



Europos Sąjungos
Taryba

Briuselis, 2023 m. spalio 19 d.
(OR. en)

14434/23

Tarpinstitucinė byla:
2023/0376(COD)

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
CODEC 1939
COMPET 1016
DIGIT 228
IA 264

PASIŪLYMAS

nuo:	Europos Komisijos generalinės sekretorės, kurios vardu pasirašo direktorė Martine DEPREZ
gavimo data:	2023 m. spalio 17 d.
kam:	Europos Sąjungos Tarybos generalinei sekretorei Thérèse BLANCHET
Komisijos dok. Nr.:	COM(2023) 649 final
Dalykas:	Pasiūlymas – EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ir (ES) 2020/1828

Delegacijoms pridedamas dokumentas COM(2023) 649 final.

Pridedama: COM(2023) 649 final

Briuselis, 2023 10 17
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA

**kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų
sprendimo ir direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ir (ES) 2020/1828**

(Tekstas svarbus EEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

AIŠKINAMASIS MEMORANDUMAS

1. PASIŪLYMO APLINKYBĖS

Pasiūlymo pagrindimas ir tikslai

Direktyva 2013/11/ES¹ dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (AGS direktyva) ES vartotojams suteikiama galimybė spręsti ginčus su ES įsisteigusiais komercinės veiklos subjektais, kylančius dėl sutartinių įsipareigojimų, pasitelkiant kokybiškas neteisminio sprendimo procedūras. Pagrindinis tikslas – užtikrinti, kad visose valstybėse narėse AGS subjektai, atitinkantys bendrus kokybės kriterijus, galėtų greitai, taikiai, įperkamai ir sąžiningai spręsti ginčus visuose vartotojų rinkos sektoriuose. Šis teisės aktas yra labai svarbus užtikrinant aukšto lygio vartotojų apsaugą vidaus rinkoje, kad vartotojai galėtų išspręsti mažos vertės ginčus, dėl kurių jie nenori kreiptis į teismą dėl galimų išlaidų ir proceso trukmės. Komercinės veiklos subjektams direktyva padeda išsaugoti gerą reputaciją dalyvaujant AGS procedūrose ir laikantis AGS rezultatų.

Vis dėlto ši direktyva buvo parengta daugiau nei prieš 10 metų ir joje tinkamai neatsižvelgiama į ginčus, kylančius dėl naujų tendencijų vartotojų rinkose. Iš tiesų ES vartotojai daug daugiau perka internetu, be kita ko, iš ne ES komercinės veiklos vykdytojų. Deja, kartu daugėja nesąžiningos praktikos atvejų (naudojantis elektroninėmis sąsajomis), kai tyčia arba faktiškai iš esmės iškraipomas arba sumažinamas paslaugos gavėjų gebėjimas priimti savarankiškus ir informacija pagrįstus sprendimus (manipuliatyvūs dizaino sprendimai), naudojama paslėpta reklama, paskelbiami melagingi atsiliepimai, pateikiamos iškraipytos kainos arba nepateikiama svarbi ikisutartinė informacija. Šios tendencijos taip pat tam tikru mastu daro poveikį pirkimui ne internetu, nes vartotojams vis didesnę įtaką daro skaitmeninė rinkodara, veikianti vartotojų lojalumą tam tikriems prekių ženklams ir komercinės veiklos subjektams. Šie aspektai kelia pavojų vartotojų pasitikėjimui skaitmeninėmis rinkomis, be to, išnaudojamas vartotojų pažeidžiamumas. Todėl vartotojams reikia veiksmingų procedūrų, kad jie galėtų spręsti vis sudėtingesnius ginčus.

2023 m. Komisijos atliktame AGS direktyvos įgyvendinimo visoje ES vertinime padaryta išvada, kad daugelyje valstybių narių AGS, visų pirma tarpvalstybiniu AGS, vis dar nepakankamai naudojamos dėl įvairių veiksnių, tokių kaip išlaidos, sudėtingos procedūros, kalba ir taikytina teisė. Siaurai apibrėžta AGS direktyvos taikymo sritis nėra tinkama įvairiems kylantiems ginčams, visų pirma skaitmeninėse rinkose, spręsti. Taikant AGS direktyvoje numatytą minimalaus suderinimo požiūrį valstybės narės turėjo galimybę savo AGS sistemas sukurti taip, kad jos atitiktų jų kultūrą, investicijas, išteklius, infrastruktūrą, suvokimą ir kt. Šiomis aplinkybėmis Komisija savo 2023 m. teisėkūros darbo programoje² paskelbė priimsianti vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo rinkinį, kuriame numatyti Komisijos pasiūlymai dėl tikslinių AGS direktyvos pakeitimų ir Elektroninio ginčų sprendimo (EGS) reglamento panaikinimas³.

Šiuo pasiūlymu siekiama **ir toliau taikyti dabartinį minimalaus suderinimo požiūrį** ir jį iš dalies pakeisti tik tiek, kad jis geriau atitiktų šiuolaikines vartotojų rinkas.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Žr. II priedo (programa „Refit“) 8 eilutę https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en.

³ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>.

Peržiūrėtos AGS direktyvos tikslai:

- užtikrinti, kad AGS sistema būtų pritaikyta skaitmeninėms rinkoms, aiškiai įtraukiant įvairias ES vartotojų teises, kurios galbūt nėra aiškiai apibūdintos sutartyse arba yra susijusios su ikisutartiniais etapais;
- aktyviau naudoti AGS sprendžiant tarpvalstybinius ginčus – teikiant labiau individualizuotą pagalbą vartotojams ir komercinės veiklos subjektams;
- supaprastinti AGS procedūras visų subjektų naudai; be kita ko, sumažinti AGS subjektų atskaitomybės pareigas ir komercinės veiklos subjektų informacijos teikimo pareigas, kartu, nustatant pareigą atsakyti, paskatinti pastaruosius aktyviau dalyvauti AGS.

Siekiant nurodytųjų tikslų šiame pasiūlyme pateikiami šie elementai:

- **taikymo sritis:** patikslinti ir išplėsti AGS direktyvos materialinę ir geografinę taikymo sritį, kad ji apimtų:
- visų rūšių ES vartotojų teisės ginčus (t. y. susijusius ne tik su sutartimi). Dabartinės direktyvos problema yra tai, kad jos taikymo sritis yra siaura, todėl ji gali būti netaikoma ginčams, susijusiems su ikisutartiniais etapais arba teisės aktais nustatytomis teisėmis, pvz., pakeisti paslaugų teikėją arba būti apsaugotiems nuo geografinio blokavimo;
- ES vartotojų ir ne ES komercinės veiklos subjektų (kurie galės savanoriškai dalyvauti AGS procedūrose, kaip ir ES komercinės veiklos subjektai) ginčus;
- **pareiga atsakyti:** reikalauti, kad komercinės veiklos subjektai atsakytų į AGS subjekto užklausą, nesvarbu, ar jie ketina dalyvauti siūlomame AGS procese, ar ne (tačiau nenustatant reikalavimo dalyvauti AGS procesuose);
- **informavimo pareigos:** panaikinti komercinės veiklos subjektų pareigą informuoti vartotojus apie AGS subjektus, jei jie neketina dalyvauti šiose procedūrose;
- **tarpvalstybinis AGS:** suteikti atitinkamoms įstaigoms, ypač Europos vartotojų centrams (EVC), naują pagalbinį vaidmenį padedant vartotojams ir juos informuojant tarpvalstybiniuose ginčiuose, o Komisijai – įdiegti patogias naudoti skaitmenines priemones, kurios padėtų vartotojams kreiptis į kompetentingą įstaigą jų ginčams spręsti.

Savo komunikate „Ilgalaikis ES konkurencingumas. Perspektyvos po 2030 m.“⁴ Komisija pabrėžė reglamentavimo sistemos, kuria užtikrinama, kad Sąjungos tikslai būtų pasiekti mažiausiomis sąnaudomis, svarbą. Todėl ji įsipareigojo suteikti naują postūmį racionalizuojant ir supaprastinant atskaitomybės reikalavimus, kad galiausiai tokia našta būtų sumažinta 25 %, nepakenkiant susijusiems politikos tikslams. Taigi AGS ir EGS peržiūra įtraukta į Racionalizavimo priemonių rinkinį.

Atskaitomybės reikalavimai yra labai svarbūs užtikrinant teisingą teisės aktų vykdymą ir tinkamą stebėseną. Jų išlaidas iš esmės atsveria nauda, visų pirma stebint ir užtikrinant, kad būtų laikomasi pagrindinių politikos priemonių. Tačiau šie reikalavimai taip pat gali užkrauti neproporcingą naštą suinteresuotiesiems subjektams, ypač paveiktoms MVĮ ir labai mažoms

⁴ COM(2023) 168.

įmonėms. Laikui bėgant susikaupę reikalavimai gali lemti perteklinius, dubliuojamus ar pasenusius įpareigojimus, neefektyvų jų vykdymo dažnumą ir terminus arba netinkamus informacijos surinkimo metodus. Toliau racionalizuojant AGS sistemą visoje ES, iniciatyva turėtų padėti sutaupyti lėšų ir sumažinti administracinę naštą tiek AGS srityje kompetentingoms institucijoms, tiek komercinės veiklos subjektams, laikantis programos REFIT ir principo „kiek plius, tiek minus“, taip pat padėti geriau užtikrinti vienodas sąlygas ES ir ne ES komercinės veiklos subjektams.

Todėl vienas iš prioritetų yra supaprastinti atskaitomybės pareigas ir mažinti administracinę naštą.

Atsižvelgiant į tai, šiuo pasiūlymu siekiama supaprastinti vartotojų teisių gynimo iniciatyvas:

- (a) panaikinti komercinės veiklos subjektams taikomas pareigas teikti informaciją apie AGS;
- (b) AGS subjektai turėtų teikti savo veiklos ataskaitas AGS srityje kompetentingoms institucijoms ne kasmet, o kas dvejus metus ir nebeturėtų pranešti apie savo bendradarbiavimą AGS subjektų tinkluose, kurie, jei taikytina, padeda spręsti tarpvalstybinius ginčus;
- (c) AGS subjektai nebeturės kas dvejus metus kompetentingoms institucijoms pateikti savo bendradarbiavimo AGS subjektų tinkluose veiksmingumo vertinimo, jų darbuotojams rengiamo mokymo ir subjekto siūlomos AGS procedūros veiksmingumo vertinimo bei galimų jos rezultatų gerinimo būdų vertinimo.

Suderinamumas su toje pačioje politikos srityje galiojančiomis nuostatomis

AGS direktyva yra procedūrinė direktyva, kurioje nustatyti kokybės kriterijai, kuriuos AGS subjektai turi panašiai taikyti visoje Sąjungoje, ir valstybių narių taikomos tokių subjektų akreditavimo, jų atitikties kriterijams stebėsenos ir veiksmingo skaidrumo, susijusio su šių subjektų buvimu ir veikimu, lygio užtikrinimo procedūros.

