicama; te
- (f) sve ostale otegotne ili olakotne okolnosti koje su primjenjive na predmetni slučaj.

59. Kad je riječ o sankcijama, Sud je utvrdio velike razlike među primijenjenim mjerama u svim državama članicama. Na primjer, minimalne kazne kretale su se od 26 eura do 900 000 eura, a maksimalne od 1 448 eura do 5 milijuna eura. Sud je ujedno utvrdio da u nekim slučajevima izračun sankcija može ovisiti o prometu trgovca. U nekim državama članicama u slučajevima kršenja može doći do pozivanja na kaznenopravnu odgovornost.

60. Od 18 tijela za izvršavanje propisa koja su odgovorila na anketu Suda samo se jedno nije složilo s tim da bi zajedničke odredbe, primjerice jednake sankcije u svim državama članicama, doprinijele poboljšanju sustava izvršavanja propisa (vidjeti *Prilog*).

¹² Članak 13. [Direktive 2005/29/EZ](#) o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”).

61. Rezultati ankete koju je Sud proveo među europskim potrošačkim centrima pokazuju da među onima koji su odgovorili na anketu većina njih (57 %) nema mišljenje o ujednačenoj provedbi Uredbe o geografskom blokiranju u EU-u. Nadalje, 52 % europskih potrošačkih centara nije imalo mišljenje o izjavi da je „Komisija [...] omogućila koordinaciju za europske potrošačke centre”, a njih tri nije se slagalo s tom izjavom (vidjeti *Prilog*).

62. Istrage koje provode nacionalna tijela za izvršavanje propisa mogu se pokrenuti na temelju izravnih pritužbi potrošača. Moguće su i istrage na vlastitu inicijativu. Međutim, u potonjem slučaju ne postoji pravna odredba o utvrđivanju usklađenog ili koordiniranog pristupa među nacionalnim tijelima za izvršavanje propisa. Osim toga, Sud je utvrdio da Komisija nije prikupljala informacije o pojedinačnim mjerama za izvršavanje propisa u okviru kojih nacionalna tijela od trgovaca traže da poduzmu korektivne mjere nakon što prekrše pravila o geografskom blokiranju.

63. Četiri tijela za izvršavanje propisa koja je Sud posjetio potvrdila su da nisu morala izvješćivati Komisiju o pritužbama koje su primila ili sankcijama koje su primijenila u kontekstu Uredbe. Od 18 tijela za izvršavanje propisa koja su odgovorila na anketu Suda samo su njih dva izrekla sankcije trgovcima zbog kršenja pravila, a njih pet provelo je provjere na nacionalnoj razini na vlastitu inicijativu kako bi procijenilo usklađenost s Uredbom (vidjeti *Prilog*).

64. Naposljetku, Sud je obavio razgovore s dvama nacionalnim tijelima za izvršavanje propisa koja su istraživala trgovce i utvrdio da postoje znatne razlike u pristupima koje su ta tijela primjenjivala pri istraživanju kršenja Uredbe. U nastavku se navode dva primjera u kojima dvije države članice primjenjuju različite mjere za izvršavanje propisa u slučaju neusklađenosti s Uredbom na temelju svojih provjera trgovaca (vidjeti *okvir 6.*).

Okvir 6.: Nacionalne istrage radi zaštite potrošača

- Švedska agencija za zaštitu potrošača (*Konsumentverket*) provela je 2021. reviziju usklađenosti trgovaca s člankom 3. i člankom 4. stavkom 1. Uredbe o geografskom blokiranju. Odabrala je 78 internetskih poduzeća iz niza sektora. Provjerama koje je obavila otkriveno je nekoliko različitih vrsta kršenja, a jedna od njih bila je da su 24 poduzeća od njih 32 koja su nudila preuzimanje robe u trgovini od potrošača tražila da imaju švedsku poštansku adresu. Predmetna agencija navela je da nije sankcionirala poduzeća koja su prekršila pravila jer je glavni cilj te revizije bio povećati informiranost o geografskom blokiranju i ujedno pozvati poduzeća na to da zajamče da ispunjavaju zahtjeve iz Uredbe. Poslala je dopise svim relevantnim poduzećima u kojima ih je obavijestila o rezultatima revizije.
- Slijedom upozorenja iznesenog u okviru Mreže za suradnju u zaštiti potrošača portugalska Agencija za gospodarstvo i sigurnost hrane (ASAE) pokrenula je dva postupka zbog kršenja članka 4. stavka 1. Uredbe o geografskom blokiranju te su na temelju toga primijenjene sankcije. Nadalje, ta je agencija 2022. provela inspekcije kojima su obuhvaćena 774 gospodarska subjekta i koje su dovele do pokretanja šest postupaka zbog povrede prava na temelju kojih su izrečene sankcije, od kojih su neke bile povezane s kršenjem Uredbe o geografskom blokiranju. Za razliku od švedske agencije, portugalska agencija izrekla je kazne/sankcije protiv internetskih trgovaca za koje je utvrđeno da krše zakon.

65. Svaka država članica u načelu primjenjuje drukčiji pristup kad je riječ o izvršavanju propisa u slučajevima neusklađenosti s pravilima o geografskom blokiranju. Time se stvara rizik od toga da se Uredba ne provodi pod jednakim uvjetima na cijelom jedinstvenom tržištu EU-a. Komisija je u svojoj procjeni učinka zagovarala donošenje uredbe o geografskom blokiranju umjesto direktive zbog pravne nesigurnosti u pogledu „objektivnih kriterija” iz članka 20. stavka 2. Direktive o uslugama u vezi s razlikama u postupanju nacionalnih tijela i izostanka njihovih mjera za izvršavanje propisa. Međutim, iako je Uredbom o geografskom blokiranju povećana pravna sigurnost, ne postoje dokazi o poboljšanom ili ujednačenom izvršavanju propisa na razini država članica.

Od Komisije je samo jednom zatraženo neobvezujuće mišljenje o geografskom blokiranju u svrhu rješavanja slučaja neslaganja oko izvršavanja propisa

66. U skladu s Uredbom o suradnji u zaštiti potrošača Komisija može pružati potporu nacionalnim tijelima odgovaranjem na neslužbene zahtjeve za informacije, iznošenjem neobvezujućeg mišljenja¹³ o neslaganju između dvaju tijela u kontekstu mehanizma uzajamne pomoći u izvršavanju propisa ili nadgledanjem koordiniranih istražnih mjera i mjera za izvršavanje propisa¹⁴.

67. Do trenutka obavljanja ove revizije od Komisije je samo jednom zatraženo mišljenje o geografskom blokiranju u kontekstu mehanizma uzajamne pomoći u izvršavanju propisa, i to u slučaju u kojem je jedno tijelo odbilo zahtjev za jamčenje primjene propisa primljen od tijela iz druge države članice.

Postoje nedostaci u Komisijinu praćenju i procjenjivanju učinka Uredbe

68. Komisija je odgovorna za praćenje načina na koji se Uredba primjenjuje u praksi, i kad je riječ o načinu na koji je primjenjuju nacionalna tijela u EU-u i kad je riječ o ocjenjivanju njezina učinka. U skladu s Komisijinim načelima za bolju regulativu¹⁵ u djelotvornom sustavu praćenja i evaluacije trebali bi se odražavati ciljevi određene intervencije i dokazi potrebni za praćenje njezina napretka i uspješnosti. To uključuje razumijevanje logike intervencije i načina na koji će se dokazi upotrijebiti. Trebalo bi uzeti u obzir učestalost i metodu prikupljanja dokaza te njihove različite izvore. Nadalje, Komisija bi u kontekstu svojih redovitih evaluacija predviđenih člankom 9. Uredbe o geografskom blokiranju trebala u obzir uzeti cjelokupni učinak Uredbe na unutarnje tržište i prekograničnu e-trgovinu.

69. Sud je u okviru ispitivanja djelotvornosti Uredbe u kontekstu jedinstvenog digitalnog tržišta procijenio način na koji je Komisija pratila i evaluirala napredak u postizanju očekivanih učinaka. Posebice je ispitao je li uspostavljen okvir za praćenje uspješnosti kako bi se omogućila korisna procjena postizanja različitih ciljeva te kako bi se pratili napredak i uspješnost.

¹³ Članak 14. stavak 4. [Uredbe \(EU\) 2017/2394](#).

¹⁴ Ibid., poglavlje IV.

¹⁵ [Smjernice za bolju regulativu](#), poglavlje V.

Mehanizmi praćenja nisu definirani dovoljno detaljno

70. Opća je svrha Uredbe doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta sprečavanjem neopravdanog geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije koja se izravno ili neizravno temelji na državljanstvu potrošača te njegovu mjestu boravka ili poslovnog nastana te pojasniti određene situacije u kojima različito postupanje ne može biti opravdano.

71. Cilj je praćenja njezine primjene bolje razumjeti koliko se djelotvorno postižu ciljevi kako bi se utvrdilo jesu li potrebni dodatni koraci za jamčenje postizanja željenih ciljeva određene intervencije. U mehanizmima praćenja trebali bi se odražavati ciljevi intervencije te bi se njima trebali pružati dokazi potrebni za praćenje napretka i uspješnosti.

72. Iako Uredbom nisu utvrđeni posebni ciljevi, oni su navedeni u procjeni učinka iz 2016. i prvom kratkoročnom preispitivanju:

- povećanje transparentnosti za potrošače omogućavanjem pristupa internetskim stranicama i aplikacijama na cijelom jedinstvenom tržištu;
- sprečavanje neopravdanih razlika u postupanju u pogledu pristupa robi i uslugama za potrošače na cijelom jedinstvenom tržištu;
- bolje javno izvršavanje propisa u vezi s neopravdanim geografskim blokiranjem i svakim drugim oblikom diskriminacije na temelju mjesta boravka / poslovnog nastana ili državljanstva; te
- povećanje pravne sigurnosti za poduzeća koja sudjeluju u prekograničnim transakcijama.

73. Mehanizmi praćenja čija je svrha zajamčiti da se Uredbom doprinosi ostvarivanju ciljeva relevantnih politika utvrđeni su u procjeni učinka iz 2016. priloženoj Prijedlogu uredbe. Oni su obuhvaćali sljedeće:

- jamčenje dosljedne primjene Uredbe u svim državama članicama (prva kratkoročna faza); i
- analiziranje učinaka Uredbe (druga srednjoročna do dugoročna faza).

74. U procjeni učinka utvrđena su i dva operativna cilja, svaki s po jednim pokazateljem:

- o smanjiti udio internetskih stranica na kojima dolazi do neopravdanog blokiranja pristupa potrošačima iz drugih država članica (pokazatelj: „promjena udjela internetskih stranica na kojima se potrošačima odbija pristup ili kupnja na temelju lokacije”); i
- o smanjiti udio potrošača koji se suočavaju s neopravdanim geografskim blokiranjem / geografskom diskriminacijom (pokazatelj: „promjena udjela potrošača koji se suočavaju s geografskom diskriminacijom”).