Siūlomais pakeitimais siekiama užtikrinti, kad visus vartotojų ginčus, visų pirma kylančius skaitmeninėse rinkose, įskaitant dėl nesutartinių įsipareigojimų, ir ginčus, susijusius su teisės aktais nustatytais nesutartinėmis teisėmis, galėtų spręsti AGS subjektai. Išaiškinant ir išplečiant AGS direktyvos taikymo sritį, pakeitimais jis bus geriau suderinta su esamais vartotojų teisės aktais, nes AGS subjektams bus suteikta galimybė spręsti įvairesnius ginčus, nurodytus direktyvos priede. Todėl pagerinimai padės siekti tikslų šioje politikos srityje.

Pasiūlymas taip pat yra pirmojo priemonių, skirtų atskaitomybės reikalavimams racionalizuoti, rinkinio dalis. Tai yra vienas iš nuolatinio proceso, per kurį išsamiai nagrinėjami galiojantys atskaitomybės reikalavimai, siekiant įvertinti jų tolesnį aktualumą ir padidinti veiksmingumą, etapų. Šiomis priemonėmis pasiektas racionalizavimas nedarys poveikio šios politikos srities tikslų įgyvendinimui. Vis dėlto įmonėms ir AGS subjektams palanku tai, kad bus galima sutaupyti lėšų ir laiko, susijusių su atskaitomybės pareigomis, kurios niekaip nepagerina AGS proceso.

Suderinamumas su kitomis Sąjungos politikos sritimis

Skaitmeninių paslaugų akto 21 straipsnis dėl neteisminio ginčų sprendimo nedaro poveikio AGS direktyvai (21 straipsnio 9 dalis). Be to, juo reglamentuojama, kaip tarpininkavimo paslaugų naudotojai gali skųstis dėl tarpininko priimtų turinio moderavimo sprendimų, susijusių su neteisėtu ar žalingu turiniu, įskaitant atvejus, kai paslaugų teikėjas, gavęs

pranešimą, nusprendžia nesiimti veiksmų. Net jei toks neteisėtas turinys arba turinys, dėl kitų priežasčių nesuderinamas su tarpininko sąlygomis, gali būti susijęs su trečiosios šalies komercinės veiklos subjekto netinkama komercine praktika, tarpininko ir gavėjo ginčas pagal SPA 21 straipsnį bus išspręstas sprendimu dėl turinio moderavimo ir apims tik atitinkamam turiniui ar paskyrai taikomus apribojimus. AGS direktyva bus ir toliau taikoma vartotojų ginčams su trečiosios šalies komercinės veiklos subjektu, kurie paprastai susiję su pinigų susigrąžinimu, nekokybiško gaminio taisymu, nesąžiningomis sąlygomis pagrįstos sutarties nutraukimo būdais ir kt. Taigi AGS direktyvoje numatytos papildomos vartotojams skirtos priemonės, kad jie galėtų išspręsti klausimus, susijusius su komercinės veiklos subjekto neteisėta komercine praktika, o ne tarpininko atliekamu turinio moderavimu.

Pagal Reglamentavimo kokybės ir rezultatų programą (REFIT) Komisija užtikrina, kad jos teisės aktai atitiktų savo paskirtį ir suinteresuotųjų subjektų poreikius ir kuo labiau sumažintų našą, kartu siekiant jos tikslų. Todėl šie pasiūlymai yra programos REFIT dalis ir jais sumažinamas dėl ES teisinės aplinkos atsiradusios atskaitomybės naštos sudėtingumas.

Nors tam tikri atskaitomybės reikalavimai yra labai svarbūs, jie turi būti kuo veiksmingesni, nesidubliuoti, neužkrauti nereikalingos naštos ir turi būti naudojama kuo daugiau skaitmeninių ir sąveikių sprendimų.

Racionalizavimas, nustatytas tiksliniais AGS direktyvos pakeitimais, netrukdytų siekti politikos srities tikslų dėl šių priežasčių:

- privaloma AGS informacija komercinės veiklos subjektų svetainėje nėra veiksminga tiems komercinės veiklos subjektams, kurie neketina dalyvauti AGS procedūrose ir neprivalo to daryti pagal nacionalinę arba ES teisę. Priešingai, komercinės veiklos subjektai, kurie aktyviai dalyvauja AGS, ir toliau galės tinkamai informuoti apie tai savo klientus.
- AGS subjektų atskaitomybės pareiga supaprastinama, kad jų ataskaitų teikimo dažnumas būtų sumažintas nuo vieno iki dvejų metų. Taip bus galima gauti daugiau informacijos ataskaitoms parengti, taigi ir sukaupti geresnę duomenų bazę jų veikimui vidutinės trukmės laikotarpiu įvertinti. Kai kurie punktai neturėtų būti privalomi, nes spręsti, kokią informaciją svarbiausia skelbti ir (arba) perduoti kompetentingoms institucijoms, turi spręsti AGS subjektai. Sutaupytos lėšos ir laikas turėtų būti naudojami kitiems tikslams, pvz., darbuotojų mokymui.

2. TEISINIS PAGRINDAS, SUBSIDIARUMO IR PROPORCINGUMO PRINCIPAI

Teisinis pagrindas

Siūlomos peržiūrėtos AGS direktyvos teisinis pagrindas yra SESV 114 straipsnis dėl vidaus rinkos sukūrimo, tinkamai atsižvelgiant į SESV 169 straipsnį⁵. Juo Sąjungai suteikiama kompetencija priimti priemones, kuriomis siekiama suderinti nacionalines taisykles, susijusias su vidaus rinkos sukūrimu ir veikimu. Pasiūlymu siekiama padėti vidaus rinkai sklandžiai veikti, nes juo pasiekiamas aukštas vartotojų apsaugos lygis.

⁵ SESV 169 straipsnyje nustatyta, kad vartotojų interesų rėmimo ir vartotojų aukšto lygio apsaugos užtikrinimo tikslai gali būti pasiekti pagal SESV 114 straipsnį priimtomis priemonėmis.

Subsidiarumas

Peržiūrėta AGS direktyva visiems vartotojams ir komercinės veiklos subjektams bus suteikta geresnė prieiga prie kokybiško ir ekonomiškai efektyvaus neteisminio ginčų sprendimo, pritaikyto prie skaitmeninių rinkų. Tai, kad AGS taps paprastesnis ir ekonomiškai efektyvesnis sprendžiant tarpvalstybinio pobūdžio ginčus ir skatinant panašių bylų sujungimą vykdant vieną procedūrą, padeda veiksmingiau spręsti ginčus, be kita ko, tarpvalstybiniais atvejais. Tai savo ruožtu turėtų padidinti vartotojų pasitikėjimą pirkimu internetu, taip pat turizmo ir kelionių paslaugų vartojimą ES ir už jos ribų.

Siūlomų veiksmų tikslų valstybės narės vienos negali deramai pasiekti, o dėl siūlomų veiksmų masto ir poveikio tų tikslų būtų geriau siekti ES lygmeniu. ES veiksmais būtų užtikrinta nuolatinė aukšto lygio vartotojų apsauga, didesnis vartotojų pasitikėjimas AGS ir aktyvesnis tinklų kūrimas bei keitimasis geriausia patirtimi ES lygmeniu (pvz., dėl skaitmeninių priemonių naudojimo siekiant, kad AGS taptų ekonomiškai efektyvesnis ir nuoseklesnis, bylų nagrinėjimo procedūrų, konkretiems sektoriams skirto AGS ir kt.).

Supaprastinami atskaitomybės reikalavimai yra nustatyti ES teisės aktais. Todėl juos racionalizuoti geriau ES lygmeniu, siekiant užtikrinti teisinį tikrumą ir ataskaitų nuoseklumą duomenų palyginamumo tikslais, vertinant AGS įgyvendinimą ir pažangą valstybėse narėse.

Proporcingumas

Vertinant poveikį atlikta proporcingumo patikra, siekiant užtikrinti, kad siūlomos politikos galimybės būtų proporcingos atsižvelgiant į išlaidas ir išteklius. Pasiūlymas grindžiamas plataus užmojo ir ateities iššūkiams pritaikytu požiūriu, kuris, išplėtus ir patikslinus taikymo sritį, teikia didesnę naudą vartotojams ir visuomenei apskritai. Tai leis spręsti daugiau ginčų neteisimine tvarka, padidinti vartotojų pasitikėjimą rinkomis, o šias padaryti veiksmingesnes. Paprastesnis ginčų sprendimas taip pat palengvina įmonių atliekamą vartotojų klausimų valdymą po pardavimo ir joms tenkanti su skaidrumu susijusi našta sumažės. Nustačius komercinės veiklos subjektų pareigą atsakyti į AGS subjektų prašymus, procedūros vyks sparčiau, nes greitai taps akivaizdu, ar komercinės veiklos subjektas sutinka dalyvauti, ar ne. Pasiūlymu neviršijama to, kas būtina nurodytiems jo tikslams pasiekti.

Pagal jį ir toliau laikomasi minimalaus suderinimo požiūrio, suteikiant valstybėms narėms tam tikrą lankstumą, be kita ko, spręsti, ar komercinės veiklos subjektų dalyvavimas AGS yra privalomas, savanoriškas arba mišrus, priklausomai nuo rinkos sektorių.

Nepaisant didelio vartotojų, kurie naudoja elektroninių prekyviečių kartu su tarpininkavimo paslaugomis teikiamomis ginčų sprendimo sistemomis, skaičiaus, Komisija tokių paslaugų reglamentuoti nesiūlo. Vietoj to ji priėmė rekomendaciją, skirtą elektroninėms prekyvietėms ir ES prekybos asociacijoms, siekdama aiškiai nurodyti, kad jų ginčų sprendimo sistemos yra svarbios alternatyvaus ginčų sprendimo priemonės, kuriomis galima išspręsti daugelį vartotojų ginčų ir labai pagerinti galimybes spręsti tarpvalstybinius ginčus. Jei šios sistemos sukurtos pačios įmonės, jos turėtų atitikti AGS direktyvoje nustatytus kokybės kriterijus, kad tiek vartotojams, tiek komercinės veiklos subjektams ginčo šalims būtų užtikrintas nepriklausomumas ir sąžiningumas. Be to, siūloma panaikinti EGS reglamentą, nes jis neduoda didelės naudos, susijusios su prieiga prie kokybiško AGS vartotojams internetu. Jį panaikinus gerokai sumažėtų įmonėms tenkanti našta, nes panaikinama visų ES įsisteigusių internetinių komercinės veiklos subjektų pareiga pateikti saitą į EGS platformą ir turėti specialų e. pašto adresą.