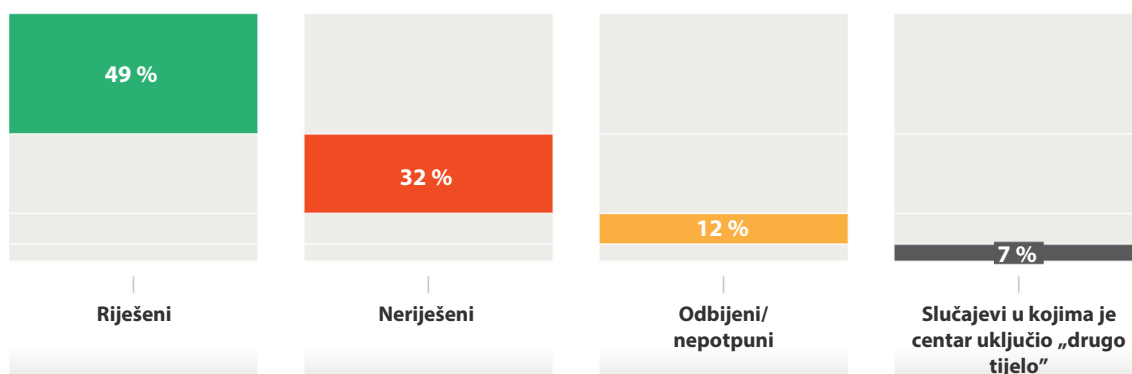
75. U procjeni učinka iz 2015. upućuje se na upotrebu polaznih vrijednosti za utvrđene pokazatelje u okviru mehanizama praćenja. Međutim, takve polazne vrijednosti nisu jasno utvrđene ni kvantificirane i procjena učinka sadržava samo unakrsno upućivanje na izvore dokaza na kojima se ona temelji. Osim toga, nisu utvrđene ciljne vrijednosti za predložene pokazatelje, koji se nisu odnosili na posebne ciljeve, već na dva operativna cilja. Nadalje, u okviru sustava praćenja nije utvrđeno u kojoj bi mjeri postizanje operativnih ciljeva doprinijelo postizanju posebnih ciljeva.

Podacima europskih potrošačkih centara ne zadovoljavaju se potrebe u pogledu praćenja

76. Uredbom o geografskom blokiranju predviđeno je pružanje pomoći potrošačima u slučajevima u kojima imaju upite koji proizlaze iz primjene pravila. Većina država članica imenovala je svoje europske potrošačke centre za izvršavanje te uloge (vidjeti odlomak 12.). Ako neki europski potrošački centar primi zahtjev za informacije ili pomoć, može ga uputiti mreži ECC-Net u obliku pitanja ili pritužbe. Predmetna mreža raspolaže IT alatom za evidentiranje i rješavanje predmeta koje zaprimi. Sud je analizirao podatke iz tog IT alata za šestogodišnje razdoblje¹⁶ i utvrdio da je u prosjeku svake godine obrađeno oko 290 pitanja i 55 pritužbi u vezi s geografskom diskriminacijom. Otprilike 50 % slučajeva riješeno je sporazumom s trgovcem (vidjeti [sliku 4.](#)).

¹⁶ Od travnja 2018. do travnja 2024.

Slika 4. – Rezultati obrade pritužbi u europskim potrošačkim centrima



Izvor: Sud, na temelju podataka koje je dostavila Komisija.

77. Komisija za izvješćivanje o primjeni Uredbe upotrebljava podatke prikupljene u IT alatu mreže ECC-Net. Iako bi za potrebe praćenja geografskog blokiranja podatci o pojedinačnim predmetima trebali biti sveobuhvatni i točni, Sud je utvrdio da unos podataka na razini europskih potrošačkih centara nije dovoljno strukturiran da se tim podacima obuhvate posebna pitanja na koja se odnose relevantna pravila (pristup internetskim sučeljima, pristup robi ili uslugama, nediskriminacija zbog razloga povezanih s plaćanjem¹⁷). Pri evidentiranju predmeta u sustavu europski potrošački centri primjenjuju do 25 različitih kategorija za opisivanje prirode pitanja povezanih s geografskom diskriminacijom, kao što su „specifično za najam automobila“, „specifično za prijevoz putnika“, „nepoštene i agresivne poslovne prakse“ ili „odbijanje prodaje/isporuke proizvoda ili diskriminacija“. Europski potrošački centri s kojima je Sud obavio razgovore potvrdili su da se slučajevi ne evidentiraju u skladu sa specifičnim pitanjima na koja je usmjerena Uredba. Komisija nije procijenila kvalitetu podataka unesenih u predmetni IT alat za potrebe praćenja geografskog blokiranja.

78. Sud je provjerio internetske stranice svih europskih potrošačkih centara i internetske obrasce koje potrošači moraju upotrebljavati za podnošenje pritužbi. Utvrdio je da postoje razlike u informacijama i/ili dokazima koje potrošači moraju priložiti svojim upitima u trenutku njihova dostavljanja. Sud je posebice utvrdio da neki europski potrošački centri traže određenu dokumentaciju kao preduvjet za obradu pritužbi. U slučaju geografskog blokiranja to može biti prepreka za potrošače jer za njihovo iskustvo ne postoji nužno papirnati trag.

¹⁷ Članci 3., 4. i 5. Uredbe o geografskom blokiranju.

79. Neki od predstavnika europskih potrošačkih centara s kojima je Sud obavio razgovore naveli su i da IT sustav koji se upotrebljava za upite potrošača nije potpuno prilagođen ispunjavanju potreba za praćenjem, zbog čega može doći do nedosljednosti u načinu evidentiranja podataka (vidjeti odlomak [77.](#)). Na pitanja u vezi s geografskim blokiranjem otpada tek mali dio zahtjeva za informacije koji se obrađuju preko Mreže za suradnju u zaštiti potrošača te se o povezanim mjerama za izvršavanje propisa i njihovim rezultatima ne izvješćuje.

80. Mreža za suradnju u zaštiti potrošača upotrebljava Komisijin Informacijski sustav unutarnjeg tržišta kako bi nacionalnim tijelima za izvršavanje propisa omogućila da izvješćuju druga nacionalna tijela i Komisiju o slučajevima u kojima se sumnja na kršenje pravila o geografskom blokiranju i da zatraže uzajamnu pomoć u izvršavanju propisa od relevantnog nacionalnog tijela. Komisija je za svoje kratkoročno preispitivanje primjene Uredbe upotrijebila podatke iz istog sustava. Zaključila je da je 2019. razina aktivnosti Mreže za suradnju u zaštiti potrošača u vezi s Uredbom o geografskom blokiranju i dalje bila relativno niska. Ta bi se situacija djelomično mogla pripisati kašnjenjima u imenovanju tijela za izvršavanje propisa tijekom prve godine provedbe.

81. Sud je utvrdio da je u razdoblju 2020. – 2023. na zahtjeve za informacije o izvršavanju propisa u vezi s Uredbom o geografskom blokiranju otpadalo nešto više od 1,4 % svih zahtjeva za informacije upućenih preko Mreže za suradnju u zaštiti potrošača (3 zahtjeva od njih 212), dok su zahtjevi za poduzimanje mjera u svrhu izvršavanja propisa na temelju Uredbe upućeni u 37 slučajeva od njih 515 (otprilike 7 % svih zahtjeva za izvršavanje propisa). Pet država članica upotrijebilo je Informacijski sustav unutarnjeg tržišta kako bi zatražilo uzajamnu pomoć, a njih tri upotrijebile su ga za izdavanje upozorenja u pogledu pitanja povezanih s Uredbom. Međutim, većina zahtjeva za uzajamnu pomoć (31 zahtjev od njih 40) upućena je iz iste države članice, koja je u 29 prilika zatražila relevantno tijelo druge države članice da protiv trgovca poduzme mjere za izvršavanje propisa (vidjeti [sliku 5.](#)).

Slika 5. – Zahtjevi za uzajamnu pomoć po člancima Uredbe



Članak 3.: pristup internetskim sučeljima

Članak 4.: pristup robi ili uslugama

Članak 5.: nediskriminacija zbog razloga povezanih s plaćanjem

Članak 6.: sporazumi o pasivnoj prodaji

Izvor: Sud, na temelju informacija koje je dostavila Komisija.

Nema dovoljno dokaza o učinku Uredbe o geografskom blokiranju na e-trgovinu na jedinstvenom tržištu EU-a

82. Mehanizmima praćenja utvrđenim u procjeni učinka predviđeno je da bi se prikupljanje podataka u svrhu analize „promjene udjela internetskih stranica na kojima se potrošačima odbija pristup ili prodaja” na temelju njihove lokacije trebalo obavljati svake tri godine.

83. Komisija je 2019. kao izvor informacija za procjenu primjene Uredbe tijekom prvih mjeseci od njezina stupanja na snagu (prvo kratkoročno preispitivanje) provela [istraživanje na temelju tajne kupnje](#) u kojem je analizirala upotrebu geografskog blokiranja na internetskim stranicama u različitim fazama procesa potrošačeve kupnje. Prvo istraživanje na temelju tajne kupnje provedeno je 2015. kao izvor informacija za [procjenu učinka priloženu Prijedlogu uredbe \(2016.\)](#).

84. Rezultati obaju istraživanja bili su općenito slični jer je na oko 65 % svih internetskih stranica obuhvaćenih procjenom 2016. i 2019. primijenjena određena vrsta geografskog blokiranja (vidjeti odlomke [21.](#) i [83.](#)). Drugim riječima, prekogranični kupci u EU-u mogli su kupiti proizvode na isti način kao i domaći kupci samo u otprilike svakom trećem pokušaju (vidjeti [okvir 7.](#)).

Okvir 7.: Usporedba rezultata istraživanja na temelju tajne kupnje

Sud je provjerio udio potrošača na koje utječu prakse geografskog blokiranja u svakoj fazi procesa internetske kupnje. Postotak prekograničnih tajnih kupaca koji su preusmjereni s internetskih stranica određenog trgovca ili koji nisu mogli pristupiti tim stranicama ostao je na niskoj razini, smanjivši se s 3,4 % na 2,9 % u razdoblju 2015. – 2019.

Broj prekograničnih tajnih kupaca koji su blokirani u fazi registracije te se stoga nisu mogli registrirati na određenim internetskim stranicama kako bi unijeli narudžbu smanjio se s 26,9 % na 14,0 %.

Broj tajnih kupaca koji su se mogli registrirati na internetskim stranicama, ali sa svojom narudžbom nisu mogli nastaviti do faze isporuke povećao se s 37,8 % na 43,0 %.

Učestalost problema s plaćanjem u prekograničnim transakcijama u završnoj fazi procesa kupnje na internetu blago se povećala, i to s 8,6 % tijekom 2015. na 10,4 % tijekom 2019.

85. Osim navedenog Komisija se služi anketama među potrošačima kako bi prikupila podatke o potrošačkom okruženju u EU-u. Prije nego što je Uredba stupila na snagu, relevantni podatci o promjenama udjela potrošača koji se suočavaju s problemima pri pokušaju kupnje na internetu od trgovca na malo u drugim zemljama EU-a pružali su se u dvogodišnjim izvješćima o „pregledu potrošačkih uvjeta” iz 2015., 2017. i 2019. Međutim, kad je riječ o geografskom blokiranju, iz tog se izvora ne pružaju nužno jasne informacije. Konkretni podatci koji su navedeni prikupljeni su na temelju ankete o stavovima potrošača u pogledu prekogranične trgovine i pitanjima povezanim s potrošačima u razdoblju 2014. – 2018.