Racionalizavus AGS subjektų atskaitomybės reikalavimus sumažinama administracinė našta – šiek tiek pakeičiami esami reikalavimai, nedarant poveikio platesnio politikos tikslo esmei. Pasiūlymas apsiriboja tik tais pakeitimais, kurie yra būtini siekiant užtikrinti veiksmingą atskaitomybę, ir jokie esminiai atitinkamų teisės aktų elementai nekeičiami.

Priemonės pasirinkimas

Pasirinkta priemonė – direktyva, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES. Direktyva yra privaloma vidaus rinkos veikimo rezultato atžvilgiu, bet jos įgyvendinimo formą ir būdus pasirenka nacionalinės valdžios institucijos. Taip valstybės narės galės iš dalies pakeisti galiojančius teisės aktus (perkėlus Direktyvą 2013/11/ES į nacionalinę teisę) tiek, kiek tai būtina atitinkamai užtikrinti, taip kuo labiau sumažinant šios reformos poveikį jų teisėkūros sistemoms.

Kartu su šia peržiūra siūloma panaikinti Reglamentą (ES) Nr. 524/2013⁶ dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo (EGS) ir nutraukti EGS platformos, kuri jame numatyta, veiklą dėl šios sistemos neveiksmingumo ir neproporcingų išlaidų ES įmonėms. Todėl būtina iš dalies pakeisti ES direktyvas, kuriose yra nuorodų į EGS reglamentą.

3. EX POST VERTINIMO, KONSULTACIJŲ SU SUINTERESUOTOSIOMIS ŠALIMIS IR POVEIKIO VERTINIMO REZULTATAI

Galiojančių teisės aktų *ex post* vertinimas / tinkamumo patikrinimas

2023 m. Komisija atliko visavertį vertinimą⁷ pagal geresnio reglamentavimo priemonių rinkinyje nustatytus penkis kriterijus (veiksmingumas, efektyvumas, aktualumas, suderinamumas, ES pridėtinė vertė). Pagrindinis vertinimo tikslas buvo įvertinti, koku mastu AGS direktyva padėjo vartotojams tinkamai ir laikantis AGS direktyvos II skyriuje nustatytų suderintų kokybės reikalavimų išspręsti jų ginčus su komercinės veiklos subjektais.

Apskritai visos valstybės narės tinkamai įgyvendino AGS direktyvą. Laikydamosi minimalaus suderinimo požiūrio valstybės narės sprendžia dėl nacionalinės AGS sistemos valdymo, architektūros ir struktūros. Komercinės veiklos subjektų dalyvavimas valstybėse narėse labai skiriasi priklausomai nuo to, ar jis yra privalomas ar savanoriškas, ar rezultatas yra privalomas ar ne, ar, *inter alia*, taikoma netinkamai veikiančių subjektų identifikavimo praktika.

Galimybė naudotis AGS priklauso nuo mokesčių, prieinamos pagalbos, patogių naudoti procedūrų, informuotumo ir kt. Norint pasinaudoti AGS kyla daug kliūčių, visų pirma tarpvalstybiniais atvejais (dėl taikytinos teisės, kalbos, išlaidų, sudėtingų procedūrų). Paaškėjo, kad dėl AGS subjektų investicijų į skaitmenizaciją AGS ilgainiui tapo pigesnis, o AGS rezultatai – nuoseklesni. AGS išlaidos valstybėse narėse labai skiriasi priklausomai nuo esamos infrastruktūros, finansavimo modelio, akredituotų ir stebimų AGS subjektų skaičiaus, vartotojų ir komercinės veiklos subjektų mokesčių, taip pat nuo to, ar AGS struktūros jau egzistavo ir anksčiau. Kadangi duomenų apie išlaidas nėra, sunku apskaičiuoti AGS išlaidų efektyvumą. Tačiau, palyginti su išlaidomis, kurias vartotojai, komercinės veiklos subjektai ir

⁶ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

⁷ Šis vertinimas taip pat skelbiamas kartu su šiuo pasiūlymu.

valstybės narės patirtų, jei visi vartotojų ginčai būtų sprendžiami teisme, AGS sistema yra daug ekonomiškesnė. Būtų galima šiek tiek sutaupyti sumažinus tam tikrą atskaitomybės našta, kurią daugelis suinteresuotųjų subjektų įvertino kaip neproporcingą.

Tačiau dėl to, kad taikymo sritis apima tik ES įsisteigusius komercinės veiklos subjektus, daugelis vartotojų negali naudotis sąžiningomis teisių gynimo sistemomis. Kilus krizėms, pvz., COVID-19 pandemijai ir pastarojo meto energetikos krizei, paaiškėjo, kad AGS procedūros yra svarbūs mechanizmai sprendžiant padaugėjusias dėl krizių kilusias vartotojų problemas. Taigi dėl šių krizių nekyla abejonių dėl direktyvos aktualumo, bet kyla klausimas, ar reikėtų sustiprinti tam tikrus mechanizmus, visų pirma siekiant sudaryti sąlygas AGS subjektams nagrinėti daugiau bylų tuo pačiu metu jas sujungiant.

Minimalaus suderinimo požiūris vertinamas palankiai ir suinteresuotieji subjektai primygtinai rekomenduoja jo laikytis. AGS subjektams buvo naudingi ES lygmens veiksmai, kurie jiems suteikė galimybę keistis geriausia patirtimi ir gauti finansinę paramą infrastruktūrai, įskaitant bylų nagrinėjimą, gebėjimų stiprinimą ir informuotumą apie AGS, gerinti.

Vertinimo išvados paskatino Komisiją apsvarstyti pasiūlymą dėl teisėkūros procedūra priimamo akto, kuriuo iš dalies keičiama dabartinė AGS direktyva, kad ji būtų geriau pritaikyta visų pirma skaitmeninėms rinkoms.

Konsultacijos su suinteresuotosiomis šalimis

Siekdama, kad formuojant politiką būtų laikomasi įrodymais pagrįsto metodo, Komisija:

- (a) surengė dvi daugiakalbes viešas konsultacijas, kuriose buvo laikomasi retrospektyvaus ir į ateitį orientuoto požiūrio į AGS; taip pat savo svetainėje „Išsakykite savo nuomonę“ paskelbė kvietimą teikti informaciją, kuriame akcentavo AGS direktyvos peržiūros politikos priemones;
- (b) surengė įvairius fizinius ir mišrius konsultacinius seminarus, įskaitant 2021 m. AGS asamblėją; podiumo diskusiją 2022 m. Vartotojų aukščiausiojo lygio susitikime ir apskritojo stalo diskusijoje tarpvalstybinio AGS klausimais;
- (c) parengė klausimyną, kad padėtų AGS srityje kompetentingoms institucijoms rengti savo 2022 m. AGS nacionalines ataskaitas pagal AGS direktyvos 26 straipsnį;
- (d) dalyvavo įvairiuose renginiuose, kad surinktų atsiliepimų apie tai, kaip būtų galima pagerinti AGS (pvz., AGS subjektų metinių renginiuose, *FIN-Net* ir *Travel-net* AGS tinklo renginiuose, informacinėse sesijose ir kt.);
- (e) užsakė tyrimą, kuriame itin daug dėmesio skirta praktiniam AGS įgyvendinimui keturiose jurisdikcijose, ir AGS elgsenos tyrimą;
- (f) išnagrinėjo naujausius pagrindinių suinteresuotųjų subjektų, įskaitant EVC tinklą⁸, BEUC⁹ ir kt., pozicijos dokumentus dėl AGS.

Kadangi didžioji dauguma visų kategorijų suinteresuotųjų subjektų pabrėžė, kad AGS direktyvą reikia peržiūrėti ir išplėsti jos taikymo sritį, kad ji aiškiai apimtų ginčus, susijusius su teisės aktais nustatytais vartotojų teisėmis, nepriklausomai nuo to, ar sutartis sudaryta ar ne ir kas į ją įtraukta, taip užtikrinant, kad AGS sistema būtų prieinamesnė ir todėl ekonomiškai efektyvi, visų pirma sprendžiant tarpvalstybinius ginčus. Nuomonės, ar skatinti kolektyvinį AGS sujungiant bylas, išsiskyrė dėl to, kad kai kurie AGS subjektai turi ribotus

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>.

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf.

ištekliai ir pajėgumus. Per atviras viešas konsultacijas 58 % iš 111 respondentų pareiškė pritarantys kolektyviniam AGS. Apskritojų stalo diskusijose tarpvalstybinio AGS klausimais taip pat padaryta išvada, kad kolektyvinis AGS turėtų būti skatinamas kaip būdas užtikrinti AGS subjektų tvarumą krizių metu. Tačiau suinteresuotieji subjektai pabrėžė, kad dėl kolektyvinio AGS struktūros turėtų spręsti valstybės narės.

Kai kurie suinteresuotieji subjektai mano, kad sustiprinus EGS kontaktinių centrų vaidmenį, kad jie *de facto* taptų AGS kontaktiniais punktais, visų pirma būtų pagerintos galimybės spręsti tarpvalstybinius ginčus. Dauguma suinteresuotųjų subjektų manė, kad EGS platforma yra neveiksminga, todėl reikia numatyti patogias naudoti priemones, kad vartotojai galėtų geriau pasinaudoti savo teisių gynimo galimybėmis ir rasti galinčius padėti AGS subjektus.

Suinteresuotieji subjektai taip pat pabrėžė, kad EVC atlieka labai svarbų vaidmenį padėdami vartotojams spręsti problemas, susijusias su jų tarpvalstybiniais pirkiniais. Pavyzdžiui, 2022 m. rugsėjo mėn. Tarybai pirmininkaujančios Čekijos surengtame neformaliame vartotojų reikalų ministrų susitikime patvirtinta, kad visos valstybės narės yra patenkintos EVC tinklo vartotojams teikiama pagalba sprendžiant tarpvalstybinius ginčus ir mano, kad jų vaidmuo ateityje turėtų būti sustiprintas.

2021 m. AGS asamblėjos dalyviai pabrėžė, kad svarbu sumažinti AGS subjektų atskaitomybės pareigas, kad būtų atlaisvinti ištekliai, kurie galėtų būti panaudoti jų informavimo veiklai plėsti.

Tiriamųjų duomenų rinkimas ir naudojimas

Komisija išorės rangovams užsakė tris su AGS susijusius tyrimus:

- (1) duomenų rinkimo tyrimą: atliekant šį tyrimą siekta išanalizuoti grįžtamąją informaciją, gautą per retrospektyvias viešas konsultacijas, iš Komisijai pateiktų visų ES valstybių narių, Norvegijos ir Islandijos nacionalinių AGS ataskaitų ir 5 atvejų tyrimų, pagrįstų dokumentų tyrimais ir pokalbiais toliau nurodytuose sektoriuose (e. prekybos, kelionių, finansų, DI AGS srityje ir AGS subjektų akreditavimo);
- (2) AGS elgsenos tyrimą, kaip paskatinti vartotojus naudotis AGS ir kaip DI pagrindu veikiantis robotas teisininkas galėtų padėti vartotojams geriau suprasti jų teisių gynimo galimybes ir rasti tinkamą AGS subjektą;
- (3) teisinį tyrimą, kuriame nagrinėta akademinė literatūra apie AGS ir EGS keturiose ES valstybėse narėse.