86. Na primjer, razmatrajući sve kategorije pitanja u vezi s geografskim blokiranjem u tim anketama, Sud je utvrdio da se postotak potrošača koji su se suočavali s diskriminacijom u razdoblju 2015. – 2019. mijenjao. Još jedna poteškoća proizlazi iz toga što u izvješćima o pregledu potrošačkih uvjeta iz 2021. i 2023. nisu navedene konkretne informacije o geografskom blokiranju. Na temelju podataka iz tih anketa zbog toga nije moguće zaključiti da se učestalost geografskog blokiranja smanjila.

87. Slično tome, Komisija je u prvom kratkoročnom preispitivanju navela da su se kupnje na internetu iz drugih država članica EU-a u razdoblju 2017. – 2019. povećale za jedan postotni bod, dok je udio poduzeća koja vrše prodaju preko interneta u drugim zemljama EU-a ostao stabilan. Riječ je također o minimalnim promjenama te nije jasno je li to povećanje dio trenda ili ne.

88. Naposljetku, Komisija je nakon svojeg prvog kratkoročnog preispitivanja provela još jednu studiju u kojoj je analizirala ključne trendove u razvoju e-trgovine u EU-u¹⁸, koja je uključivala anketu među e-trgovcima u EU-u kojom je obuhvaćeno više od 2 800 poduzeća različitih veličina, među ostalim mikropoduzeća, mala i srednja poduzeća te velika poduzeća koja su poslovala u 10 zemalja EU-a. Svrha te ankete bila je utvrditi način na koji trgovci na malo gledaju na nedavni razvoj e-trgovine u EU-u, posebno u svjetlu pandemije bolesti COVID-19. Na temelju rezultata ankete u studiji je zaključeno da je udio trgovine iz međunarodnih izvora (unutar i izvan EU-a) ostao relativno postojan, povećavši se s 20 % na 22 % na razini EU-a u razdoblju 2016. – 2021. Komisija nije ispitala učinke Uredbe o e-trgovini ili bilo kakve koristi za potrošače.

89. U svakom slučaju, možda je također prerano za procjenu učinka Uredbe o geografskom blokiranju na e-trgovinu na jedinstvenom tržištu EU-a. Komisija smatra da će se puni učinci Uredbe pokazati tek s vremenom, uz jačanje izvršavanja i početak primjene drugih mjerodavnih mjera (za e-trgovinu) te nakon što bude bilo moguće procijeniti cjelokupan učinak krize izazvane bolešću COVID-19 na različite sektore obuhvaćene tim pitanjem¹⁹.

¹⁸ „Study for further evaluation of the Geo-blocking Regulation”, *Copenhagen Economics*, 2023.

¹⁹ Prvo kratkoročno preispitivanje Uredbe o geografskom blokiranju iz 2020.

Zaključci i preporuke

90. Opći je zaključak Suda da je donošenjem Uredbe o geografskom blokiranju ostvaren napredak u zadovoljavanju potreba potrošača i trgovaca te u pružanju odgovora na izazove s kojima se oni suočavaju, no i dalje je potrebno odgovoriti na izazove u vezi s pravilnom i ujednačenom provedbom Uredbe.

91. Komisija je pri izradi Uredbe utvrdila glavne izazove i potrebe s kojima se potrošači i trgovci suočavaju u e-trgovini. Međutim, Sud je utvrdio nedostatke u početnoj procjeni učinka. Komisija nije obavila kvantitativnu procjenu za sektore koji su isključeni iz Direktive o uslugama, upotrebu geografskog blokiranja u situacijama u kojima se potrošači nalaze u poslovnim prostorijama trgovca te učinak Uredbe na društvo i okoliš. Analiza učinka prekogranične e-trgovine na BDP nije uključivala procjene ni detaljnu analizu usklađenosti sa svim povezanim pravnim aktima. Naposljetku, u procjeni učinka nisu predloženi nikakvi mehanizmi praćenja kojima bi se mjerilo kako Uredba utječe na e-trgovinu (vidjeti odlomke [22.](#) – [25.](#)).

92. Uredbom o geografskom blokiranju u obzir je uzet niz izazova i potreba na uravnotežen način. Međutim, Sud je utvrdio da postoje nedostaci i nejasnoće koji bi mogli utjecati na primjenu i djelotvornost Uredbe (vidjeti odlomke [26.](#) – [28.](#)).

93. Iz donesene inačice Uredbe o geografskom blokiranju isključena su određena područja koja su utvrđena kao problematična, kao što su audiovizualne usluge i internetske usluge kojima se pruža pristup sadržaju zaštićenom autorskim pravom. Komisija je u svojem prvom kratkoročnom preispitivanju (2020.) ispitala izvedivost uključivanja tih sektora. Međutim, zbog razloga kao što su nedostatak podataka i potreba za dodatnom procjenom mogućeg proširenja područje primjene Uredbe, odlučila je da ih neće obuhvatiti. Komisija je obavijestila Europski parlament o rezultatima svojeg prvog kratkoročnog preispitivanja te bi trebala jednako postupiti i nakon dovršetka predstojećeg preispitivanja Uredbe (vidjeti odlomke [29.](#) – [35.](#)).

1. preporuka – Potrebno je provesti studiju kako bi se procijenilo treba li proširiti područje primjene Uredbe o geografskom blokiranju ili izmijeniti druge relevantne sektorske propise

Komisija bi trebala provesti studiju na temelju relevantnih i točnih podataka kako bi se procijenili koristi, izazovi i mogući rizici u pogledu proširenja područja primjene Uredbe na sektore koji njime trenutačno nisu obuhvaćeni ili, u slučaju da je to primjerenije, izmjene relevantnih sektorskih propisa.

Ciljni rok provedbe: kraj 2026.

94. Nakon što je Uredba donesena, Komisija je iznijela smjernice za potrošače, trgovce i nacionalna tijela, uključujući tijela za izvršavanje propisa, u sveobuhvatnom dokumentu s odgovorima na najčešća pitanja. Komisija od 2018. nije organizirala nikakve dodatne radionice za tijela za izvršavanje propisa niti je ažurirala dokument s odgovorima na najčešća pitanja radi uključivanja novih pitanja (vidjeti odlomke [37.](#) – [39.](#)).

95. Komisija organizira redovite sastanke i razmjene iskustva preko različitih kanala za europske potrošačke centre i tijela za izvršavanje propisa. Međutim, Mreža za suradnju u zaštiti potrošača ima ograničene ovlasti. Iako Mreža europskih potrošačkih centara (ECC-Net) održava redovite sastanke radi olakšavanja razmjene iskustva i unatoč čestoj komunikaciji između europskih potrošačkih centara i tijela za izvršavanje propisa na nacionalnoj razini, između tih dviju mreža ne održavaju se redoviti sastanci u svrhu rasprave o prioritetima za izvršavanje propisa i drugim pitanjima (vidjeti odlomke [40.](#) – [43.](#)).

96. Europski potrošački centri pružaju pomoć potrošačima u vezi s pitanjima geografskog blokiranja. Međutim, Sud je utvrdio da se njihove aktivnosti u tom pogledu razlikuju među državama članicama. Broj pritužbi i pitanja koje su europski potrošački centri primili u vezi s Uredbom o geografskom blokiranju smanjio se u razdoblju 2019. – 2023. Rezultati studije provedene 2023. za potrebe Komisijine analize stanja pokazuju da znatan postotak trgovaca nije upoznat s Uredbom o geografskom blokiranju, a potrošači i dalje nisu sigurni koje je njezino točno područje primjene (vidjeti odlomke [44.](#) – [51.](#)).

2. preporuka – Potrebno je poboljšati potporu i povećati informiranost u državama članicama

Komisija bi trebala:

- (a) ažurirati svoje smjernice za tijela država članica; te
- (b) doprinosti povećanju informiranosti potrošača i trgovaca te razmjeni iskustva među državama članicama.

Ciljni rok provedbe: kraj 2026.

97. Države članice bile su dužne imenovati tijela za izvršavanje Uredbe. Komisija je protiv država članica koje to nisu pravodobno učinile pokrenula postupke zbog povrede prava. Jedan od načina za prikupljanje informacija o geografskom blokiranju provedba je opsežnih provjera usmjerenih na prioritetna pitanja. Međutim, dosad nije obavljena nijedna opsežna provjera čija bi glavna tema bila geografsko blokiranje. Ovlaštena tijela mogu obavljati provjere na vlastitu inicijativu ili na temelju primljene pritužbe. Komisija i Mreža za suradnju u zaštiti potrošača mogu poduzimati koordinirane mjere za izvršavanje propisa, ali od prosinca 2018. do lipnja 2024. to su učinile samo jednom (vidjeti odlomke [52.](#) – [57.](#)).

98. Sud je utvrdio da su među državama članicama postojale velike razlike u mjerama i kaznama. Uredbom se ne predlažu kriteriji za utvrđivanje mjera za izvršavanje propisa. S druge strane, države članice nisu obvezne izvješćivati Komisiju o svojim istragama ili sankcijama koje primijene (vidjeti odlomke [58.](#) – [65.](#)).

99. Komisija pruža potporu tijelima za izvršavanje propisa odgovaranjem na zahtjeve za informacije ili za neobvezujuće mišljenje u slučajevima u kojima se dva tijela ne slažu (vidjeti odlomke [66.](#) i [67.](#)).

3. preporuka – Potrebno je na razini EU-a dopuniti mehanizme država članica za izvršavanje propisa

Komisija bi trebala ojačati nacionalne mehanizme za izvršavanje propisa s pomoću mehanizma za njihovo izvršavanje na razini EU-a.

Ciljni rok provedbe: kraj 2026.

100. Odgovornost je Komisije pratiti primjenu Uredbe o geografskom blokiranju u državama članicama i njezin ukupni učinak na unutarnje tržište. Uredba ne sadržava posebne ciljeve, već su oni utvrđeni u povezanoj procjeni učinka prije donošenja Uredbe. Osim toga, u procjeni učinka utvrđena su dva operativna cilja, a svaki od njih dopunjen je jednim pokazateljem. Međutim, Komisija nije utvrdila mjeru u kojoj bi se postizanjem operativnih ciljeva doprinijelo postizanju posebnih ciljeva niti je utvrdila polazne vrijednosti ili kvantitativne ciljne vrijednosti za pokazatelje (vidjeti odlomke [70.](#) – [75.](#)).

101. Mreža europskih potrošačkih centara Komisiji pruža podatke o zahtjevima za informacije i pritužbama koje primi od potrošača. Sud je utvrdio da postoje određeni problemi u pogledu kvalitete tih podataka, čiju pouzdanost Komisija ne procjenjuje. Nadalje, analizama trendova koje Komisija obavlja ne omogućava se zasebno utvrđivanje cjelokupnog učinka Uredbe o geografskom blokiranju na e-trgovinu ni koristi koje ona donosi za potrošače. Tijela zadužena za izvršavanje Uredbe također primaju zahtjeve za informacije i pritužbe od potrošača, ali Komisija ne prikuplja te podatke za potrebe praćenja (vidjeti odlomke [76.](#) – [81.](#)).