Visi tyrimai bus paskelbti Komisijos ADR puslapyje: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_lt.

Pasiūlymas sumažinti atskaitomybės našą parengtas atlikus galiojančios ataskaitų teikimo pareigos vidaus patikrą ir remiantis patirtimi, įgyta įgyvendinant susijusius teisės aktus. Kadangi tai yra ES teisės aktuose nustatytų atskaitomybės reikalavimų nuolatinio vertinimo proceso etapas, tokios naštos ir jos poveikio suinteresuotiesiems subjektams tikrinimas bus tęsiamas.

Poveikio vertinimas

Vertinant poveikį išnagrinėtos keturios skirtingos galimybės. Tinkamiausia galimybė susijusi su direktyvos materialinės taikymo srities išplėtimu, tarpvalstybinio AGS supaprastinimu ir komercinės veiklos subjektų pareigos atsakyti nustatymu.

Pasirinkus šią galimybę galimų AGS ginčų skaičius padidėtų maždaug 4,5 %, nes direktyvos materialinė taikymo sritis būtų išplėsta įtraukiant vartotojų ginčus, susijusius ne tik su sutarčių klausimais, nes galėtų būti įtraukti papildomi ginčai dėl teisės aktais nustatytų teisių, kurios nėra aiškiai paminėtos sutartyje, arba susiję su klausimais, kylančiais dėl vartotojų teisių, pvz., paslaugų teikėjo keitimo, diskriminacijos, kainų skaidrumo ir ikisutartinės informacijos arba turinio perkeliavimo. Šiuo metu, kaip matyti iš poveikio vertinimo problemos apibrėžties, problemų patiria apie 2 250 000 vartotojų, kurie galbūt norėtų jas išspręsti naudodamiesi AGS. Tačiau šis didelis AGS suinteresuotų vartotojų skaičius gerokai sumažėja etape, kai jie faktiškai prašo taikyti AGS procedūrą. Tam yra įvairių priežasčių, pvz., trūksta žinių apie esamus AGS subjektus, tenka ilgai laukti ir kt. Vartotojai savo nuostolių sumą palygina su numatoma našta ir priima sprendimą prašyti taikyti AGS procedūrą tik jei atitinkama suma yra palyginti didelė. AGS įstaigos atlieka tinkamumo patikrinimus, pvz., dėl atitinkamų teisių apimties ir dėl įrodymų, kuriuos reikia pateikti dėl ankstesnio bendravimo su komercinės veiklos subjektu, rūšies. Dėl šių patikrinimų dar labiau sumažėja atvejų, kai galiausiai taikomas AGS procesas. Remiantis 23 nacionalinių kompetentingų institucijų perduotais duomenimis, vidutiniškai tik 300 000 bylų per metus visoje ES pripažįstamos tinkamomis spręsti taikant AGS procedūrą. Maždaug pusėje jų nebus imamas veiksmų, nes komercinės veiklos subjektai daugeliu atvejų neprivalo sutikti dalyvauti arba komercinės veiklos subjektas ir vartotojas susitaria išspręsti ginčą iki AGS proceso pabaigos arba negali rasti priimtino sprendimo ir nusprendžia nutraukti AGS procesą.

Iš 2 250 000 vartotojų, norinčių naudotis AGS, maždaug 4,5 % kyla ginčas, kuris šiuo metu nepatenka į AGS direktyvos taikymo sritį, todėl jiems nebūtų galima taikyti AGS (100 000 ginčų). Todėl galimų ginčų taikant šią priemonę padaugėja nuo 300 000 faktinių ginčų iki 400 000. Dėl kiekvieno tinkamo spręsti ginčo AGS subjektas, gavęs skundą atitinkamai įmonei, siunčia pranešimą dėl ginčo inicijavimo neteisimine tvarka. Iš šių 400 000 pranešimų, kuriuos AGS subjektai siunčia įmonėms, 240 000 taptų ginčais¹⁰, o į maždaug 128 000 pranešimų būtų neatsakyta¹¹.

Jei į direktyvą būtų įtraukta pareiga atsakyti, apskaičiuota, kad įmonių išlaidos, susijusios su vieno atsakymo siuntimu, yra apie 20 EUR (įskaitant parengimą, sutvarkymą ir siuntimą), o tai reiškia, kad bendros įmonių išlaidos sudaro 2,6 mln. EUR per metus arba 23 mln. EUR per 10 metų¹². Dalis iš 128 000 galimų ginčų, į kuriuos įmonės dabar turėtų atsakyti¹³, galėtų virsti faktiniais ginčais, o neigiami įmonių atsakymai suteiktų daugiau tikrumo vartotojams; jie galėtų nuspręsti pateikti skundą (arba jo neteikti) kitur. Apskaičiuota, kad iš 128 000 galimų ginčų maždaug 77 000 virs faktiniais ginčais¹⁴ (daugiausia ginčais, susijusiais su įmonėmis, kurios anksčiau nežinojo apie AGS, iš viso beveik 200 000 naujų ginčų pagal šią

¹⁰ Santykis 180 000 / 300 000 dabar taikomas 400 000.

¹¹ 96 000, kaip matyti iš problemos apibrėžties, t. y. 32 % viso skaičiaus, 400 000 atveju – 128 000. Nežinoma, kiek neatsakytų pranešimų yra susiję su MVĮ ir kiek – su didelėmis įmonėmis.

¹² Kad vertės būtų faktinės, taikomas 3 % diskonto koeficientas.

¹³ Pažymėtina, kad, kaip matyti iš vertinimo (6 priedas), šešiose valstybėse narėse (DK, HU, IS, LT, LV, SK) jau visada reikalaujama, kad komercinės veiklos subjektai dalyvautų procese. Dar septyniose valstybėse narėse (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) komercinės veiklos subjektų dalyvavimas yra privalomas konkrečiuose sektoriuose, o keturiuose (BE, HR, PT, SE) – konkrečiomis aplinkybėmis. Kad skaičiavimas būtų paprastesnis, šiuose įverčiuose į tai neatsižvelgiama ir tai laikoma apribojimu.

¹⁴ Pagal tą pačią logiką, kad maždaug 60 % įmonių, jei į jas kreipiasi EVC, paprastai susitaria su vartotojais. Taigi 60 % įmonių, kurių prašoma atsakyti, atsakytų teigiamai.

politikos galimybę¹⁵). Jei vartotojai laimėtų 90 % atvejų (įmonėms sutikus su AGS rezultatu), žala kasmet sumažėtų 33 mln. EUR¹⁶, t. y. 290 mln. EUR per 10 metų. Tačiau šių 200 000 naujų ginčų sprendimas gali kainuoti iki 60 mln. EUR per metus¹⁷ (527 mln. EUR per 10 metų) AGS subjektams, kurie galėtų būti finansuojami įvairiais būdais¹⁸. Jei AGS subjektai galėtų sujungti panašias bylas prieš konkretų komercinės veiklos subjektą, jie sutaupytų lėšų (dėl veiksmingesnio nagrinėjimo), o jų išlaidos sumažėtų 11 mln. EUR per metus (t. y. 97 mln. EUR per 10 metų)¹⁹. Gryniosios papildomos AGS subjektų išlaidos, atsižvelgiant į masto ekonomiją, galėtų svyruoti nuo 0 iki 49 mln. EUR per metus (vidutiniškai 25 mln. EUR) arba nuo 0 iki 430 mln. EUR per 10 metų (vidutiniškai 215 mln. EUR). Išlaidų patiriantys AGS subjektai taip pat gali jas perkelti komercinės veiklos subjektams, žinodami, kad jie vis tiek sutaupytų, palyginti su kreipimusi į teismą. Pareiga atsakyti pakeistų dabartinį reikalavimą atskleisti informaciją apie AGS, keliamą įmonėms, kurios neketina ir neprivalo spręsti ginčų taikant AGS (64 %²⁰ komercinės veiklos subjektų)²¹. Iš poveikio vertinimo, susijusio su galiojančia AGS direktyva²², žinoma, kad pagal infliaciją pakoreguotos informacijos teikimo vartotojams sąnaudos yra apie 310 EUR vienai įmonei²³. Tai daugiausia vienkartinės išlaidos. Kiekvienais metais naujai įsteigtos įmonės, kurios nepriklauso jokiems AGS subjektams²⁴, iš viso sutaupytų 99 mln. EUR per metus²⁵, t. y. 870 mln. EUR per 10 metų; dalis išlaidų, susijusių su „informacijos apie AGS įtraukimu į sutartis, sąskaitas faktūras, kvitus, svetaines, brošiūras ir (arba) informacinius lapelius“²⁶, būtų sutaupyta ir esamose įmonėse – iš viso 165 mln. EUR per metus, t. y. 1,4 mlrd. EUR per 10 metų (iš viso įmonės per 10 metų sutaupytų 2,3 mlrd. EUR).

EVC (ar kitoms įstaigoms) suteikus pagalbinį vaidmenį EVC turėtų padėti AGS subjektams spręsti klausimus dėl kitose valstybėse narėse taikytinos teisės, korespondencijos ir bylai aktualių dokumentų vertimo ir kt. Apskaičiuota, kad visoje ES tam reikėtų maždaug 50 etato ekvivalentų, kurie apimtų atitinkamą darbo vietų skaičių EGS kontaktiniuose centruose

¹⁵ 300 000–180 000 pagal bazinį scenarijų + 77 000.

¹⁶ 200 000 * 90 % * 185 EUR.

¹⁷ 300 EUR vienam ginčui, žr. problemos apibrėžtį.

¹⁸ Tačiau reikia atsižvelgti į tai, kad AGS subjektai, peržengę tam tikros ribą, patirtų masto ekonomiją, ir reikėtų atsižvelgti tik į ribines papildomų ginčų įtraukimo sąnaudas. Be to, išlaidos, susijusios su šiais papildomais ginčais, leidžia kelioms šalims nepatirti didesnių išlaidų, jei bylos būtų nagrinėjamos teisme.

¹⁹ Tai yra konservatyvus įvertis, susijęs su galimu sutaupymu. Jame atsižvelgiama į galimų ginčų skaičių (380 000) ir daroma prielaida, kad tik 10 % jų yra sujungti. Atsižvelgiant į tai, kad vidutinė ginčo vertė yra 300 EUR, sutaupoma 11 mln. EUR.

²⁰ Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė. Vartotojai namuose bendrojoje rinkoje, 2019 m., [consumers-conditions-scoreboard-2019_en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019_en.pdf).

²¹ Elgsenos tyrime dėl AGS ir EGS nustatyta, kad „AGS subjektų svetainėse pateikta informacija neatrodo pagrindinė naudojimosi šia procedūra varomoji jėga“. Tai ypač pasakytina apie atvejus, kai komercinės veiklos subjektas, kuris turi atskleisti šią informaciją, neketina dalyvauti procese.

²² Poveikio vertinimas, pridedamas prie pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (Direktyva dėl vartotojų AGS) ir pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų EGS) {KOM(2011) 793 galutinis} {SEK(2011) 1409 galutinis}.

²³ 254 EUR x 1,2217 kaip bendra infliacija 2012–2023 m. (2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostatas: 500 000 naujų didmenininkų ir mažmenininkų ES kasmet x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (žr. ankstesnę išnašą) x 310 EUR (komercinės veiklos subjektų išlaidos, susijusios su informavimo pareigos vykdymu).

²⁶ 35 % visų išlaidų (2011 m. poveikio vertinimas), t. y. 109 EUR. Darome prielaidą, kad 10 % jų kasmet reikėtų spausdinti iš naujo, o išlaidos siektų 11 EUR vienai esamai įmonei, kuri nepriklauso jokiame AGS subjektui (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

valstybėse narėse. Ši nulinių sąnaudų priemonė²⁷ savo ruožtu dar labiau sumažintų vartotojų patiriamą neigiamą poveikį ir AGS subjektų išlaidas.

Socialinis poveikis. Tikrumas, kad į skundus, pateiktus tinkamam AGS subjektui, bus atsakyta greitai, labai sumažintų stresą vartotojams ir jie galėtų geriau įvertinti įvairių ginčų sprendimo galimybių įgyvendinamumą. Išplėtus direktyvos taikymo sritį taip pat sumažėtų neišnagrinėtų teismo bylų skaičius, nes šiuo metu vartotojai gali tikėtis sprendimo tik teisme. EGS platformos pakeitimas neturėtų socialinio poveikio užimtumui, nes valstybių narių kontaktinis punktas (apie 50 etato ekvivalentų visoje ES) būtų įtrauktas į EVC veiklą, susijusią su naujais tarpvalstybiniais AGS įsipareigojimais.

Poveikis aplinkai. Išplėtus direktyvos taikymo sritį, kad ji apimtų nesutartinius ginčus, vartotojai galėtų siekti žalos, patirtos dėl nesąžiningos komercinės veiklos, įskaitant susijusią su klaidinančiais teiginiais apie ekologiškumą, atlyginimo. Galimybė pasinaudoti teisių gynimo priemonėmis dėl ekologinio manipuliavimo pasitelkiant AGS sustiprintų viešųjų vartotojų apsaugos institucijų pastangas ir padėtų siekti Europos žaliojo kurso strategijos tikslų. Tokiomis pačiomis aplinkybėmis vartotojai taip pat galėtų pateikti AGS skundą dėl kitų poveikį aplinkai darančių atvejų, pvz., susijusių su klaidinančia ikisutartine informacija apie energijos sutartis arba ekologiškumo teiginiais.

Pasiūlymas susijęs su ribotais ir tiksliniais teisės aktų pakeitimais siekiant racionalizuoti atskaitomybės reikalavimus. Šie pakeitimai atliekami remiantis patirtimi, įgyta įgyvendinant teisės aktus. Jie nedaro didelio poveikio politikai, jais tik užtikrinamas veiksmingesnis ir efektyvesnis įgyvendinimas. Dėl tikslinio šių pakeitimų pobūdžio ir atitinkamų politikos galimybių trūkumo poveikio vertinimas nebūtinas.

Reglamentavimo tinkamumas ir supaprastinimas

Siūlomoje peržiūroje numatytomis priemonėmis, apskaičiuojant metams, bus sudarytos tokios veiksmingumo didinimo galimybės:

- 370 mln. EUR mažiau esamų įmonių prisitaikymo išlaidų (ES EGS platformos pakeitimas);
- 264 mln. EUR mažiau esamų įmonių prisitaikymo išlaidų (AGS informacijos atskleidimo pareigų panaikinimas).

Tinkamiausia galimybė susijusi su šiomis nedidelėmis metinėmis prisitaikymo išlaidomis:

- 2,6 mln. EUR esamų įmonių prisitaikymo išlaidų (dėl pareigos atsakyti);
- 25 mln. EUR esamų AGS subjektų prisitaikymo išlaidų (papildomų ginčų sprendimas);
- 11 mln. EUR, susijusių su privačių EGS platformos paslaugų teikėjų atitiktimi reikalavimams.

Šią bendrą 39 mln. EUR per metus sumą visiškai atsveria dėl supaprastinimo sutaupysimų 634 mln. EUR per metus išlaidų.

Nežinoma, kiek ginčų kyla su MVĮ ir kiek – su didelėmis įmonėmis, todėl dalis su pareiga atsakyti susijusių išlaidų iš esmės gali tekti ir MVĮ. Tačiau, kadangi MVĮ sudaro didžiąją dalį įmonių, jos taip pat bus pagrindinės su informacijos teikimu susijusių išlaidų sumažėjimo

²⁷ EGS kontaktiniai centrai finansuojami iš valstybių narių biudžeto, o EVC bendrai finansuoja ES. Perkėlusios šias darbo vietas valstybės narės patirtų mažiau išlaidų, o ES – šiek tiek daugiau.

naudos gavėjos tiek dėl EGS platformos pakeitimo, tiek dėl AGS apskritai. Ši galimybė teigiamai paveiks ES MVĮ konkurencingumą, nes sutaupytos lėšos gali būti panaudotos jų kainų patrauklumui didinti ir galbūt inovacijoms skatinti.

Elgsenos tyrimas dėl AGS informacijos reikalavimų parodė, kad dabartinis reikalavimas komercinės veiklos subjektams savo svetainėse aiškiai atskleisti EGS nuorodą nedaro teigiamo poveikio vartotojų ketinimui naudotis AGS. Taigi jį panaikinus nekiltų jokių neigiamų pasekmių vartotojų dalyvavimui AGS sistemoje. Internetu veiklą vykdančioms įmonėms nereikėtų turėti EGS korespondencijai skirtą e. pašto adresą ir taip jos sutaupyty 100 EUR per metus. Tokiu atveju bendra **nauda įmonėms** būtų 370 mln. EUR per metus, t. y. **3,3 mlrd. EUR per 10 metų**. Be to, per ateinančius 10 metų ES įsteigtos naujos įmonės nepatirtų išlaidų, susijusių su EGS informacijos teikimu jų svetainėse, tačiau šis įvertis jau įtrauktas į skaičiavimus, susijusius su reikalavimo teikti informaciją apie AGS panaikinimu.

Pagrindinės teisės

Komisijos pasiūlymas daro bendrą teigiamą poveikį pagrindinėms teisėms. Išplėtus direktyvos materialinę ir geografinę taikymo sritį būtų užtikrinta, kad vartotojai galėtų pasinaudoti privačiomis teisių gynimo priemonėmis sprendžiant įvairesnius ginčus, taip sustiprinant jų teisę į veiksmingą teisinę gynybą, kaip nustatyta ES pagrindinių teisių chartijos (toliau – Pagrindinių teisių chartija) 47 straipsnyje. Nors nustačius pareigą atsakyti komercinės veiklos subjektai privalėtų išnagrinėti visus galimus ginčus, kuriuos jiems perduoda AGS subjektai, tai, kad pagal direktyvą įmonės neprivalo dalyvauti AGS, užtikrina, kad būtų paisoma jų laisvės užsiimti verslu.

4. POVEIKIS BIUDŽETUI

Peržiūrėjus AGS direktyvą Komisijai nekils naujų finansinių įpareigojimų, todėl jai nereikia papildomų žmogiškųjų ir administracinių išteklių. Siekiant paremti naujas nuostatas, įtrauktas į AGS direktyvą, esamos lėšos, skirtos vartotojų teisių gynimui remti pagal 2021–2027 m. Bendrosios rinkos programą²⁸, bus panaudotos prieigai prie AGS subjektų sąrašo, kurį Komisija yra paskelbusi kaip EGS platformos dalį, gerinti arba padėti Europos vartotojų centrums geriau informuoti vartotojus, kurie kreipiasi dėl tarpvalstybinių žalos atlyginimo sprendimų. Pagal Bendrosios rinkos programą taip pat leidžiama teikti dotacijas AGS subjektams jų išlaidų veiksmingumui didinti, pvz., atliekant skaitmenizaciją arba apmokant savo darbuotojus.

5. KITI ELEMENTAI

Įgyvendinimo planai ir stebėseną, vertinimas ir ataskaitų teikimo tvarka

Iš dalies keičiančia direktyva nekeičiamos Komisijos stebėsenos pareigos, nustatytos AGS direktyvos 26 straipsnyje, t. y. kas ketverius metus ji teiks ataskaitą, kurioje įvertinamas AGS direktyvos (su pakeitimais) veiksmingumas, remdamasi esamais duomenų šaltiniais, įskaitant

²⁸ 2021 m. balandžio 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/690, kuriuo nustatoma vidaus rinkos, įmonių, įskaitant mažąsias ir vidutines įmones, konkurencingumo, augalų, gyvūnų, maisto bei pašarų srities ir Europos statistikos programa (Bendrosios rinkos programa) ir panaikinami reglamentai (ES) Nr. 99/2013, (ES) Nr. 1287/2013, (ES) Nr. 254/2014 bei (ES) Nr. 652/2014 (Tekstas svarbus EEE), OL L 153, 2021 5 3, p. 1–47.

nacionalines ataskaitas, kurias kompetentingos institucijos taip pat kas ketverius metus turi pateikti Komisijai.

Išsamus konkrečių pasiūlymo nuostatų paaiškinimas

Kadangi ši direktyva yra iš dalies keičianti direktyva, iš dalies keičiami AGS direktyvos straipsniai apibūdinami taip.

2 straipsnis. Taikymo sritis

Dabar AGS direktyvos taikymo sritis apima tik ginčus, kylančius iš sutartinių įsipareigojimų dėl prekių ar paslaugų pardavimo. Atlikdama šią peržiūrą Komisija siūlo išplėsti taikymo sritį, kad ji apimtų savanoriškus AGS procesus, nukreiptus prieš bet kokius komercinės veiklos subjektus, parduodančius prekes ar paslaugas, įskaitant skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, ES gyvenantiems vartotojams, ir ginčus, susijusius su ikisutartiniais etapais, kuriais vartotojų teisės egzistuoja neatsižvelgiant į tai, ar vartotojas galiausiai sudaro sutartį. Tai, pvz., susiję su klaidinančia reklama, trūkstama, neaiškia ar klaidinančia informacija, nesąžiningomis sąlygomis arba teisėmis į garantiją. Be to, išplėsta taikymo sritimi siekiama apimti ginčus, susijusius su kitomis pagrindinėmis teisės aktais nustatytais vartotojų teisėmis, pvz., teise, kad vartotojui nebūtų taikomas geografinis blokavimas, teise pakeisti telekomunikacijų paslaugų teikėjus arba teise naudotis pagrindinėmis finansinėmis paslaugomis.