102. Od donošenja Uredbe o geografskom blokiranju podatci za praćenje prikupljeni su jednom u okviru istraživanja na temelju tajne kupnje (2019.) iako je utvrđen zahtjev da se takva istraživanja provode svake tri godine. Provode se i ankete među potrošačima, ali one nisu posebno usmjerene na geografsko blokiranje. To nije dovoljno za praćenje napretka i trendova u području geografskog blokiranja. Osim toga, Sud je utvrdio nedosljednosti u podacima prikupljenim prije i nakon stupanja na snagu Uredbe, zbog čega nije bilo moguće provesti dosljednu analizu trendova (vidjeti odlomke [82.](#) – [89.](#)).

4. preporuka – Potrebno je povećati primjerenost mehanizama praćenja za Uredbu o geografskom blokiranju

Komisija bi trebala povećati primjerenost mehanizama praćenja za mjerenje djelotvornosti Uredbe o geografskom blokiranju, s posebnim naglaskom na:

- (a) pouzdanim pokazateljima o praksama geografskog blokiranja;
- (b) pouzdanim izvorima podataka;
- (c) odgovarajućoj učestalosti prikupljanja podataka; i
- (d) kvaliteti podataka koje dostavljaju europski potrošački centri.

Ciljni rok provedbe: kraj 2026.

Ovo je izvješće usvojilo IV. revizijsko vijeće, kojim predsjedava član Revizorskog suda Mihails Kozlovs, u Luxembourg 5. prosinca 2024.

za Revizorski sud

Tony Murphy
predsjednik

Prilog

Rezultati ankete

U okviru ove revizije provedena je anketa među europskim potrošačkim centrima i tijelima za izvršavanje propisa u 27 država članica EU-a te među nacionalnim trgovinskim udruženjima uključenim u internetsku trgovinu. Sud je osmislio tri zasebna upitnika kako bi prikupio informacije o iskustvima i mišljenjima koji inače nisu izravno dostupni.

Ta je anketa doprinijela zaključcima Suda o provedbi Uredbe u državama članicama kad je riječ o upitima koje su primila nacionalna tijela, problematičnim pitanjima za potrošače, Komisijinoj potpori i koordinaciji, informiranosti o Uredbi i prijedlozima za poboljšanje.

Sud je proveo predmetnu anketu u razdoblju od 9. travnja do 23. svibnja 2024. te je primio odgovore od 21 europskog potrošačkog centra i 18 tijela za izvršavanje propisa.

Anketom provedenom među europskim potrošačkim centrima obuhvaćene su sljedeće teme:

- obrađivanje upita u vezi s poslovanjem među poduzećima;
- glavna problematična pitanja za potrošače na temelju upita koje su primili europski potrošački centri, uključujući pitanja o primljenim upitima koji nisu obuhvaćeni područjem primjene Uredbe;
- informiranost nacionalnih potrošača o Uredbi;
- Komisijine smjernice i potpora u provedbi Uredbe; te
- načini na koje se Uredba može poboljšati.

Anketom provedenom među tijelima za izvršavanje propisa obuhvaćene su sljedeće teme:

- obrađivanje upita u vezi s poslovanjem među poduzećima;
- glavna problematična pitanja na temelju primljenih upita, uključujući upite koji nisu obuhvaćeni područjem primjene Uredbe;

- informacije o uspostavljenim nacionalnim sustavima izvršavanja propisa, primjenjivim sankcijama i inicijativama kao što su opsežne provjere ili usmjerene nacionalne provjere usklađenosti s Uredbom;
- informiranost nacionalnih potrošača o Uredbi; te
- načini na koje se Uredba može poboljšati.

Sud nije donio zaključke na temelju odgovora trgovinskih udruženja zbog niske stope odaziva te skupine.

Pokrate i skraćeni nazivi

BDP: bruto domaći proizvod

EGP: Europski gospodarski prostor

GDPR: Opća uredba o zaštiti podataka

GU CNECT: Glavna uprava Komisije za komunikacijske mreže, sadržaje i tehnologije

GU GROW: Glavna uprava Komisije za unutarnje tržište, industriju, poduzetništvo i MSP-ove

GU JUST: Glavna uprava Komisije za pravosuđe i potrošače

Pojmovnik

Bolja regulativa: vodeći koncept pri donošenju politika i zakonodavstva EU-a, utemeljen na načelima u vezi s regulativom prema kojima bi se njezini ciljevi trebali ostvariti uz minimalne troškove, a njezino osmišljavanje obaviti na transparentan način utemeljen na dokazima, uz sudjelovanje građana i dionika.

Bruto domaći proizvod: temeljno mjerilo sveukupne veličine gospodarstva određene zemlje.

Direktiva o alternativnom rješavanju sporova: pravo EU-a o izvansudskom rješavanju sporova u vezi s robom i uslugama kupljenim od trgovaca s poslovnim nastanom na jedinstvenom tržištu.

Direktiva o uslugama: pravo EU-a kojim se uklanjaju prepreke trgovini za određene kategorije usluga na jedinstvenom tržištu.

GDPR: pravo EU-a za zaštitu pojedinaca pri obradi njihovih osobnih podataka u privatnom sektoru i većini organizacija javnog sektora.

Procjena učinka: analiza vjerojatnih (*ex ante*) ili stvarnih (*ex post*) učinaka neke inicijative ili neke druge mjere u okviru određene politike.

Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta: Komisijina inicijativa za ostvarivanje najveće moguće koristi od digitalizacije za EU.