4 straipsnis. Terminų apibrėžtys

AGS direktyvoje pateiktos sąvokų „vidaus ginčai“ ir „tarpvalstybiniai ginčai“ apibrėžtys atitinka dabartinę taikymo sritį, todėl jose nurodomi tik sutartiniai ginčai su Sąjungoje įsisteigusiais komercinės veiklos subjektais. Komisija siūlo iš dalies pakeisti šias apibrėžtis, kad jos apimtų visus ginčus, susijusius su pagrindinėmis teisės aktais nustatytais vartotojų teisėmis. Be to, naująją sąvokos „tarpvalstybinis ginčas“ apibrėžtimi taip pat siekiama apimti atvejus, kai komercinės veiklos subjektas yra įsisteigęs už Sąjungos ribų.

5 straipsnis. Galimybė naudotis AGS subjektų paslaugomis ir AGS procedūromis

Dabartinės redakcijos 5 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad valstybės narės turi užtikrinti, kad vartotojų ir jų teritorijoje įsisteigusių komercinės veiklos subjektų ginčus spręstų AGS direktyvos reikalavimus atitinkantys AGS subjektai. Išplėtus taikymo sritį, kaip siūloma, už ES ribų įsisteigę komercinės veiklos subjektai taip pat gali (savanoriškai) dalyvauti AGS procedūrose. Todėl Komisija siūlo nustatyti pareigą valstybėms narėms įsteigti AGS subjektus, kurie turėtų kompetenciją spręsti tokius vartotojų ir už ES ribų įsisteigusių komercinės veiklos subjektų ginčus.

Siekiant apsaugoti vartotojus, turinčius ribotus skaitmeninio raštingumo įgūdžius, 5 straipsnio 2 dalies a punkte numatoma galimybė pažeidžiamiems vartotojams paprašius teikti dokumentus ir su jais susipažinti neskaitmeniniu formatu. 5 straipsnio 2 dalies b punkte pabrėžiamas pažeidžiamų vartotojų poreikis lengvai naudotis AGS procedūromis pasitelkiant įtraukias priemones, o 5 straipsnio 2 dalies c punktu užtikrinama teisė, kad automatizuotą procedūrą persiūrėtų fizinis asmuo. 5 straipsnio 2 dalies d punktu sustiprinama tam tikrose valstybėse narėse jau egzistuojanti AGS subjektų galimybė sujungti panašias bylas prieš vieną konkretų komercinės veiklos subjektą, kad būtų taupomi atitinkamo komercinės veiklos

subjekto ir vartotojų AGS ištekliai ir laikas, suteikiant atitinkamiems vartotojams teisę dėl tokio sujungimo pareikšti prieštaravimą.

5 straipsnio 4 dalies a punkte paaiškinama, kad nors vartotojai privalo bandyti išspręsti ginčą dvišaliu pagrindu su komercinės veiklos subjektu, AGS subjektai neturėtų nustatyti neproporcingų taisyklių dėl to, kaip susisiekti su komercinės veiklos subjektu, prieš įgyjant galimybę pasinaudoti AGS.

5 straipsnio 8 dalyje nustatoma komercinės veiklos subjektų pareiga atsakyti, siekiant juos paskatinti aktyviau dalyvauti AGS. Išskyrus atvejus, kai tai konkrečiai numatyta nacionalinės teisės aktuose arba konkrečioms sektoriams taikomuose ES teisės aktuose, jie neprivalo dalyvauti AGS, tačiau siūloma, kad jie privalėtų atsakyti į AGS subjekto prašymą per ne ilgesnį kaip 20 darbo dienų laikotarpį, ar jie ketina dalyvauti prieš juos pradėtame AGS procese, ar ne.

7 straipsnis. Skaidrumas

AGS subjektų skelbiamų metinių veiklos ataskaitų pakeitimu į kas dvejus metus teikiamas veiklos ataskaitas siekiama sumažinti šių subjektų administracinę naštą ir išlaidas. Nors bendradarbiauti skatinama, 7 straipsnio 2 dalies h punktas išbraukiamas, todėl AGS subjektams nebereikės pranešti apie AGS subjektų bendradarbiavimą AGS subjektų tinkluose, siekiant palengvinti tarpvalstybinių ginčų sprendimą.

13 straipsnis. Komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiama informacija

Komisija siūlo išbraukti 13 straipsnio 3 dalį, kuria komercinės veiklos subjektai įpareigojami teikti vartotojams informaciją apie AGS, nesvarbu, ar jie ketina naudotis AGS procesu, ar ne. Šis straipsnis yra nereikalingas dėl 13 straipsnio 1 dalies komercinės veiklos subjektų, kurie įsipareigoja dalyvauti AGS, atžvilgiu, tačiau pagal jį komercinės veiklos subjektai, nenorintys dalyvauti AGS sistemoje, įpareigojami informuoti apie tai vartotojus. Dėl to tokia informacija atgraso vartotojus rinktis AGS procesą. Tai duoda priešingų rezultatų ir yra nepagrįsta našta komercinės veiklos subjektams.

14 straipsnis. Vartotojams teikiama pagalba

Atsižvelgdama į tai, kad tarpvalstybiniais atvejais AGS naudojamosi menkai, Komisija siūlo didinti vartotojams teikiamą pagalbą, pirmiausia įsteigiant AGS kontaktinius punktus, kurie, pageidautina, būtų Europos vartotojų centrų, jau atliekančių svarbų vaidmenį padedant vartotojams pirkti užsienyje, dalis. Šie AGS kontaktiniai punktai skatins naudotis AGS, padės vartotojams ir komercinės veiklos subjektams AGS procesuose, pvz., teiks mašininį vertimą, nukreips vartotojus į kompetentingą AGS subjektą, paaiškins įvairias procedūras, padės pateikti skundą ir pan. Šie punktai taip pat gali būti naudingi vidaus bylose, jei valstybės narės sutinka.

19 straipsnis. Informacija, kurią ginčų sprendimo subjektai turi pateikti kompetentingoms valdžios institucijoms

Komisija siūlo išbraukti 19 straipsnio 3 dalies f–h punktus, pagal kuriuos AGS subjektai turi pateikti AGS srityje kompetentingoms institucijoms: a) AGS tinklų veiksmingumo vertinimą, b) informaciją apie darbuotojams rengiamus mokymus ir c) vertinimą, kaip jie ketina pagerinti savo veiklos rezultatus. Taip siekiama sumažinti AGS subjektams tenkančią

administracinę naštą, o sutaupytus išteklius panaudoti tam, kad būtų sprendžiama daugiau ginčų arba investuojama į našumo didinimą.

20 straipsnis. Kompetentingų valdžios institucijų ir Komisijos vaidmuo

Be 20 straipsnio 4 dalies, pagal kurią reikalaujama, kad Komisija skelbtų akredituotų AGS subjektų sąrašą, kuris šiuo metu skelbiamas EGS platformos svetainėje, naujoje 20 straipsnio 8 dalyje nustatyta, kad Komisija turi sukurti ir prižiūrėti patogias naudoti priemones tinkamam vartotojų nukreipimui gerinti, t. y. užtikrinti, kad asmenys, ieškantys informacijos apie tai, kaip išspręsti vartotojų ginčą, galėtų greitai gauti atsakymą apie tinkamiausią AGS subjektą, į kurį kreiptis dėl savo bylos. Į naująsias priemones bus įtrauktas esamas daugiakalbis AGS subjektų sąrašas ir vartotojams bus pateikti interaktyvūs sprendimai, kaip ieškoti geriausių AGS subjektų jų konkrečiams ginčams spręsti. Šiomis priemonėmis taip pat turėtų būti teikiama informacijos apie kitus teisių gynimo mechanizmus ir nuorodų į naujus įsteigtus AGS kontaktinius punktus.

24 straipsnis. Informacijos teikimas

Pagal 24 straipsnio 4 dalį valstybės narės įpareigojamos iki tam tikros datos pranešti paskirtų AGS kontaktinių punktų pavadinimus ir kontaktinius duomenis.

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA

kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ir (ES) 2020/1828

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,
atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 114 straipsnį,
atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,
teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,
atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę,
laikydami įprastos teisėkūros procedūros,
kadangi:

- (1) Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES¹ buvo priimta siekiant užtikrinti, kad vartotojai Sąjungoje galėtų naudotis kokybiškais alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) procedūromis sutartiniais ginčams, kylantiems dėl Sąjungoje įsisteigusių komercinės veiklos subjektų prekių pardavimo ar paslaugų teikimo Sąjungoje gyvenantiems vartotojams, spręsti. Joje numatyta galimybė naudotis AGS procedūromis dėl visų rūšių vidaus ir tarpvalstybinių vartotojų ginčų Sąjungoje, užtikrinant, kad AGS procedūros atitiktų minimaliuosius kokybės standartus. Pagal ją reikalaujama, kad valstybės narės stebėtų AGS subjektų veiklą. Siekiant didinti vartotojų informuotumą ir skatinti naudotis AGS, taip pat nustatyta, kad komercinės veiklos subjektai turėtų būti įpareigoti informuoti savo vartotojus apie galimybę išspręsti ginčą neteismine tvarka taikant AGS procedūras;
- (2) 2019 m. Komisija priėmė Direktyvos 2013/11/ES ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013² įgyvendinimo ataskaitą, iš kurios matyti, kad dėl Direktyvos 2013/11/ES kokybiškai veikiantys AGS tapo aktyvesni visos Sąjungos vartotojų rinkose. Vis dėlto ataskaitoje taip pat nustatyta, kad kai kuriuose sektoriuose ir valstybėse narėse vartotojai ir įmonės nepakankamai naudojami AGS procedūromis. Viena iš priežasčių – žemas komercinės veiklos subjektų ir vartotojų informuotumo apie šias procedūras lygis valstybėse narėse, kuriose jos buvo pradėtos taikyti tik neseniai. Kita priežastis – nepakankamas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimas nereguliuojamais AGS subjektais. Nacionalinių kompetentingų institucijų 2022 m. pradžioje pateikti duomenys, taip pat 2023 m. atliktas Direktyvos

¹ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).

² 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

2013/11/ES įgyvendinimo vertinimas rodo, kad naudojimasis AGS išliko palyginti stabilus (išskyrus nedidelį atvejų, susijusių su COVID-19 pandemija, skaičiaus padidėjimą). Dauguma suinteresuotųjų subjektų, su kuriais konsultuotasi atliekant tą vertinimą, patvirtino, kad dažni veiksniai, trukdantys naudoti AGS procedūras, yra nepakankamas vartotojų informuotumas ir supratimas apie AGS procedūras, menkas komercinės veiklos subjektų dalyvavimas, AGS aprėpties spragos tam tikrose valstybėse narėse, didelės išlaidos ir sudėtingos nacionalinės AGS procedūros bei AGS subjektų kompetencijos skirtumai. Tarpvalstybinio AGS srityje yra papildomų kliūčių, pvz., kalba, nepakankamos žinios apie taikytiną teisę, taip pat konkretūs pažeidžiamų vartotojų patiriami su prieiga susiję sunkumai;

- (3) kadangi Sąjungoje gyvenančių vartotojų bent du iš penkių elektroninių sandorių yra sandoriai su trečiosiose valstybėse įsisteigusiais komercinės veiklos subjektais, Direktyvos 2013/11/ES taikymo sritis turėtų būti išplėsta, kad trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektai, norintys dalyvauti AGS procedūroje, galėtų tai daryti. Sąjungoje gyvenantiems vartotojams neturėtų kilti procedūrinių kliūčių spręsti komercinės veiklos subjektams pareiškiamus ginčus, neatsižvelgiant į jų įsisteigimo vietą, jei šie subjektai sutinka taikyti AGS procedūrą per valstybėje narėje įsteigtą AGS subjektą;
- (4) nuo to laiko, kai buvo priimta Direktyva 2011/13/ES, vartotojų ginčų sudėtingumas labai pasikeitė. Dėl prekių ir paslaugų skaitmenizavimo, didėjančios e. prekybos ir skaitmeninės reklamos svarbos sudarant vartotojų sutartis padaugėjo vartotojų, susiduriančių su klaidinančia informacija internete ir manipuliacinėmis sąsajomis, dėl kurių jie negali priimti informacija pagrįstų sprendimų pirkti. Todėl būtina paaiškinti, kad sutartiniai ginčai, kylantys dėl prekių ar paslaugų pardavimo, apima skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, ir išplėsti Direktyvos 2011/13/ES taikymo sritį, kad ji apimtų ne tik tokius ginčus, ir kad vartotojai taip pat galėtų siekti žalos atlyginimo už praktiką, darančią jiems žalą ikisutartiniu etapu, neatsižvelgiant į tai, ar vėliau jie tampa saistomi sutarties;
- (5) be to, Direktyva 2011/13/ES taip pat turėtų apimti vartotojų teises, kylančias iš Sąjungos teisės aktų, kuriais reglamentuojami vartotojų ir komercinės veiklos subjektų santykiai, kai nėra sutartinių santykių, kiek tai susiję su teise gauti prekes ir paslaugas ir už jas sumokėti nediskriminuojant dėl pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos, kaip numatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/302³ 4 ir 5 straipsniuose; teise atidaryti ir perkelti banko sąskaitas, kaip numatyta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2014/92/ES⁴ 9, 10, 11 ir 16 straipsniuose, ir teise nebūti diskriminuojamam, kaip numatyta tos direktyvos 15 straipsnyje; teise gauti skaidrią informaciją apie mažmeninių skambučių naudojantis tarptinkliniu ryšiu ir tarptinkliniu ryšiu siunčiamų SMS žinučių sąlygas, kaip numatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/612⁵ 13, 14 ir 15 straipsniuose, teise į kainų skaidrumą nustatant oro susisiekimo kainas ir tarifus, kaip numatyta

³ 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitokių formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 bei Direktyva 2009/22/EB (OL L 60I, 2018 3 2, p. 1).

⁴ 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/92/ES dėl mokesčių, susijusių su mokėjimo sąskaitomis, palyginamumo, mokėjimo sąskaitų perkėlimo ir galimybės naudotis būtiniausias savybes turinčiomis mokėjimo sąskaitomis (OL L 257, 2014 8 28, p. 214).

⁵ 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (OL L 115, 2022 4 13, p. 1.).

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1008/2008⁶ 23 straipsnyje. Todėl reikėtų numatyti, kad ginčai, kylantys dėl tokių kategorijų vartotojų teisių, galėtų būti sprendžiami taikant AGS procedūras;

- (6) valstybės narės turėtų turėti teisę taikyti AGS procedūras ir ginčams, susijusiems su kitomis nesutartinėmis teisėmis, kylančiomis iš Sąjungos teisės, įskaitant teises, kylančias iš SESV 101 ir 102 straipsnių, arba naudotojų teises, numatytas Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2022/1925⁷. Tai nedaro poveikio tų taisyklių viešajam vykdymo užtikrinimui;
- (7) jei ginčas kyla tarp interneto platformos teikėjo ir tos paslaugos gavėjo dėl to paslaugų teikėjo veiksmų jo platformoje moderuojant neteisėtą ar žalingą turinį, tam ginčui taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/2065⁸ dėl neteisminio ginčų sprendimo 21 straipsnis, remiantis to reglamento 2 straipsnio 4 dalimi, nes jame nustatytos išsamesnės su tokiais ginčais susijusios taisyklės;
- (8) sąvokų „vidaus ginčas“ ir „tarpvalstybinis ginčas“ apibrėžtys turėtų būti atitinkamai pritaikytos, kad būtų atsižvelgta į Direktyvos 2013/11/ES taikymo srities išplėtimą;
- (9) siekiant užtikrinti, kad AGS procedūros būtų tinkamai pritaikytos skaitmeniniam amžiui, kai komunikacija vyksta internetu, be kita ko, tarpvalstybiniu mastu, būtina užtikrinti greitus ir sąžiningus procesus visiems vartotojams. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad jų teritorijose įsisteigę AGS subjektai turėtų kompetenciją nustatyti ginčų sprendimo procedūras už Sąjungos ribų įsisteigusią komercinės veiklos subjektų ir jų teritorijoje gyvenančių vartotojų ginčiuose;
- (10) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad AGS vartotojams būtų suteikta galimybė inicijuoti ir vykdyti AGS procedūras taip pat ne internetu, jei to prašoma. Taip pat reikėtų užtikrinti, kad suteiktomis elektroninėmis priemonėmis galėtų naudotis visi vartotojai, įskaitant pažeidžiamus arba įvairaus lygio skaitmeninio raštingumo vartotojus. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad ginčų šalims paprašius automatizuotas procedūras peržiūrėtų fizinis asmuo;
- (11) valstybės narės taip pat turėtų sudaryti sąlygas AGS subjektams sujungti panašias bylas prieš konkretų komercinės veiklos subjektą, kad AGS rezultatai vartotojams, susiduriantiems su ta pačia neteisėta praktika, būtų nuoseklūs, o AGS subjektams bei komercinės veiklos subjektams – ekonomiškai efektyvesni. Vartotojai turėtų būti atitinkamai informuojami ir jiems turėtų būti suteikta galimybė atsisakyti, kad jų ginčas būtų sujungtas su kitais;
- (12) valstybės narės taip pat neturėtų leisti nustatyti neproporcingų taisyklių, susijusių su priežastimis, kuriomis remdamasis AGS subjektas gali atsisakyti nagrinėti ginčą, pvz., pareiga naudotis įmonės problemų sprendimo sistema po pirmo neigiamo kontakto su

⁶ 2008 m. rugsėjo 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1008/2008 dėl oro susisiekimo paslaugų teikimo Bendrijoje bendrųjų taisyklių (OL L 293, 2008 10 31, p. 3).

⁷ 2022 m. rugsėjo 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/1925 dėl atvirų konkurencijai ir sąžiningų skaitmeninio sektoriaus rinkų, kuriuo iš dalies keičiamos direktyvos (ES) 2019/1937 ir (ES) 2020/1828 (Skaitmeninių rinkų aktas) (OL L 265, 2022 10 12, p. 1).

⁸ 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (OL L 277, 2022 10 27, p. 1).

skundų nagrinėjimo tarnyba arba pareiga įrodyti, kad buvo susisiepta su konkrečia įmonės aptarnavimo po pardavimo tarnybos dalimi;

- (13) pagal Direktyvą 2013/11/ES valstybės narės gali priimti nacionalinės teisės aktus, kuriais nustatoma, kad komercinės veiklos subjektas privalo dalyvauti AGS procedūrose tam tikruose sektoriuose, kuriuos jos laiko tinkamais, papildydamos konkretiems sektoriams skirtus Sąjungos teisės aktus, kuriuose numatytas privalomas komercinės veiklos subjektų dalyvavimas AGS. Siekiant skatinti komercinės veiklos subjektus dalyvauti AGS procedūrose ir užtikrinti tinkamas bei greitas AGS procedūras, komercinės veiklos subjektai turėtų būti įpareigoti, ypač tais atvejais, kai jų dalyvavimas nėra privalomas, per tam tikrą laikotarpį atsakyti į AGS subjektų užklausas dėl to, ar jie ketina dalyvauti siūlomoje procedūroje;
- (14) siekiant sumažinti informacijos ir atskaitomybės reikalavimus ir sumažinti AGS subjektų, nacionalinių kompetentingų institucijų ir komercinės veiklos subjektų išlaidas, atskaitomybės ir informacijos teikimo reikalavimai turėtų būti supaprastinti, o AGS subjektų kompetentingoms institucijoms teikiamos informacijos kiekis turėtų būti sumažintas;
- (15) kad vartotojams ir komercinės veiklos subjektams būtų teikiama veiksminga pagalba sprendžiant tarpvalstybinius ginčus, būtina užtikrinti, kad valstybės narės įsteigtų AGS kontaktinius punktus ir jiems būtų pavestos aiškiai apibrėžtos užduotys. Europos vartotojų centrai (EVC) yra tinkami atlikti šias užduotis, nes jų specializacija – padėti vartotojams spręsti problemas, susijusias su tarpvalstybiniais pirkiniais, tačiau valstybės narės taip pat turėtų turėti galimybę pasirinkti kitas įstaigas, turinčias atitinkamos patirties. Apie tuos paskirtus AGS kontaktinius punktus turėtų būti pranešta Komisijai;
- (16) nepaisant to, kad AGS procedūros turėtų būti paprastos, per AGS procedūras vartotojams gali padėti jų pasirinkta trečioji šalis. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad tokia pagalba būtų teikiama sąžiningai, kad procedūra vyktų sąžiningai ir visiškai skaidriai, visų pirma kiek tai susiję su galimais mokesčiais už šią pagalbą;
- (17) siekdama užtikrinti, kad vartotojai galėtų lengvai rasti tinkamą AGS subjektą, ypač tarpvalstybiniame kontekste, Komisija turėtų sukurti ir prižiūrėti interaktyvią skaitmeninę priemonę, kuria būtų teikiama informacija apie pagrindines AGS subjektų savybes ir nuorodos į AGS subjektų tinklalapius, kaip jai pranešta;
- (18) todėl Direktyva 2013/11/ES turėtų būti atitinkamai iš dalies pakeista;
- (19) kadangi Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 turi būti panaikintas atskiru aktu, dėl to panaikinimo taip pat būtina iš dalies pakeisti Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas (ES) 2015/2302⁹, (ES) 2019/2161¹⁰ ir (ES) 2020/1828¹¹,

⁹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1).

¹⁰ 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu (OL L 328, 2019 12 18, p. 7).

¹¹ 2023 m. gegužės 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/988 dėl bendros gaminių saugos, kuriuo iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1025/2012 bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 ir panaikinamos Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB bei Tarybos direktyva 87/357/EEB (OL L 135, 2023 5 23, p. 1).

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

1 straipsnis **Direktyvos 2013/11/ES daliniai pakeitimai**

Direktyva 2013/11/ES iš dalies keičiama taip:

1. 2 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Ši direktyva taikoma Sąjungoje gyvenančių vartotojų ir komercinės veiklos subjektų, tiems vartotojams siūlančių prekes ar paslaugas, įskaitant skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, ginčų neteisminio sprendimo procedūroms, dalyvaujant AGS subjektui, kuris pasiūlo ar priima sprendimą arba suveda šalis, kad padėtų rasti taikų sprendimą dėl vieno iš šių dalykų:

- (a) sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš pirkimo–pardavimo sutarčių, taip pat dėl skaitmeninio turinio teikimo, arba paslaugų sutarčių;
- (b) vartotojų teisių, taikytinų nesutartinėse ir ikisutartinėse situacijose, ir numatytų Sąjungos teisėje dėl:
 - i) nesažiningos komercinės praktikos ir sąlygų,
 - ii) privalomos ikisutartinės informacijos,
 - iii) nediskriminavimo dėl pilietybės arba gyvenamosios vietos,
 - iv) priegios prie paslaugų ir pristatomų prekių,
 - v) teisių gynimo priemonių gaminių ir skaitmeninio turinio neatitikties atveju,
 - vi) teisės keisti paslaugų teikėjus ir
 - vii) keleivių ir keliautojų teisių.

Valstybės narės gali taikyti šioje direktyvoje nustatytas AGS procedūras ir kitų kategorijų ginčams, neišvardytiems pirmos pastraipos b punkte.“

2. 4 straipsnio 1 dalies e ir f punktai pakeičiami taip:

„e) vidaus ginčas – vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčas, susijęs su Sąjungos teisės aktuose nustatytais sutartiniais įsipareigojimais ir (arba) vartotojų teisėmis, kaip nurodyta 2 straipsnio 1 dalyje, kai vartotojo gyvenamoji vieta yra toje pačioje valstybėje narėje, kurioje įsisteigęs komercinės veiklos subjektas;

f) tarpvalstybinis ginčas – vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčas, susijęs su Sąjungos aktuose nustatytais sutartiniais įsipareigojimais ir (arba) vartotojų teisėmis, kaip nurodyta 2 straipsnio 1 dalyje, kai vartotojo gyvenamoji vieta yra ne toje pačioje valstybėje narėje, kurioje įsisteigęs komercinės veiklos subjektas, arba kai vartotojo gyvenamoji vieta yra valstybėje narėje, o komercinės veiklos subjektas yra įsisteigęs už Sąjungos ribų;“.

3. 5 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Valstybės narės sudaro palankias sąlygas vartotojams naudotis AGS procedūromis ir užtikrina, kad ginčai, kuriems taikoma ši direktyva, susiję su jų teritorijoje įsisteigusiu komercinės veiklos subjektu arba nė vienos valstybės narės teritorijoje neįsisteigusiu komercinės veiklos subjektu, siūlančiu prekes ar paslaugas, įskaitant skaitmeninį turinį ir

skaitmenines paslaugas, galėtų būti perduoti šios direktyvos reikalavimus atitinkančiam AGS subjektui.“;

(b) 2 dalies a–d punktai pakeičiami taip:

„a) užtikrintų, kad vartotojai galėtų internetu pateikti skundus ir reikiamus patvirtinamuosius dokumentus atsekamu būdu, ir užtikrintų, kad vartotojai, pateikę prašymą, taip pat galėtų pateikti šiuos dokumentus ir su jais susipažinti neskaitmeniniu formatu;

b) siūlytų skaitmenines AGS procedūras naudojantis lengvai prieinamomis ir įtraukiomis priemonėmis;

c) suteiktų ginčo šalims teisę prašyti, kad AGS procedūros rezultatus peržiūrėtų fizinis asmuo, kai procedūra vykdoma automatizuotomis priemonėmis;

d) galėtų sujungti panašias bylas prieš vieną konkretų komercinės veiklos subjektą į vieną procedūrą su sąlyga, kad atitinkamas vartotojas yra informuotas ir tam neprieštarauja;“;

(c) 4 dalies a punktas pakeičiamas taip:

„a) vartotojas nebandė susisiekti su atitinkamu komercinės veiklos subjektu, kad apsvarstytų skundą ir pirmiausia pasistengtų išspręsti problemą tiesiogiai su komercinės veiklos subjektu, nenustatydami neproporcingų taisyklių dėl tokio susisiekimą formos;“;

(d) pridedama ši 8 dalis:

„8. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai, į kuriuos kreipiasi jų šalies arba kitos valstybės narės AGS subjektas, informuotų tą AGS subjektą, ar sutinka dalyvauti siūlomoje procedūroje, ir per pagrįstą laikotarpį, kuris neviršija 20 darbo dienų, pateiktų atsakymą.“

4. 7 straipsnio 2 dalis iš dalies keičiama taip:

(a) įžanginės dalies pirmas sakiny s pakeičiamas taip:

„Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai savo interneto svetainėse, o gavę prašymą – patvarioje laikmenoje, bei kitomis, jų nuomone, tinkamomis priemonėmis kas dvejus metus viešai paskelbtų veiklos ataskaitas.“;

(b) h punktas išbraukiamas.

5. 13 straipsnio 3 dalis išbraukiama.

6. 14 straipsnis pakeičiamas taip:

„14 straipsnis

Vartotojams teikiama pagalba

1. Valstybės narės užtikrina, kad tarpvalstybinių ginčų atveju vartotojai ir komercinės veiklos subjektai galėtų gauti pagalbą siekdami kreiptis į AGS subjektą ar subjektus, kompetentingus spręsti jų tarpvalstybinį ginčą.

2. Kiekviena valstybė narė paskiria AGS kontaktinį punktą, atsakingą už 1 dalyje nurodytą užduotį. Kiekviena valstybė narė praneša Komisijai savo AGS kontaktinio punkto pavadinimą ir kontaktinius duomenis. Valstybės narės atsakomybę už AGS kontaktinių punktų veikimą perduoda savo centrui, priklausančiam Europos vartotojų centrų tinklui, arba, jei tai

neįmanoma, vartotojų organizacijoms ar bet kokiai kitai įstaigai, veikiančiai vartotojų apsaugos srityje.

3. AGS kontaktiniai punktai padeda šalims ir kompetentingam AGS subjektui keistis informacija ir tai visų pirma gali apimti:

- (a) pagalbą pateikiant skundą ir, kai tinkama, atitinkamus dokumentus;
- (b) bendrosios informacijos apie ES vartotojų teises teikimą šalims ir AGS subjektams;
- (c) konkrečių AGS subjektų taikomų procedūrinių taisyklių išaiškinimo teikimą šalims;
- (d) šalies ieškovės informavimą apie kitus teisių gynimo būdus, jeigu ginčo negalima išspręsti taikant AGS procedūrą.

4. Valstybės narės gali suteikti AGS kontaktiniams punktams teisę teikti vartotojams ir komercinės veiklos subjektams šiame straipsnyje nurodytą pagalbą, kai jie naudojami AGS subjektų paslaugomis sprendžiant ir vidaus ginčus.

5. Valstybės narės užtikrina, kad visi subjektai, padedantys vartotojams spręsti tarpvalstybinius ar vidaus ginčus, veiktų sąžiningai, kad ginčo šalys galėtų taikiai išspręsti ginčą, ir visiškai skaidriai teiktų vartotojams atitinkamą informaciją, įskaitant informaciją apie procedūrines taisykles ir taikomus mokesčius.“

7. 19 straipsnio 3 dalies f, g ir h punktai išbraukiami.

8. 20 straipsnis papildomas šia dalimi:

„8. Komisija sukuria ir prižiūri interaktyvią skaitmeninę priemonę, kuria teikiama bendra informacija apie vartotojų teisių gynimą ir nuorodos į AGS subjektų, apie kuriuos jai pranešta pagal šio straipsnio 2 dalį, tinklalapius.“

9. 24 straipsnis papildomas šia 4 dalimi:

„4. Ne vėliau kaip [įrašyti datą] valstybės narės Komisijai praneša pagal 14 straipsnio 2 dalį paskirtų AGS kontaktinių punktų pavadinimus ir kontaktinius duomenis.“

2 straipsnis

Direktyvos (ES) 2015/2302 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2015/2302 7 straipsnio 2 dalies g punktas pakeičiamas taip:

„g) informaciją apie esamą vidinę skundų nagrinėjimo tvarką ir apie alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS) mechanizmus pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2013/11/ES¹², kurie taikomi prekiautojui, ir, kai taikytina, AGS subjektą, nagrinėjantį su prekiautoju susijusius ginčus;“.

3 straipsnis

Direktyvos (ES) 2019/2161 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2019/2161 5 straipsnio b punktas pakeičiamas taip:

¹²2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).“

„b) pateikti skundą kompetentingam centrai, esančiam Europos vartotojų centrų tinklo nariu, atsižvelgiant į susijusias šalis.“

4 straipsnis

Direktyvos (ES) 2020/1828 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2020/1828 I priedo 44 punktas išbraukiamas.

5 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę

1. Valstybės narės ne vėliau kaip [*metai, mėnuo, diena – 1 metai po įsigaliojimo*] priima ir paskelbia priemones, būtinas, kad būtų laikomasi šios direktyvos 1 straipsnio. Jos nedelsdamos praneša apie jas Komisijai.

Tas priemonės jos turi taikyti nuo [*data*].

2. Ne vėliau kaip [*metai, mėnuo, diena – 1 metai po Reglamento xx/... įsigaliojimo dienos*] [Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo panaikinamas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo]], valstybės narės priima ir paskelbia priemones, būtinas, kad būtų laikomasi šios direktyvos 2, 3 ir 4 straipsnių. Jos nedelsdamos praneša apie jas Komisijai.

Tas priemonės jos turi taikyti nuo [*įrašyti datą*].

3. Valstybės narės, priimdamos 1 ir 2 dalyse nurodytas nuostatas, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.
4. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų pagrindinių nuostatų tekstus.

6 straipsnis

Įsigaliojimas

Ši direktyva įsigalioja dvidešimtą dieną po jos paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

7 straipsnis

Adresatai

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Briuselyje

Europos Parlamento vardu
Pirmininkas / Pirmininkė

Tarybos vardu
Pirmininkas / Pirmininkė