Odgovori Komisije

<https://www.eca.europa.eu/hr/publications/sr-2025-03>

Kronologija

<https://www.eca.europa.eu/hr/publications/sr-2025-03>

Revizorski tim

U tematskim izvješćima Suda iznose se rezultati revizija koje su provedene za politike i programe EU-a ili teme povezane s upravljanjem u posebnim proračunskim područjima. U odabiru i oblikovanju takvih revizijskih zadataka Sud nastoji postići što veći učinak uzimajući u obzir rizike za uspješnost ili usklađenost, vrijednost predmetnih prihoda ili rashoda, predstojeće razvojne promjene te politički i javni interes.

Ovu reviziju uspješnosti provelo je IV. revizijsko vijeće, kojim predsjeda član Suda Mihails Kozlovs i koje je specijalizirano za rashodovna područja reguliranja tržišta i konkurentnog gospodarstva. Reviziju je predvodila članica Suda Ildikó Gáll-Pelcz, a potporu su joj pružali voditeljica njezina ureda Claudia Kinga Bara, ataše u njezinu uredu Zsolt Varga, rukovoditelji Sabine Hiernaux-Fritsch i John Sweeney, voditelji radnog zadatka Marco Montorio i Maria Isabel Quintela te revizori Felipe Andrés Miguélez i Radostina Simeonova, kao i stažistica Alessia Romanelli. Britta Middelberg pružala je potporu u provedbi metodološke ankete. Jezičnu podršku pružao je Thomas Everett.



Ildikó Gáll-Pelcz



Claudia Kinga Bara



Zsolt Varga



John Sweeney



Marco Montorio



Maria Isabel Quintela



Alessia Romanelli



Britta Middelberg



Thomas Everett

AUTORSKA PRAVA

© Europska unija, 2025.

Politika Europskog revizorskog suda (Sud) o ponovnoj uporabi sadržaja utvrđena je u [Odluci Suda br. 6-2019](#) o politici otvorenih podataka i ponovnoj uporabi dokumenata.

Osim ako je drukčije navedeno (npr. u pojedinačnim napomenama o autorskim pravima), sadržaj Suda koji je u vlasništvu EU-a ima dozvolu [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#). Stoga je opće pravilo da je ponovna uporaba dopuštena pod uvjetom da se na odgovarajući način navede izvor i naznače eventualne promjene. Osoba koja ponovno upotrebljava sadržaj Suda ne smije izmijeniti izvorno značenje ili poruku. Sud ne snosi odgovornost za posljedice ponovne uporabe.

Ako određeni sadržaj prikazuje osobe čiji je identitet moguće utvrditi, npr. u slučaju fotografija koje prikazuju osoblje Suda, ili ako uključuje djela trećih strana, potrebno je zatražiti dodatno dopuštenje.

U slučaju dobivanja takvog dopuštenja njime se poništava i zamjenjuje prethodno opisano opće dopuštenje i jasno se navode sva ograničenja koja se primjenjuju na uporabu tog sadržaja.

Za uporabu ili reprodukciju sadržaja koji nije u vlasništvu EU-a dopuštenje se po potrebi mora zatražiti izravno od nositelja autorskih prava.

Softver ili dokumenti na koje se primjenjuju prava industrijskog vlasništva, kao što su patenti, žigovi, registrirani dizajn, logotipi i nazivi, nisu obuhvaćeni politikom Suda o ponovnoj uporabi sadržaja.

Na internetskim stranicama institucija Europske unije unutar domene europa.eu dostupne su poveznice na internetske stranice trećih strana. Sud nema nikakvu kontrolu nad njihovim sadržajem te je stoga preporučljivo da provjerite njihove politike zaštite osobnih podataka i autorskih prava.

Upotreba logotipa Suda

Logotip Suda ne smije se upotrebljavati bez prethodne suglasnosti Suda.

HTML	ISBN 978-92-849-3565-9	ISSN 2315-2230	doi:10.2865/7679272	QJ-01-24-038-HR-Q
PDF	ISBN 978-92-849-3566-6	ISSN 2315-2230	doi:10.2865/9461657	QJ-01-24-038-HR-N

KAKO UPUĆIVATI

Europski revizorski sud, [tematsko izvješće 03/2025](#) „Neopravdano geografsko blokiranje u e-trgovini – Uredbom se pruža uravnotežen okvir, ali i dalje postoje izazovi u provedbi”, Ured za publikacije Europske unije, 2025.

Geografskim blokiranjem ograničavaju se mogućnosti potrošača i stvaraju prepreke jedinstvenom digitalnom tržištu EU-a ograničavanjem pristupa internetskim uslugama u državama članicama. Cilj Uredbe o geografskom blokiranju bio je otkloniti takve slučajeve diskriminacije utemeljene na državljanstvu ili mjestu boravka. Sud je procijenio učinak Uredbe o geografskom blokiranju, kao i mjere koje su Komisija i države članice poduzele za suzbijanje neopravdanog geografskog blokiranja. Iako je ostvaren napredak u korist potrošača i trgovaca, i dalje postoje izazovi u ujednačenoj primjeni Uredbe. Sud preporučuje Komisiji da provede studiju kako bi se procijenilo treba li proširiti područje primjene Uredbe o geografskom blokiranju, da poboljša potporu i poveća informiranost u državama članicama, da ojača mehanizme za izvršavanje propisa, kao i da poveća primjerenost mehanizama praćenja za mjerenje djelotvornosti Uredbe o geografskom blokiranju.

Tematsko izvješće Suda u skladu s člankom 287. stavkom 4. drugim podstavkom UFEU-a.



EUROPSKI
REVIZORSKI
SUD



Ured za publikacije
Europske unije

EUROPSKI REVIZORSKI SUD
12, rue Alcide De Gasperi
1615 Luxembourg
LUKSEMBURG

Tel.: +352 4398-1

Upiti: eca.europa.eu/hr/contact
Internetske stranice: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors