



Eiropas Savienības
Padome

Briselē, 2023. gada 19. oktobrī
(OR. en)

14434/23

Starpiestāžu lieta:
2023/0376(COD)

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

PRIEKŠLIKUMS

Sūtītājs:	Eiropas Komisijas ģenerālsekretāre, parakstījusi direktore <i>Martine DEPREZ</i>
Saņemšanas datums:	2023. gada 17. oktobris
Saņēmējs:	Eiropas Savienības Padomes ģenerālsekretāre <i>Thérèse BLANCHET</i>
K-jas dok. Nr.:	COM(2023) 649 final
Temats:	Priekšlikums - EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA, ar ko groza Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu, kā arī Direktīvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 un (ES) 2020/1828

Pielikumā ir pievienots dokuments COM(2023) 649 *final*.

Pielikumā: COM(2023) 649 *final*



EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 17.10.2023.
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Priekšlikums

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA,

**ar ko groza Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu, kā arī
Direktīvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 un (ES) 2020/1828**

(Dokuments attiecas uz EEZ)

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

PASKAIDROJUMA RAKSTS

1. PRIEKŠLIKUMA KONTEKSTS

Priekšlikuma pamatojums un mērķi

Direktīva 2013/11/ES¹ par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (SAI direktīva) dod iespēju patērētājiem ES ar kvalitatīvām ārpustiesas procedūrām izšķirt strīdus, kas izriet no līgumsaistībām pret tirgotājiem, kuri veic uzņēmējdarbību ES. Galvenais mērķis ir nodrošināt, ka visās dalībvalstīs SAI vienības, kas atbilst kopējiem kvalitātes kritērijiem, ir pieejamas, lai ātri, draudzīgi, pieņemamā un godīgā veidā atrisinātu strīdus visās patēriņa tirgus nozarēs. Šis tiesību akts ir bijis ļoti svarīgs, lai nodrošinātu augstu patērētāju aizsardzības līmeni iekšējā tirgū, ļaujot patērētājiem izšķirt mazvērtīgus strīdus, ar kuriem viņi nevēlas vērsties tiesā, jo tas varētu būt saistīts ar izmaksām un laiku. Tirgotājiem direktīva palīdz saglabāt labu reputāciju, ja tie piedalās SAI procedūrās un nodrošina atbilstību SAI iznākumam.

Tomēr direktīva tika izstrādāta pirms vairāk nekā 10 gadiem, un tā nav piemērota strīdiem, kas izriet no jaunām patēriņa tirgus tendencēm. ES patērētāji daudz vairāk pērk tiešsaistē, tai skaitā no trešo valstu tirgotājiem. Diemžēl tas notiek vienlaikus ar aizvien biežāku negodīgo praksi — izmantojot tiešsaistes saskarnes —, kas vai nu ar nolūku, vai faktiski būtiski kropļo vai vājina pakalpojuma saņēmēju spēju izdarīt autonomas un informētas izvēles vai lēmumus (maldinošas saskarnes), slēptu reklāmu, viltus atsauksmes, sagrozītus cenu izklāstus vai nesniedzot svarīgu informāciju pirms līguma noslēgšanas. Šīs tendences zināmā mērā ietekmē arī pirkumus bezsaistē, jo patērētājus arvien vairāk ietekmē digitālais mārketingš, kas skar viņu piekļūšanos konkrētiem zīmoliem un tirgotājiem. Šīs norises apdraud patērētāju uzticēšanos digitālajiem tirgiem un izmanto patērētāju neaizsargātību. Tas nozīmē, ka patērētājiem ir vajadzīgas efektīvas procedūras, lai izšķirtu strīdus, kas kļūst arvien sarežģītāki.

Komisija 2023. gada novērtējumā par SAI direktīvas īstenošanu visā ES tika secināts, ka SAI, jo īpaši pārrobežu SAI, joprojām netiek pietiekami izmantota daudzās dalībvalstīs vairāku faktoru, piemēram, izmaksu, sarežģītu procedūru, valodas un piemērojamo tiesību aktu, dēļ. SAI direktīvas darbības joma, kas ir šauri definēta, nav piemērota, lai atrisinātu plašu strīdu loku, jo īpaši digitālajos tirgos. SAI direktīvā izmantotā minimālās saskaņošanas pieeja ir ļāvusi dalībvalstīm pielāgot savu SAI regulējumu atbilstoši to kultūrai, investīcijām, resursiem, infrastruktūrai, informētībai utt. Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija paziņoja par patērētāju tiesību aktu īstenošanas paketi savā likumdošanas darba programmā 2023. gadam², kurā bija paredzēti Komisijas priekšlikumi ar mērķorientētiem grozījumiem SAI direktīvā un Regulas par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (SIT) atcelšana³.

Šā priekšlikuma mērķis ir **saglabāt pašreizējo minimālās saskaņošanas pieeju** un tikai veikt grozījumus, lai to labāk piemērotu mūsdienu patēriņa tirgiem.

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

² Sk. 8. rindu II pielikumā (*REFIT*) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en.

³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Regula par patērētāju SIT); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/ALL/?uri=celex:32013R0524>.

Pārskatītās SAI direktīvas mērķi ir šādi:

- padarīt SAI regulējumu piemērotu digitālajiem tirgiem, nepārprotami aptverot plašu ES patērētāju tiesību loku, kuras var nebūt nepārprotami izklāstītas līgumos vai kuras attiecas uz posmiem pirms līguma noslēgšanas;
- uzlabot SAI izmantošanu pārrobežu strīdos, sniedzot pielāgotāku palīdzību patērētājiem un tirgotājiem;
- vienkāršot SAI procedūras visu dalībnieku labā; cita starpā samazināt SAI vienību ziņošanas pienākumus un tirgotāju informācijas sniegšanas pienākumus, vienlaikus mudinot tirgotājus palielināt savu iesaistīšanos SAI prasībās, ieviešot pienākumu sniegt atbildi.

Lai sasniegtu šos mērķus, šajā priekšlikumā ir ierosināti šādi elementi:

- **piemērošanas joma.** Precizēta un paplašināta SAI direktīvas materiālā un ģeogrāfiskā darbības joma, lai ietvertu:
- dažādus ES patērētāju tiesību strīdus (proti, ne tikai strīdus, kas saistīti ar līgumu). Pašreizējās direktīvas problēma ir tā, ka tās darbības joma ir šauri definēta, un tāpēc tajā var nebūt ietverti strīdi, kas saistīti ar posmiem pirms līguma noslēgšanas vai likumā noteiktām tiesībām, piemēram, par pakalpojumu sniedzēja maiņu vai aizsardzību pret ģeogrāfisko bloķēšanu;
- iekļauti strīdi starp ES patērētājiem un trešo valstu tirgotājiem (kas varēs brīvprātīgi piedalīties SAI procedūrās, tāpat kā ES tirgotāji);
- **pienākums sniegt atbildi.** Noteikts, ka tirgotājiem ir jāsniedz atbilde uz SAI vienības pieprasījumu neatkarīgi no tā, vai tie plāno piedalīties ierosinātajā SAI procesā vai nē (bet nav uzlikts pienākums piedalīties SAI procesos);
- **informēšanas pienākumi.** Atcelts tirgotāju pienākums informēt patērētājus par SAI vienībām, ja tie neplāno iesaistīties;
- **pārrobežu SAI.** Attiecīgajām iestādēm un jo īpaši Eiropas patērētāju centriem (EPC) piešķirta jauna atbalsta funkcija, lai tie sniegtu palīdzību un dotu norādījumus patērētājiem pārrobežu strīdos, un Komisijai uzdots ieviest lietotājam ērtus digitālos rīkus, lai palīdzētu izšķirt strīdus patērētājiem, kuri novirzīti uz kompetento iestādi.

Savā paziņojumā “ES ilgtermiņa konkurētspēja: skatījums pēc 2030. gada”⁴ Komisija ir uzsvērusi tādas regulatīvās sistēmas nozīmi, kas nodrošina Savienības mērķu sasniegšanu ar minimālām izmaksām. Tāpēc tā ir apņēmusies no jauna censties racionalizēt un vienkāršot ziņošanas prasības ar galīgo mērķi samazināt šādu slogu par 25 %, neapdraudot saistītos politikas mērķus. Tādējādi ar SAI/SIT tiks pārskatītas racionalizācijas paketē paredzētās funkcijas.

Ziņošanas prasībām ir būtiska nozīme, lai nodrošinātu tiesību aktu pareizu izpildi un pienācīgu uzraudzību. To izmaksas kopumā lielā mērā kompensē ieguvumi, ko tās sniedz, jo īpaši attiecībā uz galveno politikas pasākumu uzraudzību un atbilstības nodrošināšanu. Tomēr ziņošanas prasības var arī radīt nesamērīgu slogu ieinteresētajām personām, jo īpaši skartajiem MVU un mikrouzņēmumiem. To kumulācija laika gaitā var radīt liekus, dublējošus vai novecojušus pienākumus, neefektīvu biežumu un laiku vai nepiemērotas datu vākšanas metodes. Turpinot racionalizēt SAI regulējumu visā ES, iniciatīvai būtu jārada izmaksu ietaupījumi un jāsamazina administratīvais slogs gan SAI kompetentajām iestādēm, gan

⁴ COM (2023) 168.

tirgotājiem saskaņā ar *REFIT* un principu “viens pieņemts – viens atcelts”, kā arī jāveicina vienlīdzīgāki konkurences apstākļi ES un trešo valstu tirgotājiem.

Tāpēc prioritāte ir racionalizēt ziņošanas pienākumus un samazināt administratīvo slogu.

Šajā sakarā šā priekšlikuma mērķis ir vienkāršot iniciatīvas, kas iekļautas patērētāju tiesiskajā aizsardzībā:

- (a) atceļot pienākumu tirgotājus informēt par SAI;
- (b) SAI vienībām būs jāsniedz SAI kompetentajām iestādēm divgadu nevis gada darbības pārskati, un tām vairs nebūs jāsniedz pārskati par sadarbību SAI vienību tīklos, kas attiecīgā gadījumā atvieglos pārrobežu strīdu izšķiršanu;
- (c) SAI vienībām vairs nebūs ik pēc diviem gadiem jāsniedz kompetentajām iestādēm novērtējums par to, cik efektīva ir sadarbība SAI vienību tīklos, par darbiniekiem sniegto apmācību, kā arī par vienības piedāvātās SAI procedūras efektivitāti un par iespējām uzlabot tās sniegumu.

Saskanība ar pašreizējiem noteikumiem konkrētajā politikas jomā

SAI direktīva ir procedūru direktīva, kurā ir paredzēti kvalitātes kritēriji, kas SAI vienībām jāpiemēro līdzīgi visā Savienībā, un procedūras, kas dalībvalstīm jāveic, lai akreditētu šādas vienības, uzraudzītu to atbilstību kritērijiem un nodrošinātu pienācīgu pārskatāmību šādu vienību pastāvēšanā un darbībā.

Ierosināto grozījumu mērķis ir nodrošināt, ka visus patērētāju strīdus, jo īpaši tos, kas rodas digitālajos tirgos, arī par ārpuslīgumiskām saistībām, un tos, kas saistīti ar ārpuslīgumiskām likumā noteiktām tiesībām, var izskatīt SAI vienības. Precizējot un paplašinot SAI direktīvas darbības jomu, grozījumi uzlabos tās atbilstību spēkā esošajiem tiesību aktiem patērētāju tiesību jomā, ļaujot SAI vienībām risināt plašāku strīdu loku, kas norādīts direktīvas pielikumā. Tāpēc uzlabojumi labvēlīgi ietekmēs mērķu sasniegšanu politikas jomā.

Priekšlikums ir daļa no pirmā noteikumu kopuma, lai racionalizētu ziņošanas prasības. Tas ir solis pastāvīgā procesā, kurā pašreizējās ziņošanas prasības tiek vispusīgi aplūkotas, lai novērtētu, vai tās joprojām ir relevantas, un padarītu tās efektīvākas. Ar šiem noteikumiem veiktā racionalizācija neietekmēs politikas jomas mērķu sasniegšanu. Tomēr ar ziņošanas pienākumiem, kas nekādā veidā neuzlabo SAI procesu, saistītais izmaksu un laika ietaupījums ir izdevīgs uzņēmumiem un SAI vienībām.

Saskanība ar citām Savienības politikas jomām

Digitālo pakalpojumu akta 21. pants par strīdu izšķiršanu ārpustiesas kārtībā neskar SAI direktīvu (21. panta 9. punkts). Turklāt tas reglamentē, kā starpniecības pakalpojumu lietotāji var iesniegt sūdzības par starpnieka pieņemtajiem lēmumiem moderēt saturu saistībā ar nelikumīgu vai kaitīgu saturu, arī gadījumos, kad pakalpojuma sniedzējs pēc paziņojuma nolēmj nerīkoties. Pat ja šāds nelikumīgs saturs vai saturs, kas citādi nav saderīgs ar starpnieka noteikumiem un nosacījumiem, attiektos uz trešās personas tirgotāja sliktu komercpraksi, strīds saskaņā ar Digitālo pakalpojumu akta 21. pantu tiktu izšķirts starp starpnieku un pakalpojuma saņēmēju, uz kuru attiecas lēmums moderēt saturu, un tas attiektos vienīgi uz attiecīgajam saturam vai kontam piemērojamajiem ierobežojumiem. SAI direktīva joprojām būs piemērojama patērētāju strīdiem ar trešās puses tirgotāju, kas parasti attiecas uz naudas atgūšanu, bojāta produkta remontu, to, kā izbeigt līgumu, kura pamatā ir negodīgi noteikumi, utt. Tāpēc SAI direktīva nodrošina papildu līdzekļus patērētājiem, lai tie varētu

atrisināt problēmas, kas saistītas ar tirgotāja nelikumīgu komercpraksi, nevis ar starpnieka veiktu satura moderāciju.

Saskaņā ar Normatīvās atbilstības un izpildes programmu (*REFIT*) Komisija nodrošina, ka tās tiesību akti atbilst paredzētajam mērķim, ir vērsti uz ieinteresēto personu vajadzībām un samazina slogus, bet savus mērķus sasniedz. Tāpēc šie priekšlikumi ir daļa no *REFIT* programmas un kā tādi mazina no ES tiesiskās vides izrietošo ziņošanas prasību sarežģītību.

Kaut arī dažas ziņošanas prasības ir būtiskas, tām ir jābūt pēc iespējas efektīvākām, izvairoties no pārkļāšanās, novēršot nevajadzīgu slogu un pēc iespējas vairāk izmantojot digitālus un sadarbībspējīgus risinājumus.

Ar SAI direktīvas mērķorientētiem grozījumiem ieviestā racionalizācija neietekmēs mērķu sasniegšanu politikas jomā šādu iemeslu dēļ:

- ar SAI saistītā informācija, kas obligāti jāsniedz tirgotāju tīmekļa vietnē, nav lietderīga tiem tirgotājiem, kuri neplāno iesaistīties SAI procedūrās un kuriem nav pienākuma to darīt saskaņā ar valsts vai ES tiesību aktiem. Gluži pretēji, tirgotāji, kas aktīvi iesaistās SAI, varēs piemērotā veidā informēt par šo faktu savus klientus;
- SAI vienību ziņošanas pienākums ir vienkāršots, lai samazinātu pārskatu sniegšanas biežumu no reizes gadā uz reizi divos gados. Tas ļaus iegūt vairāk informācijas, ko apkopot, un tādējādi labāku datubāzi, lai novērtētu SAI vienību darbību vidējā termiņā. Dažiem elementiem nevajadzētu būt obligātiem, jo SAI vienībām būtu jālemj par to, kuru informāciju būtu piemērotāk publicēt un/vai nosūtīt kompetentajām iestādēm. Ietaupītās izmaksas un laiks būtu jāizmanto citiem mērķiem, piemēram, darbinieku apmācībai.

2. JURIDISKAIS PAMATS, SUBSIDIARITĀTE UN PROPORCIONALITĀTE

Juridiskais pamats

Ierosinātās pārskatītās SAI direktīvas juridiskais pamats ir LESD 114. pants par iekšējā tirgus izveidi, un tiek attiecīgi ņemts vērā arī LESD 169. pants⁵. Tas piešķir ES kompetenci īstenot pasākumus, lai tuvinātu valstu noteikumus par iekšējā tirgus izveidi un darbību. Izveidojot augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, priekšlikuma mērķis ir veicināt iekšējā tirgus netraucētu darbību.

Subsidiaritāte

Pārskatītā SAI direktīva nodrošinās visiem patērētājiem un tirgotājiem labāku piekļuvi kvalitatīvai un izmaksu ziņā efektīvai strīdu izšķiršanai ārpus tiesas kārtībā, kas pielāgota digitālajiem tirgiem. Tas, ka SAI izmantošana ir padarīta vienkāršāka un izmaksu ziņā efektīvāka pārrobežu strīdu gadījumā, veicinot līdzīgu lietu apvienošanu vienā procedūrā, palīdz palielināt strīdu izšķiršanas efektivitāti arī pārrobežu kontekstā. Tam savukārt būtu jāveicina patērētāju uzticēšanās pirkumiem tiešsaistē, kā arī tūrisma un ceļojumu pakalpojumu patēriņš ES un ārpus tās.

⁵ LESD 169. pantā noteikts, ka mērķi veicināt patērētāju intereses un nodrošināt augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni var sasniegt ar pasākumiem, kas pieņemti saskaņā ar LESD 114. pantu.

Ierosinātās rīcības mērķus nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, tādēļ ierosinātās rīcības mēroga vai iedarbības dēļ tos var labāk sasniegt ES līmenī. ES rīcība nodrošinātu nemainīgi augstu patērētāju aizsardzības līmeni, lielāku patērētāju uzticēšanos SAI, kā arī plašāku tīklošanos un paraugprakses apmaiņu ES līmenī (piemēram, par digitālo rīku izmantošanu, lai padarītu SAI izmaksu ziņā efektīvāku un konsekventāku, lietu izskatīšanas procedūrām, konkrētām nozarēm paredzētu SAI utt.).

Vienkāršotās ziņošanas prasības ir noteiktas ES tiesību aktos. Tāpēc racionalizāciju labāk veikt ES līmenī, lai nodrošinātu juridisko noteiktību un ziņošanas konsekvenci datu salīdzināmības nolūkos, novērtējot SAI īstenošanu un progresu dalībvalstīs.

Proporcionalitāte

Ietekmes novērtējumā tika veikta samērīguma novērtēšana, lai nodrošinātu, ka ierosinātie politikas risinājumi ir samērīgi, pamatojoties uz izmaksām un resursiem. Priekšlikuma pieeja ir vērīgīga un vērsta uz nākotni, kas, pateicoties darbības jomas paplašināšanai un precizēšanai, sniedz lielāku labumu patērētājiem un sabiedrībai kopumā. Tas ļaus vairāk strīdu izšķirt ārpus tiesas, vairojot patērētāju uzticību tirgiem un padarot tirgus efektīvākus. Vieglāka strīdu izšķiršana uzņēmumiem atvieglo arī patērētāju pēcpārdošanas pārvaldību, vienlaikus samazinot pārredzamības nodrošināšanas slogu uzņēmumiem. Ieviešot pienākumu tirgotājiem sniegt atbildi uz SAI vienību pieprasījumiem, procedūras kļūs ātrākas, jo ātri kļūs skaidrs, vai tirgotājs piekrīt iesaistīties. Priekšlikums paredz tikai tos pasākumus, kas vajadzīgi tajā paredzēto mērķu sasniegšanai.

Tas saglabā minimālās saskaņošanas pieeju, nodrošinot dalībvalstīm zināmu elastību, cita starpā lemt to par, vai tirgotāja dalība SAI ir obligāta vai brīvprātīga, vai jaukta atkarībā no tirgus nozarēm.

Neraugoties uz lielo patērētāju skaitu, kas izmanto strīdu izšķiršanas sistēmas, ko tiešaistes tirgus piedāvā kā daļu no sava starpniecības pakalpojumu klāsta, Komisija neierosina reglamentēt šādus pakalpojumus. Tā vietā tā pieņēma ieteikumu, kas adresēts tiešaistes tirdzniecības vietām un ES arodasociācijām, lai skaidri norādītu, ka to strīdu izšķiršanas sistēmas ir svarīgi alternatīvi strīdu izšķiršanas rīki, ar kuriem var izšķirt daudzus patērētāju strīdus un ievērojami uzlabot piekļuvi pārrobežu strīdiem. Ja šādas sistēmas izveido iekšēji, tām jāatbilst SAI direktīvā noteiktajiem kvalitātes kritērijiem, lai nodrošinātu neatkarību un godīgumu gan strīdā iesaistītajiem patērētājiem, gan tirgotājiem. Turklāt ir ierosināts atcelt SIT regulu, jo tā būtiski neuzlabo tiešaistes patērētāju piekļuvi kvalitatīvai SAI. Šī atcelšana ievērojami samazinās uzņēmumu slogu, jo tiks atcelts pienākums visiem tiešaistes tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību ES, nodrošināt saiti uz SIT platformu un uzturēt īpašu e-pasta adresi.

SAI vienību ziņošanas prasību racionalizēšana samazina administratīvo slogu SAI vienībām, ieviešot dažas izmaiņas esošajās prasībās, kas neietekmē plašāka politikas mērķa būtību. Tāpēc priekšlikums attiecas tikai uz tām izmaiņām, kas ir vajadzīgas, lai nodrošinātu efektīvu ziņošanu, nemainot nevienu no attiecīgo tiesību aktu būtiskajiem elementiem.

Juridiskā instrumenta izvēle

Izvēlētais instruments ir direktīva, ar ko atceļ Direktīvu 2013/11/ES. Direktīva uzliek saistības attiecībā uz iekšējā tirgus darbības rezultātu, bet ļauj valstu iestādēm noteikt īstenošanas

formas un metodes. Tas ļaus dalībvalstīm grozīt spēkā esošos tiesību aktus (ar ko transponēta Direktīva 2013/11/ES), ciktāl tas nepieciešams, lai nodrošinātu atbilstību, un tādējādi tiek samazināta šādas reformas ietekme uz valstu likumdošanas sistēmām.

Vienlaikus ar šo pārskatīšanu ir ierosināts atcelt Regulu (ES) Nr. 524/2013⁶ par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (SIT) un pārtraukt tās nodrošinātās SIT platformas darbību šīs sistēmas neefektivitātes un nesamērīgo izmaksu dēļ, ko tā rada ES uzņēmumiem. Tāpēc ir jāgroza ES direktīvas, kurās ir atsauces uz SIT regulu.

3. EX POST IZVĒRTĒJUMU, APSPIEŠANOS AR IEINTERESĒTAJĀM PERSONĀM UN IETEKMES NOVĒRTĒJUMU REZULTĀTI

Ex post izvērtējumi / spēkā esošo tiesību aktu atbilstības pārbaudes

Komisija 2023. gadā veica pilnvērtīgu izvērtējumu⁷ atbilstīgi pieciem kritērijiem (efektivitāte, lietderība, atbilstība, saskaņotība, ES pievienotā vērtība), kas noteikti labāka regulējuma rīkkopā. Galvenais izvērtējuma uzdevums bija novērtēt, cik lielā mērā SAI direktīva ir palīdzējusi patērētājiem izšķirt strīdus ar tirgotājiem apmierinošā veidā un atbilstīgi saskaņotajām kvalitātes prasībām, kuras izklāstītas SAI direktīvas II nodaļā.

Kopumā SAI direktīva ir īstenota pareizi visās dalībvalstīs. Ņemot vērā minimālās saskaņošanas pieeju, dalībvalstis pieņem lēmumu par valsts SAI regulējuma pārvaldību, uzbūvi un struktūru. Tirgotāju līdzdalība dažādās dalībvalstīs ir ļoti atšķirīga, atkarībā no tā, vai to dalība ir obligāta vai brīvprātīga, vai iznākums ir saistošs vai nē un vai cita starpā pastāv nosaukšanas un kaunināšanas prakse.

Piekluve SAI ir atkarīga no maksām, pieejamās palīdzības, lietotājam ērtām procedūrām, informētības utt. Piekluve SAI ir saistīta ir daudziem šķēršļiem, jo īpaši pārrobežu gadījumos (saistībā ar piemērojamiem tiesību aktiem, valodu, izmaksām, sarežģītām procedūrām). Ir pierādījies, ka SAI vienību investīcijas digitalizācijā ilgtermiņā padara SAI lētāku un uzlabo SAI iznākumu konsekvenci. SAI izmaksas dažādās dalībvalstīs būtiski atšķiras atkarībā no esošās infrastruktūras, finansēšanas modeļa, akreditēto un uzraudzīto SAI vienību skaita, patērētāju un tirgotāju maksām, kā arī no tā, vai SAI vienības pastāvēja iepriekš. Nepietiekami dati par izmaksām traucē aprēķināt SAI izmaksu efektivitāti, tomēr, salīdzinot ar izmaksām, kas rastos patērētājiem, tirgotājiem un dalībvalstīm, ja visi patērētāju strīdi būtu jāizskata tiesā, SAI regulējums ir izmaksu ziņā daudz efektīvāks. Zināmā mērā izmaksas varētu ietaupīt, samazinot dažus ziņošanas pienākumus, ko daudzas ieinteresētās personas ir atzinušas par nesamērīgiem.

Tomēr, ierobežojot darbības jomu, iekļaujot tajā tikai tos tirgotājus, kas veic uzņēmējdarbību ES, daudziem patērētājiem ir liegta piekluve taisnīgām tiesiskās aizsardzības sistēmām. Krīzes situācijās, piemēram, Covid-19 pandēmijas un nesenās enerģētikas krīzes laikā, SAI procedūras izrādījās svarīgi mehānismi, ar ko risināt patērētāju problēmas, kuru skaits krīžu dēļ pieauga. Tādēļ šīs krīzes nerada šaubas par direktīvas atbilstību, bet jautājums ir par to, vai noteikti mehānismi būtu jāstiprina, jo īpaši, lai SAI vienības varētu vienlaikus izskatīt vairāk lietu, tās apvienojot.

⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 165, 18.6.2013., 1. lpp.).

⁷ Izvērtējums ir publicēts kā pakete ar priekšlikumu.

Minimālas saskaņošanas pieeja ir atzinīgi novērtēta, un ieinteresētās personas stingri iesaka to saglabāt. SAI vienības ir izmantojušas ES līmeņa darbību priekšrocības, kas tām piedāvāja platformu, kurā apmainīties ar paraugpraksi un saņemt finansiālu palīdzību, lai uzlabotu infrastruktūru, kā arī lietu izskatīšanu, spēju veidošanu un informētību par SAI.

Izvērtējuma secinājumi lika Komisijai apsvērt tiesību akta priekšlikumu nolūkā grozīt pašreizējo SAI direktīvu, lai tā būtu piemērotāka digitālajiem tirgiem.

Apspriešanās ar ieinteresētajām personām

Lai politikas veidošanā izmantotu atsauksmēs balstītu pieeju, Komisija:

- (a) veica divas sabiedriskās apspriešanas daudzās valodās, izmantojot uz pagātņi un nākotni vērstu pieeju SAI; un savā tīmekļa vietnē “Izsakiet viedokli” publicēja uzaicinājumu iesniegt atsauksmes, kurā tika uzsvērti politikas pasākumi SAI direktīvas pārskatīšanai;
- (b) organizēja dažādus fiziskus un hibrīdus apspriešanas seminārus, arī 2021. gada SAI asambleju; organizēja paneldiskusiju Patērētāju samitā un apaļā galda sanāsmē pārrobežu SAI jautājumos 2022. gadā;
- (c) izstrādāja anketu, lai palīdzētu SAI kompetentajām iestādēm apkopot valstu SAI pārskatus par 2022. gadu saskaņā ar SAI direktīvas 26. pantu;
- (d) piedalījās dažādos pasākumos, lai apkopotu atsauksmes par to, kā varētu uzlabot SAI (piemēram, SAI vienību jubilejas pasākumos, *FIN-Net* un *Travel-net* SAI tīkla pasākumos, informatīvās sesijās utt.);
- (e) pasūtīja pētījumu, kurā galvenā uzmanība tika pievērsta SAI īstenošanai uz vietas četrās jurisdikcijās, un rīcības izpēti par SAI;
- (f) izskatīja galveno ieinteresēto personu, ieskaitot *ECC-Net*⁸, *BEUC*⁹ u. c., jaunākos nostājas dokumentus par SAI.

Lielākā daļa ieinteresēto personu visās kategorijās uzsvēra nepieciešamību pārskatīt SAI direktīvu, paplašinot tās darbības jomu, nepārprotami iekļaujot strīdus, kas saistīti ar likumā noteiktajām patērētāju tiesībām neatkarīgi no līguma esamības vai neesamības, vai no tā, kas ir iekļauts līgumā, padarot SAI regulējumu plašāk pieejamu un tādējādi izmaksu ziņā efektīvāku, jo īpaši pārrobežu strīdu gadījumā. Ir bijuši atšķirīgi viedokļi par to, vai stimulēt kolektīvu SAI, apvienojot lietas, atsevišķu SAI vienību ierobežoto resursu un spējas dēļ. Atklātā sabiedriskā apspriešanās 58 % no 111 respondentiem puda atbalstu kolektīvai SAI. Pārrobežu apaļā galda sanāsmē arī tika secināts, ka būtu jāveicina kolektīva SAI kā veids, kādā nodrošināt SAI vienību ilgtspēju krīzes laikā. Tomēr ieinteresētās personas uzsvēra, ka kolektīvas SAI izstrāde būtu jāatstāj dalībvalstu ziņā.

Dažas ieinteresētās personas uzskata, ka SIT kontaktpunktu funkciju modernizēšana, lai tie kļūtu par *de facto* SAI kontaktpunktiem, ievērojami uzlabotu iespējas izšķirt pārrobežu strīdus. Vairums ieinteresēto personu puda uzskatu, ka SIT platforma nav efektīva, tāpēc ir jānodrošina lietotājiem ērtāki rīki, lai patērētāji būtu labāk informēti par savām tiesiskās aizsardzības iespējām un SAI vienībām, kuras varētu izmantot.

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

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

Ieinteresētās personas arī uzsvēra, ka EPC ir ļoti svarīga loma, jo tie palīdz patērētājiem risināt problēmas, kas saistītas ar pārrobežu pirkumiem. Piemēram, neformālā patērētāju lietu ministru sanāksme, ko Padomes prezidentvalsts Čehija organizēja 2022. gada septembrī, apstiprināja, ka visas dalībvalstis ir apmierinātas ar *ECC-Net* sniegto palīdzību patērētājiem pārrobežu strīdos un uzskata, ka to loma nākotnē tiks nostiprināta.

2021. gada SAI asamblejas dalībnieki uzsvēra, cik svarīgi ir samazināt SAI vienību ziņošanas pienākumus, lai atbrīvotu resursus, ko varētu izmantot to darbības paplašināšanai.

Ekspertu atzinumu pieprasīšana un izmantošana

Komisija ārējiem darbuņēmējiem pasūtīja trīs ar SAI saistītus pētījumus:

- (1) datu vākšanas pētījumu, lai analizētu atbildes, kas saņemtas sabiedriskajā apspriešanā, kas vērsta uz pagātni, valstu SAI pārskatiem, ko Komisijai iesniegušas visas ES dalībvalstis, Norvēģija un Islande, un pieciem gadījumu pētījumiem, kuru pamatā bija dokumentu izpēte un intervijas dažādās nozarēs (e-komercija, ceļojumi, finanses, mākslīgais intelekts SAI jomā un SAI vienību akreditācija);
- (2) SAI rīcības izpēti par to, kā mudināt patērētājus izmantot SAI un kā mākslīgā intelekta atbalstītais robots-jurists palīdzētu patērētājiem labāk izprast tiesisko aizsardzību un atrast pareizo SAI vienību;
- (3) juridisku pētījumu, kurā tika izskatīta akadēmiskā literatūra par SAI/SIT četrās ES dalībvalstīs.

Visi pētījumi tiks publicēti Komisijas SAI lapā: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_lv.

Priekšlikums samazināt ziņošanas slogu radies iekšējā pastāvošo ziņošanas pienākumu pārbaudes procesā un pamatojas uz pieredzi, kas gūta, īstenojot saistītos tiesību aktus. Tā kā tas ir solis no ES tiesību aktiem izrietošo ziņošanas prasību nepārtrauktas novērtēšanas procesā, turpināsies šāda sloga un tā ietekmes uz ieinteresētajām personām pārbaude.

Ietekmes novērtējums

Ietekmes novērtējumā tika analizēti četri dažādi risinājumi. Vēlamais risinājums bija direktīvas materiālās piemērošanas jomas paplašināšana, pārrobežu SAI vienkāršošana un pienākuma sniegt atbildi ieviešana tirgotājiem.

Īstenojot šo risinājumu, potenciālo SAI strīdu skaits palielinātos par aptuveni 4,5 %, kas būtu tieši saistīts ar direktīvas materiālās darbības jomas paplašināšanu, iekļaujot tajā patērētāju strīdus, kuri skar ne tikai stingrus līgumiskos jautājumus, bet arī, piemēram, strīdus par likumā noteiktām tiesībām, kas nav nepārprotami pieminētas līgumā, vai par tādiem jautājumiem, kas izriet no patērētāju tiesībām, piemēram, par pakalpojumu sniedzēju maiņu, diskrimināciju, cenu pārredzamību un informāciju pirms līguma slēgšanas vai satura pārsamību. Kā redzams ietekmes novērtējuma problēmas definīcijā, pašlaik ar problēmām saskaras aptuveni 2 250 000 patērētāju kuri, iespējams, vēlētos tās atrisināt, izmantojot SAI, tomēr šis lielais SAI ieinteresēto patērētāju skaits ievērojami samazinās, tiklīdz SAI procedūra ir faktiski jāpieprasa. Tas ir saistīts ar dažādiem faktoriem, piemēram, nepietiekamām zināšanām par esošajām SAI vienībām, paredzamu ilgu kavēšanos utt. Patērētāji salīdzina savu zaudējumu

summu ar paredzamo slogu un nolemj pieprasīt SAI procedūru tikai tad, ja attiecīgā summa ir salīdzinoši liela. SAI vienības veic atbilstības pārbaudes, piemēram, par attiecīgo tiesību jomu un atsauksmju veidu, kas jāsniedz saistībā ar iepriekšējo saziņu ar tirgotāju. Šīs pārbaudes vēl vairāk samazina to lietu skaitu, kurās galu galā piemēro SAI procesu. Saskaņā ar datiem, ko nosūtījušas 23 valstu kompetentās iestādes, vidēji tikai 300 000 lietu gadā visā ES tiek pieņemtas kā piemērotas risināšanai, izmantojot SAI procedūru. Apmēram puse no tām netiek turpinātas, jo vairumā gadījumu tirgotājiem nav pienākuma piekrist piedalīties vai tirgotājs un patērētājs vienojas izšķirt strīdu pirms SAI procesa pabeigšanas, vai arī nevar atrast pieņemamu risinājumu un nolemj atteikties no SAI procesa.

No 2 250 000 patērētāju, kas ir ieinteresēti SAI, aptuveni 4,5 % ir strīds, kas pašlaik neietilpst SAI direktīvas darbības jomā, un tādējādi viņi nav tiesīgi izmantot SAI (100 000 strīdu). Tāpēc, īstenojot šo risinājumu, potenciālais strīdu skaits palielināsies no 300 000 faktisko strīdu līdz 400 000. Par katru atbilstīgo strīdu SAI vienība, kas saņem attiecīgajam uzņēmumam adresētu sūdzību, nosūta paziņojumu par to, ka ir ierosināta strīda izšķiršana ārpus tiesas. No šiem 400 000 paziņojumu, ko SAI vienības nosūta uzņēmumiem, 240 000 kļūtu par strīdiem¹⁰, bet aptuveni 128 000 paliktu neatbildēti¹¹.

Ja direktīvā tiks ieviests pienākums sniegt atbildi, tiek lēsts, ka vienas atbildes nosūtīšanas izmaksas uzņēmumiem būs aptuveni 20 EUR (ieskaitot sagatavošanu, apstrādi un nosūtīšanu), tādējādi uzņēmumu kopējās izmaksas būs 2,6 miljoni EUR gadā jeb 23 miljoni EUR 10 gados¹². Daļa no iespējamiem 128 000 strīdu, par kuriem uzņēmumiem tagad būtu jāsniedz atbilde¹³, varētu pārvērsties par faktiskiem strīdiem, un uzņēmumu negatīvas atbildes radītu lielāku noteiktību patērētājiem, kuri varētu izlemt ierosināt (vai neierosināt) prasību citur. Tiek lēsts, ka no iespējamiem 128 000 strīdu aptuveni 77 000 kļūtu par reāliem strīdiem¹⁴ (galvenokārt tie, kas saistīti ar uzņēmumiem, kuri iepriekš nezināja par SAI, kopā gandrīz 200 000 jaunu strīdu saskaņā ar šo politikas risinājumu¹⁵). Ja patērētāji uzvarētu 90 % gadījumu (un uzņēmumi pieņemtu SAI iznākumu), tas samazinātu zaudējumus par 33 miljoniem EUR gadā¹⁶, t. i., par 290 miljoniem EUR 10 gados. Tomēr šo 200 000 jauno strīdu izskatīšana SAI vienībām varētu izmaksāt līdz pat 60 miljoniem EUR gadā¹⁷ (527 miljoni EUR 10 gados), ko varētu finansēt dažādos veidos¹⁸. Ja SAI vienības varētu apvienot līdzīgas lietas pret konkrētu tirgotāju, tās radītu ietaupījumus (pateicoties efektīvākai izskatīšanai), kompensējot izmaksas 11 miljonu EUR apmērā gadā (t. i., 97 miljoni EUR 10 gados)¹⁹. SAI vienību neto papildu izmaksas, ņemot vērā apjomradītus ietaupījumus,

¹⁰ Attiecība 180 000/300 000 tagad attiecināma uz 400 000.

¹¹ 96 000, kā redzams problēmas definīcijā, t. i., 32 % no kopskaita, kas ir 128 000 no 400 000. Nav zināms, cik neatbildētu paziņojumu ir no MVU un cik no lielajiem uzņēmumiem.

¹² Aktualizētajām vērtībām tiek piemērots 3 % diskonta faktors.

¹³ Jāņem vērā, ka, kā redzams izvērtējumā (6. pielikums), sešās dalībvalstīs tirgotāju līdzdalība nu jau vienmēr ir obligāta (DK, HU, IS, LT, LV, SK). Citās septiņās dalībvalstīs tirgotāju dalība ir obligāta noteiktās nozarēs (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL), un vēl četrās dalībvalstīs tirgotāju līdzdalība ir obligāta īpašos apstākļos (BE, HR, PT, SE). Aprēķinu vienkāršības labad šajās aplēsēs tas nav ņemts vērā, un ir atzīts par ierobežojumu.

¹⁴ Piemērojot to pašu loģiku, ka aptuveni 60 % uzņēmumu, ja tos lūdz EPC, parasti vienojas ar patērētājiem. Tādējādi 60 % uzņēmumu, kuriem tiek lūgts sniegt atbildi, atbildētu apstiprinoši.

¹⁵ 300 000–180 000 bāzes scenārijā +77 000.

¹⁶ 200 000*90 %*185 EUR.

¹⁷ 300 EUR par vienu strīdu, sk. problēmas definīciju.

¹⁸ Tomēr jāņem vērā, ka SAI vienības pēc noteikta laika gūs apjomradītus ietaupījumus, un būtu jāņem vērā tikai nelielas papildu strīdu pievienošanas izmaksas. Arī izmaksas, ko rada šie papildu strīdi, kompensē lielākas izmaksas, kas rastos vairākām personām, ja lietas nonāktu tiesā.

¹⁹ Šis ir piesardzīgs aprēķins, kas saistīts ar iespējamiem ietaupījumiem. Tajā ņemts vērā iespējamo strīdu skaitu (380 000) un pieņemts, ka tikai 10 % no tiem ir apvienoti. Ņemot vērā, ka strīda vidējā vērtība ir 300 EUR, ietaupījums ir 11 miljoni EUR.

varētu būt no 0 EUR līdz 49 miljoniem EUR gadā (vidēji 25 miljoni EUR) vai no 0 EUR līdz 430 miljoniem EUR 10 gados (vidēji 215 miljoni EUR). SAI vienības, kurām rodas izmaksas, var arī tās nodot tirgotājiem, zinot, ka tās tomēr ietaupītu, salīdzinot ar vēšanas tiesā. Pienākums sniegt atbildi aizstātu pašreizējo prasību atklāt informāciju par SAI uzņēmumiem, kuri neplāno izšķirt strīdus, izmantojot SAI, un kuriem nav tāda pienākuma (64 %²⁰ tirgotāju)²¹. No ietekmes novērtējuma, kas saistīts ar pašreizējo SAI direktīvu²², ir zināms, ka patērētājiem sniegtās informācijas sniegšanas izmaksas, ņemot vērā inflāciju, ir aptuveni 310 EUR vienam uzņēmumam²³. Tās galvenokārt ir vienreizējas izmaksas. Katru gadu jaundibinātiem uzņēmumiem, kas nepievienojas nevienai SAI vienībai²⁴, kopējais ietaupījums būtu 99 miljoni EUR gadā²⁵, t. i., 870 miljoni EUR 10 gados; daļa izmaksu, kas rodas no “informācijas par SAI iekļaušanas līgumos, rēķinos, čekos, tīmekļa vietnēs, brošūrās/bukletos”²⁶, tādējādi tiktu samazinātas arī esošajiem uzņēmumiem, kopumā 165 miljonu EUR apmērā gadā, t. i., 1,4 miljardi EUR 10 gados (kopā uzņēmumi ietaupītu 2,3 miljardus EUR 10 gados).

Atbalsta lomas piešķiršana EPC (vai citām struktūrām) nozīmē, ka EPC būs jāpalīdz SAI jautājumos par citās dalībvalstīs piemērojamiem tiesību aktiem, jātulko korespondence un dokumenti, kas attiecas uz lietu utt. Tiek lēsts, ka tam būs vajadzīgi aptuveni 50 pilnslodzes ekvivalenti (*FTE*) visā ES, vēlreiz pārņemot līdzvērtīgu skaitu amatu, kas darbojas kā SAI kontaktpunkti dalībvalstīs. Savukārt šis pasākums bez izmaksām²⁷ vēl vairāk samazinātu patērētājiem nodarīto kaitējumu un ietaupītu izmaksas SAI vienībām.

Sociālā ietekme. Pārlicība par to, ka atbilde uz sūdzībām, kas iesniegtas attiecīgai SAI vienībai, tiks saņemta ātri, krasi samazinātu patērētāju satraukumu un viņi labāk novērtētu dažādu strīdu risināšanas iespēju īstenojamību. Paplašinot direktīvas piemērošanas jomu, samazinātos arī neizskatīto lietu uzkrājums tiesās, jo pašlaik patērētāji var rast risinājumu tikai tiesā. SIT platformas aizstāšanai nebūtu sociālas ietekmes uz nodarbinātību, jo dalībvalstu kontaktpunktus (apmēram 50 *FTE* visā ES) pārņemtu EPC ar jauniem pārrobežu pienākumiem SAI jomā.

Vidiskā ietekme. Direktīvas darbības jomas paplašināšana, iekļaujot tajā ārpuslīguma strīdus, ļautu patērētājiem pieprasīt atlīdzību par zaudējumiem, kas radušies negodīgas komercprakses dēļ, arī par zaudējumiem, kas saistīti ar zaļmaldināšanu. Iespēja saņemt tiesisko aizsardzību pret zaļmaldināšanu, izmantojot SAI, pastiprinātu valstu patērētāju aizsardzības iestāžu centienus un palīdzētu sasniegt Eiropas zaļā kursa stratēģijas mērķus. Šajā pašā saistībā

²⁰ *Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market*, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019_en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019_en.pdf).

²¹ Rīcības izpētē par SAI/SIT tika konstatēts, ka “informācija, kas sniegta SAI vienību tīmekļa vietnēs, nešķiet galvenais izmantošanas virzītājspēks”. Tas jo īpaši attiecas uz gadījumiem, kad tirgotājs, kuram šī informācija ir jāatklāj, neplāno iesaistīties.

²² Ietekmes novērtējums dokumentam Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvai par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (“Direktīva par patērētāju SAI”) un Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (“Regula par patērētāju ODR”) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

²³ 254 EUR x 1,2217 kā kumulatīva inflācija laikposmā no 2012. līdz 2023. gadam (vietnē 2013dollars.com/Europe).

²⁴ *Eurostat*: katru gadu 500 000 jaunu vairumtirgotāju un mazumtirgotāju ES x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (sk. zemsvītras piezīmi iepriekš) x 310 EUR (tirgotāju izmaksas, lai izpildītu informēšanas pienākumu).

²⁶ 35 % no kopējām izmaksām (2011. gada ietekmes novērtējums), t. i., 109 EUR. Mēs pieņemam, ka 10 % būtu jādrukā no jauna katru gadu par 11 EUR katram esošajam uzņēmumam, kas nav pievienojies SAI vienībai (23 000 000 x 64 %) = 15 000 000).

²⁷ SAI kontaktpunktu finansē no dalībvalsts budžeta, savukārt EPC līdzfinansē ES. Pārvietojot šīs darbvietas, dalībvalstu izdevumi samazinātos, savukārt ES — palielinātos.

patērētāji varētu iesniegt SAI prasību arī citos gadījumos ar vidisku ietekmi, piemēram, par maldinošu informāciju pirms līguma noslēgšanas saistībā ar līgumiem par energoapgādi vai ar vides prasībām.

Priekšlikums attiecas uz nelielām un mērķorientētām izmaiņām tiesību aktos, lai racionalizētu ziņošanas prasības. Šo izmaiņu nepieciešamību parādījusi ar īstenošanas aktiem gūtā pieredze. Izmaiņas būtiski neietekmē politiku, bet nodrošina efektīvāku īstenošanu. Tā mērķorientētais raksturs un attiecīgu politikas risinājumu trūkums nozīmē to, ka ietekmes novērtējums nav vajadzīgs.

Normatīvā atbilstība un vienkāršošana

Ierosinātajā pārskatīšanā paredzētie noteikumi nodrošinās šādas iespējas uzlabot efektivitāti, ko aprēķina katru gadu:

- pastāvīgo pielāgošanas izmaksu ietaupījums uzņēmumiem 370 miljoni EUR apmērā (ES SIT platformas aizstāšana);
- pastāvīgo pielāgošanas izmaksu ietaupījums uzņēmumiem 264 miljonu EUR apmērā (pienākuma atklāt informāciju par SAI atcelšana).

Vēlamais politikas risinājums ir saistīts ar šādām nelielām ikgadējām pielāgošanas izmaksām:

- uzņēmumu pastāvīgās pielāgošanas izmaksas 2,6 miljonu EUR apmērā (kas izriet no pienākuma sniegt atbildi);
- SAI vienību pastāvīgās pielāgošanas izmaksas 25 miljonu EUR apmērā (papildu strīdu izskatīšana);
- 11 miljoni EUR, kas saistīti ar privāto SIT platformas nodrošinātāju atbilstību.

Šos pavisam 39 miljonus EUR gadā kompensē vienkāršošanas radītais ikgadējais izmaksu ietaupījums 634 miljonu EUR apmērā.

Nav zināms, cik strīdu ir ar MVU un cik ar lieliem uzņēmumiem, tāpēc izmaksas, kas saistītas ar pienākumu sniegt atbildi, būtībā varētu dalīt ar MVU. Tomēr, tā kā MVU veido lielāko daļu uzņēmumu, tie arī būs galvenie ieguvēji no informācijas sniegšanas izmaksu ietaupījuma gan saistībā ar SIT platformas aizstāšanu, gan SAI kopumā. Šis risinājums labvēlīgi ietekmēs ES MVU konkurētspēju, jo ietaupījumus tie varēs izmantot, lai padarītu pievilcīgākas savas cenas un, iespējams, veicinātu inovāciju.

Rīcības izpēte, kas tika veikta saistībā ar prasībām informēt par SAI, apliecināja, ka pašreizējā prasība tirgotājiem savās tīmekļa vietnēs nepārprotami norādīt SIT saiti, neietekmē labvēlīgi patērētāja nodomu izmantot SAI, tāpēc tās atcelšana neradīs nekādas nelabvēlīgas sekas attiecībā uz patērētāju iesaistīšanos SAI. Uzņēmumiem, kas darbojas tiešsaistē, nebūtu jāuztur e-pasta adrese sarakstei par SIT, tādējādi ietaupot 100 EUR gadā. Kopējais **ieguvums uzņēmumiem** tādā gadījumā būtu 370 miljoni EUR gadā, t. i., **3,3 miljardi EUR 10 gados**. Arī jaundibinātiem uzņēmumiem ES nākamajos 10 gados neradīsies izmaksas saistībā ar informācijas par SIT sniegšanu to tīmekļa vietnēs, taču šī aplēse jau ir iekļauta aprēķinos, kas saistīti ar informācijas par SAI izņemšanu.

Pamattiesības

Komisijas priekšlikums kopumā labvēlīgi ietekmē pamattiesības. Direktīvas paplašinātā materiālā un ģeogrāfiskā darbības joma nodrošinātu, ka patērētājiem ir pieejama privāta

tiesiskā aizsardzība plašākam strīdu lokam, tādējādi stiprinot viņu tiesības uz efektīvu tiesisko aizsardzību, kā noteikts ES Pamattiesību hartas (Harta) 47. pantā. Lai gan līdz ar pienākuma sniegt atbildi ieviešanu tirgotājiem būtu jāizskata visi iespējamie strīdi, ko tiem nosūtījušas SAI vienības, tas, ka saskaņā ar direktīvu uzņēmumiem nav pienākuma piedalīties SAI, nodrošina, kas ir ievērota to darījumdarbības brīvība.

4. IETEKME UZ BUDŽETU

SAI direktīvas pārskatīšana neradīs jaunas finansiālas saistības Komisijai, tāpēc tai nav nepieciešami papildu cilvēkresursi un administratīvie resursi. Lai atbalstītu SAI direktīvā pievienotos jaunus noteikumus, esošās apropriācijas, kas paredzētas patērētāju tiesiskās aizsardzības atbalstam Vienotā tirgus programmā 2021.–2027. gadam²⁸, tiks izmantotas, lai uzlabotu piekļuvi SAI vienībām, kuru sarakstu Komisija jau ir publicējusi kā daļu no SIT platformas, vai lai atbalstītu Eiropas patērētāju centrus palīdzības sniegšanā labākiem patērētājiem, kuriem nepieciešams padoms par pārrobežu tiesiskās aizsardzības risinājumiem. Vienotā tirgus programma arī ļauj piešķirt dotācijas SAI vienībām, lai uzlabotu to izmaksu efektivitāti, piemēram, veicot digitalizāciju vai darbinieku apmācību.

5. CITI ELEMENTI

Īstenošanas plāni un uzraudzības, izvērtēšanas un ziņošanas kārtība

Grozījumu direktīva nemaina Komisijas uzraudzības pienākumus, kas noteikti SAI direktīvas 26. pantā: t. i., tā ik pēc četriem gadiem sniedz ziņojumu, kurā ir novērtēta SAI direktīvas efektivitāte (ar grozījumiem), pamatojoties uz esošajiem datu avotiem, ieskaitot valstu pārskatus, kas kompetentajām iestādēm reizi četros gados jāiesniedz Komisijai.

Detalizēts konkrētu priekšlikuma noteikumu skaidrojums

Tā kā šī direktīva ir grozījumu direktīva, par SAI direktīvas pantiem, kas tiek grozīti, ir sniegti turpmāk izklāstītie apraksti.

2. pants. Darbības joma

Pašreizējā SAI direktīvas darbības jomā ir vienīgi strīdi, kas izriet no līgumsaistībām par preču vai pakalpojumu pārdošanu. Ar šo pārskatīšanu Komisija ierosina paplašināt darbības jomu, iekļaujot brīvprātīgus SAI procesus pret ikvienu tirgotāju, kas pārdod preces vai pakalpojumus, kuri ietver digitālo saturu un digitālos pakalpojumus, patērētājiem, kas dzīvo ES, un strīdus, kas saistīti ar posmiem pirms līguma noslēgšanas, kuros patērētāju tiesības pastāv neatkarīgi no tā, vai patērētājs galu galā noslēdz līgumu. Tas, piemēram, attiecas uz maldinošu reklāmu, trūkstošu, neskaidru vai maldinošu informāciju, negodīgiem noteikumiem vai garantijas tiesībām. Turklāt paplašinātās darbības jomas mērķis ir aptvert strīdus, kas saistīti ar citām galvenajām likumā noteiktajām patērētāju tiesībām, piemēram, tiesībām netikt

²⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/690 (2021. gada 28. aprīlis), ar ko izveido iekšējā tirgus, uzņēmumu, tostarp mazo un vidējo uzņēmumu, konkurētspējas, augu, dzīvnieku, pārtikas aprites un dzīvnieku barības jomas un Eiropas statistikas programmu (vienotā tirgus programma) un atceļ Regulas (ES) Nr. 99/2013, (ES) Nr. 1287/2013, (ES) Nr. 254/2014 un (ES) Nr. 652/2014 (Dokuments attiecas uz EEZ), OV L 153, 3.5.2021., 1.–47. lpp.

pakļautam ģeogrāfiskai bloķēšanai, mainīt telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēju vai piekļūt finanšu pamatpakalpojumiem.

4. pants. Definīcijas

SAI direktīvā ietvertās “iekšzemes strīdu” un “pārrobežu strīdu” definīcijas atbilst pašreizējai darbības jomai, un tāpēc tajās ir minēti vienīgi līgumstrīdi ar tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā. Komisija ierosina grozīt šīs definīcijas, lai aptvertu visus strīdus, kas saistīti ar galvenajām likumā noteiktajām patērētāju tiesībām. Turklāt jaunās “pārrobežu strīda” definīcijas mērķis ir attiecināt to arī uz gadījumiem, kad tirgotājs veic uzņēmējdarbību ārpus Savienības.

5. pants. SAI vienību un SAI procedūru pieejamība

Pašlaik 5. panta 1. punktā ir paredzēts, ka dalībvalstis nodrošina SAI direktīvas prasībām atbilstošu SAI vienību pastāvēšanu, kuras izskata strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību to attiecīgajās teritorijās. Līdz ar ierosināto darbības jomas paplašināšanu arī tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību ārpus ES, var piedalīties (brīvprātīgi) SAI procedūrās. Tāpēc Komisija ierosina noteikt pienākumu dalībvalstīm izveidot SAI vienības, kuru kompetencē būs risināt šādus strīdus starp patērētājiem un trešo valstu tirgotājiem.

Lai aizsargātu patērētājus ar ierobežotu digitālo pratību, 5. panta 2. punkta a) apakšpunktā ir minēta iespēja neaizsargātiem patērētājiem pēc pieprasījuma nosūtīt dokumentus un piekļūt tiem formātā, kas nav digitāls. 5. panta 2. punkta b) apakšpunktā ir uzsvēta neaizsargāto patērētāju vajadzība viegli piekļūt SAI procedūrām, izmantojot iekļaujošus rīkus, savukārt 5. panta 2. punkta c) apakšpunktā ir nodrošinātas tiesības uz to, ka automatizētu procedūru pārskata fizika persona. 5. panta 2. punkta d) apakšpunktā ir nostiprināta dažās dalībvalstīs jau pastāvoša iespēja SAI vienībām apvienot līdzīgas lietas pret vienu konkrētu tirgotāju, lai ietaupītu SAI resursus, kā arī tirgotāja un attiecīgo patērētāju laiku, piešķirot attiecīgajiem patērētājiem tiesības iebilst pret šādu apvienošanu.

5. panta 4. punkta a) apakšpunktā ir precizēts, ka, lai gan patērētājiem ir pienākums mēģināt izšķirt strīdu divpusēji ar tirgotāju, SAI vienībām nevajadzētu ieviest nesamērīgus noteikumus par to, kā sazināties ar tirgotāju pirms SAI uzsākšanas.

5. panta 8. punktā ir ieviests tirgotāju pienākums sniegt atbildi, lai mudinātu tos vairāk piedalīties SAI. Lai gan tiem nav pienākuma piedalīties SAI, ja vien tas nav īpaši paredzēts valsts tiesību aktos vai ES nozaru tiesību aktos, ir ierosināts uzlikt tiem pienākumu sniegt atbildi uz SAI vienības pieprasījumu laikposmā, kas nepārsniedz 20 darba dienas, par to, vai tie plāno piedalīties SAI procesā, kas vērst pret tiem, vai nē.

7. pants. Pārredzamība

Grozījums no “ikgadējiem” darbības pārskatiem, ko publicē SAI vienības, uz “divgadu” darbības pārskatiem ir paredzēts, lai samazinātu šādu vienību administratīvo slogu un izmaksas. Lai gan sadarbība tiek veicināta, 7. panta 2. punkta h) apakšpunkts ir svītrots, tādējādi SAI vienībām vairs nav jāziņo par SAI vienību sadarbību SAI vienību tīklos, lai atvieglotu pārrobežu strīdu izšķiršanu.

13. pants. Tirgotāju sniegtā informācija patērētājiem

Komisija ierosina svītrot 13. panta 3. punktu, kas uzliek tirgotājiem pienākumu sniegt patērētājiem informāciju par SAI neatkarīgi no tā, vai tirgotāji plāno izmantot SAI procesu. Tas kļūst lieks, ņemot vērā 13. panta 1. punktu, tirgotājiem, kuri apņemas iesaistīties SAI, taču tas uzliek par pienākumu tirgotājiem, kuri nevēlas iesaistīties SAI, informēt patērētājus par šo faktu. Rezultāts ir tāds, ka šāda informācija attur patērētājus izvēlēties SAI procesu. Šis punkts ir neproduktīvs un rada nepamatots slogu tirgotājiem.

14. pants. Palīdzība patērētājiem

Ņemot vērā to, ka pārrobežu lietās SAI izmanto maz, Komisija ierosina uzlabot palīdzību patērētājiem, vispirms izveidojot SAI kontaktpunktus kā daļu no Eiropas patērētāju centriem, kuriem jau ir liela nozīme, jo tie palīdz patērētājiem veikt pārrobežu pirkumus. Šie SAI kontaktpunkti veicinās SAI izmantošanu, palīdzēs patērētājiem un tirgotājiem SAI procesos, piemēram, nodrošinās mašintulkošanu, novirzīs patērētājus uz kompetentajām SAI vienībām, izskaidros dažādas procedūras, palīdzēs iesniegt sūdzību utt. Šādi punkti var arī palīdzēt iekšzemes lietās, ja dalībvalstis tam piekristu.

19. pants. Informācija, ko strīdu izšķiršanas vienības paziņo kompetentajām iestādēm

Komisija ierosina svītrot 19. panta 3. punkta f)–h) apakšpunktu, saskaņā ar kuriem SAI vienībām ir jāinformē SAI kompetentās iestādes par: a) SAI tīklu efektivitātes novērtējumu, b) informāciju par personāla apmācībām un c) novērtējumu par to, kā tās plāno uzlabot savu sniegumu. Tas ir paredzēts, lai samazinātu SAI vienību administratīvo slogu un novirzītu ietaupītos resursus lielāka strīdu skaita izšķiršanai vai investīcijām produktivitātes uzlabošanā.

20. pants. Kompetento iestāžu un Komisijas nozīme

Papildus 20. panta 4. punktam, kurā noteikts, ka Komisijai ir jāpublicē akreditēto SAI vienību saraksts, kas pašlaik publicēts SIT platformas tīmekļa vietnē, jaunais 20. panta 8. punkts paredz, ka Komisijai ir jāizstrādā un jāuztur lietotājam ērti rīki, lai uzlabotu patērētāju novirzīšanu, citiem vārdiem sakot, lai nodrošinātu, ka cilvēki, kuri meklē informāciju par to, kā izšķirt patērētāju strīdu, varētu ātri saņemt atbildi par piemērotāko SAI vienību, ar kuru sazināties viņu lietā. Jaunajos rīkos būs integrēts esošais SAI vienību daudzvalodu saraksts, un tie nodrošinās interaktīvus risinājumus patērētājiem, lai viņi varētu atrast konkrētajiem strīdiem piemērotākās SAI vienības. Šiem rīkiem būtu arī jāsniedz informācija par citiem tiesiskās aizsardzības mehānismiem un saites uz jaunizveidotajiem SAI kontaktpunktiem.

24. pants. Saziņa

24. panta 4. punkts uzliek dalībvalstīm pienākumu līdz noteiktam datumam paziņot norīkoto SAI kontaktpunktu nosaukumus un kontaktinformāciju.

Priekšlikums

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA,

ar ko groza Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu, kā arī Direktīvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 un (ES) 2020/1828

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 114. pantu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc leģislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru,

tā kā:

- (1) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES¹ tika pieņemta, lai nodrošinātu, ka patērētājiem Savienībā ir pieejamas kvalitatīvas strīdu alternatīvas izšķiršanas (“SAI”) procedūras, lai izšķirtu līgumstrīdus, kas izriet no tirgotāju, kuri veic uzņēmējdarbību ES, preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas Savienībā dzīvojošiem patērētājiem. Tajā paredzēts, ka SAI procedūras ir pieejamas visu veidu iekšzemes un pārrobežu patērētāju strīdiem Savienībā, nodrošinot, ka SAI procedūras atbilst minimālajiem kvalitātes standartiem. Tajā noteikts, ka dalībvalstīm ir jāuzrauga SAI vienību darbība. Lai palielinātu patērētāju informētību un veicinātu SAI izmantošanu, tajā arī paredzēts, ka tirgotājiem būtu jāinformē patērētāji par iespēju strīdu izšķirt ārpus tiesas kārtībā, izmantojot SAI procedūras.
- (2) Komisija 2019. gadā pieņēma ziņojumu par Direktīvas 2013/11/ES un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 524/2013² īstenošanu, kurā atklājās, ka ar Direktīvu 2013/11/ES, izmantojot kvalitatīvas SAI vienības visā Savienībā, ir palielināts patēriņa tirgu tvērums. Tomēr ziņojumā arī konstatēts, ka patērētāji un uzņēmumi dažās nozarēs un dalībvalstīs atpauzē SAI procedūru izmantošanas ziņā. Viens no iemesliem bija tirgotāju un patērētāju nepietiekamā informētība par šādām procedūrām dalībvalstīs, kurās tās tika ieviestas tikai nesen. Vēl viens iemesls bija patērētāju un tirgotāju neuzticēšanās nereglamentētām SAI vienībām. Dati, ko valstu kompetentās iestādes sniedza 2022. gada sākumā, kā arī 2023. gadā veiktais Direktīvas 2013/11/ES īstenošanas novērtējums liecina, ka izmantošanas līmenis saglabājās samērā stabils (izņemot nelielu ar *Covid-19* pandēmiju saistīto lietu skaita

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.).

² Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 165, 18.6.2013., 1. lpp.).

pieaugumu). Lielākā daļa ieinteresēto personu, ar kurām notika apspriešanās saistībā ar šo novērtējumu, apstiprināja, ka nepietiekama patērētāju informētība un izpratne par SAI procedūrām, reta tirgotāju iesaistīšanās, nepilnības SAI tvērumā atsevišķās dalībvalstīs, valstu SAI procedūru lielās izmaksas un sarežģītība, kā arī SAI vienību kompetenču atšķirības bieži ir faktori, kas kavē SAI procedūru izmantošanu. Pārrobežu SAI ir arī citi šķēršļi, piemēram, valoda, nepietiekamas zināšanas par piemērojamiem tiesību aktiem, kā arī īpašas piekļuves grūtības neaizsargātiem patērētājiem.

- (3) Tā kā vismaz divi no pieciem tiešsaistes darījumiem, ko veikuši patērētāji, kas dzīvo Savienībā, ir ar tirgotājiem, kuri atrodas trešās valstīs, Direktīvas 2013/11/ES darbības joma būtu jāpaplašina, lai SAI procedūrā varētu piedalīties tie trešo valstu tirgotāji, kuri to vēlas. Nekādi procedūras šķēršļi nedrīkstētu liegt patērētājiem, kas dzīvo Savienībā, izšķirt strīdus pret tirgotājiem neatkarīgi no to uzņēmējdarbības veikšanas vietas, ja tirgotāji piekrīt ievērot SAI procedūru ar kādā dalībvalstī reģistrētas SAI vienības starpniecību.
- (4) Kopš Direktīvas 2011/13/ES pieņemšanas patērētāju strīdi ir kļuvuši daudz sarežģītāki. Preču un pakalpojumu digitalizācija, e-komercijas un digitālās reklāmas pieaugošā nozīme patērētāju līgumu izstrādē ir izraisījusi to patērētāju skaita pieaugumu, kuri saskaras ar maldinošu tiešsaistes informāciju un manipulatīvām saskarnēm, kas liedz viņiem pieņemt pārdomātus lēmumus par pirkumu. Tādēļ ir jāprecizē, ka līgumstrīdi, kas izriet no preču vai pakalpojumu pārdošanas, ietver digitālo saturu un digitālos pakalpojumus, un ir jāpaplašina Direktīvas 2011/13/ES darbības joma, iekļaujot šādus strīdus, lai patērētāji arī varētu pieprasīt kompensāciju par darbībām, ar ko viņiem nodarīts kaitējums posmos pirms līguma noslēgšanas, neatkarīgi no tā, vai līgums viņiem vēlāk kļūst saistošs.
- (5) Turklāt Direktīva 2011/13/ES būtu jāattiecinā arī uz patērētāju tiesībām, kas izriet no Savienības tiesību aktiem, kuri reglamentē attiecības starp patērētājiem un tirgotājiem gadījumos, kad nepastāv līgumiskas attiecības, attiecībā uz tiesībām piekļūt precēm un pakalpojumiem un maksāt par tiem bez jebkādas diskriminācijas valstspiederības, dzīvesvietas vai uzņēmējdarbības veikšanas vietas dēļ, kā paredzēts Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2018/302³ 4. un 5. pantā; tiesībām atvērt un mainīt bankas kontus, kā paredzēts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2014/92/ES⁴ 9., 10., 11. un 16. pantā, un netikt diskriminētam, kā paredzēts minētās direktīvas 15. pantā; tiesībām saņemt pārskatāmu informāciju par mazumtirdzniecības nosacījumiem viesabonēšanas zvaniem un īsziņām, kā paredzēts Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2022/612⁵ 13., 14. un 15. pantā, tiesībām uz gaisa pārvadājumu maksu un tarifu pārredzamību, kā paredzēts Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 1008/2008⁶ 23. pantā. Tādēļ būtu jāparedz,

³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/302 (2018. gada 28. februāris), ar ko novērš nepamatotu ģeogrāfisko bloķēšanu un citus diskriminācijas veidus iekšējā tirgū klientu valstspiederības, dzīvesvietas vai uzņēmējdarbības veikšanas vietas dēļ un groza Regulas (EK) Nr. 2006/2004 un (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 60I, 2.3.2018., 1. lpp.).

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2014/92/ES (2014. gada 23. jūlijs) par maksājumu kontu tarifu salīdzināmību, maksājumu kontu maiņu un piekļuvi maksājumu kontiem ar pamatfunkcijām (OV L 257, 28.8.2014., 214. lpp.).

⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/612 (2022. gada 6. aprīlis) par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (OV L 115, 13.4.2022., 1. lpp.).

⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1008/2008 (2008. gada 24. septembris) par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (OV L 293, 31.10.2008., 3. lpp.).

ka strīdus, kas rodas saistībā ar šādām patērētāju tiesību kategorijām, var risināt ar SAI procedūrām.

- (6) Dalībvalstīm vajadzētu būt tiesībām piemērot SAI procedūras arī strīdos, kas attiecas uz citām ārpuslīgumiskām tiesībām, kas izriet no Savienības tiesību aktiem, ieskaitot tiesības, kas izriet no LESD 101. un 102. panta, vai lietotāju tiesības, kas paredzētas Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2022/1925⁷. Tas neskar šo noteikumu publiski tiesisko izpildi.
- (7) Ja starp tiešsaistes platformu nodrošinātāju un attiecīgā pakalpojuma saņēmēju izceļas strīds saistībā ar minētā nodrošinātāja veiktām nelikumīga vai kaitīga satura moderēšanas darbībām viņa platformā, minētajam strīdam piemēro Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2022/2065⁸ 21. pantu par strīdu izšķiršanu ārpus tiesas kārtībā saskaņā ar minētās regulas 2. panta 4. punktu, ņemot vērā, ka tajā ir paredzēti sīkāk izstrādāti noteikumi attiecībā uz šādiem strīdiem.
- (8) Attiecīgi būtu jāpielāgo “iekšzemes strīdu” un “pārrobežu strīdu” definīcijas, lai atspoguļotu Direktīvas 2013/11/ES darbības jomas paplašināšanu.
- (9) Lai nodrošinātu, ka SAI procedūras ir piemērotas digitālajam laikmetam, kurā saziņa notiek tiešsaistē, arī pārrobežu kontekstā, ir jānodrošina ātri un godīgi procesi visiem patērētājiem. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka SAI vienības, kuras izveidotas to teritorijā, ir kompetentas nodrošināt strīdu izšķiršanas procedūras strīdos starp tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību ārpus Savienības, un patērētājiem, kuri dzīvo to teritorijā.
- (10) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka vajadzības gadījumā SAI ļauj patērētājam uzsākt un ievērot SAI procedūras arī bezsaistē. Būtu arī jānodrošina, ka, tiklīdz būs pieejami digitālie rīki, tos varēs izmantot visi patērētāji, arī neaizsargāti patērētāji vai patērētāji ar atšķirīgu digitālās prasmes līmeni. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka strīdā iesaistītās personas vienmēr var pieprasīt, lai automatizētu procedūru pārskatītu fiziska persona.
- (11) Dalībvalstīm arī būtu jāļauj SAI vienībām apvienot līdzīgas lietas pret konkrētu tirgotāju, lai SAI iznākumi būtu konsekventi attiecībā uz patērētājiem, kuri pakļauti vienai un tai pašai nelikumīgai praksei, un būtu izmaksu ziņā izdevīgāki SAI vienībām un tirgotājiem. Patērētāji būtu attiecīgi jāinformē, un viņiem būtu jādod iespēja atteikties no strīdu apvienošanas.
- (12) Dalībvalstīm arī nevajadzētu pieļaut nesamērīgu noteikumu ieviešanu attiecībā uz iemesliem, kuru dēļ SAI vienība var atteikties strīda izskatīšanu, piemēram, pienākums izmantot uzņēmuma eskalācijas sistēmu pēc pirmās negatīvas saziņas ar sūdzību izskatīšanas dienestu, vai pienākums pierādīt, ka notika saziņa ar konkrētu uzņēmuma pēcpārdošanas pakalpojumu daļu.
- (13) Saskaņā ar Direktīvu 2013/11/ES papildus Savienības nozaru tiesību aktiem, kas paredz tirgotāju obligātu dalību SAI, dalībvalstis var ieviest valsts tiesību aktus, lai padarītu tirgotāju dalību SAI obligātu nozarēs, kuras tās uzskata par piemērotām. Lai mudinātu tirgotājus piedalīties SAI procedūrās un nodrošinātu pienācīgas un ātras SAI

⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/1925 (2022. gada 14. septembris) par sāncensīgiem un godīgiem tirgiem digitālajā nozarē un ar ko groza Direktīvas (ES) 2019/1937 un (ES) 2020/1828 (Digitālo tirgu akts) (OV L 265, 12.10.2022., 1. lpp.).

⁸ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/2065 (2022. gada 19. oktobris) par digitālo pakalpojumu vienoto tirgu un ar ko groza Direktīvu 2000/31/EK (OV L 277, 27.10.2022., 1. lpp.).

procedūras, jo īpaši gadījumos, kad tirgotāju dalība nav obligāta, būtu jāprasa tiem noteiktā termiņā atbildēt uz SAI vienību pieprasījumiem par to, vai tie plāno piedalīties ierosinātajā procedūrā.

- (14) Lai samazinātu informācijas un ziņošanas prasības un ietaupītu izmaksas SAI vienībām, valstu kompetentajām iestādēm un tirgotājiem, būtu jāvienkāršo ziņošanas un informācijas prasības un jāsamazina informācijas apjoms, ko SAI vienības sniedz kompetentajām iestādēm.
- (15) Lai sniegtu efektīvu palīdzību patērētājiem un tirgotājiem pārrobežu strīdos, ir jānodrošina, ka dalībvalstis izveido SAI kontaktpunktus ar skaidri noteiktiem uzdevumiem. Eiropas patērētāju centri (EPC) ir piemēroti šādu uzdevumu veikšanai, jo tie ir specializējušies palīdzēt patērētājiem ar pārrobežu pirkumiem saistītos jautājumos, taču dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai izvēlēties arī citas struktūras ar atbilstošām zināšanām. Šie norīkotie SAI kontaktpunkti būtu jāpaziņo Komisijai.
- (16) Neraugoties uz to, ka SAI procedūrām vajadzētu būt vienkāršām, SAI procedūrās patērētājiem var palīdzēt viņu izvēlēta trešā persona. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka šāda palīdzība tiek sniegta godprātīgi, lai nodrošinātu godīgu procedūru un pilnīgu pārredzamību, jo īpaši attiecībā uz iespējamām maksām apmaiņā par palīdzību.
- (17) Lai nodrošinātu, ka patērētāji var viegli atrast piemērotu SAI vienību, jo īpaši pārrobežu gadījumos, Komisijai būtu jāizstrādā un jāuztur digitāls interaktīvs rīks, kas sniedz informāciju par SAI vienību galvenajām iezīmēm un saites uz SAI vienību tīmekļa vietnēm, kas tai paziņotas.
- (18) Tāpēc būtu attiecīgi jāgroza Direktīva 2013/11/ES.
- (19) Tā kā Regula (ES) Nr. 524/2013 ir jāatceļ ar atsevišķu aktu, šīs atcelšanas dēļ ir jāgroza arī Eiropas Parlamenta un Direktīvas (ES) 2015/2302⁹, (ES) 2019/2161¹⁰ un (ES) 2020/1828¹¹,

IR PIENĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

1. pants

Direktīvas 2013/11/ES grozījumi

Direktīvu 2013/11/ES groza šādi:

1. direktīvas 2. panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Šī direktīva attiecas uz procedūrām tādu strīdu starp patērētājiem, kas dzīvo Savienībā, un tirgotājiem, kas minētajiem patērētājiem piedāvā preces vai pakalpojumus, kas ietver digitālo saturu un digitālus pakalpojumus, izšķiršanai ārpustiesas kārtībā, kuru risināšanā iesaistās SAI

⁹ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK (OV L 326, 11.12.2015., 1. lpp.).

¹⁰ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/2161 (2019. gada 27. novembris), ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu (OV L 328, 18.12.2019., 7. lpp.).

¹¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2023/988 (2023. gada 10. maijs) par ražojumu vispārēju drošumu, ar ko groza Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 1025/2012 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2020/1828 un atceļ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2001/95/EK un Padomes Direktīvu 87/357/EEK (OV L 135, 23.5.2023., 1.. lpp.).

vienība, kas piedāvā vai nosaka risinājumu vai saved kopā strīdā iesaistītās personas, lai atvieglotu izlīguma panākšanu:

- (a) vai nu par līgumsaistībām, kas izriet no pārdošanas līgumiem, tai skaitā par digitālā satura piegādi, vai pakalpojumu līgumiem,
- (b) vai par patērētāju tiesībām, kas piemērojamas ārpuslīguma un pirmslīguma situācijās un ir paredzētas Savienības tiesību aktos attiecībā uz:
 - i) negodīgu komercpraksi un noteikumiem;
 - ii) informāciju, kas obligāti sniedzama pirms līguma noslēgšanas;
 - iii) nediskriminēšanu valstspiederības vai dzīvesvietas dēļ;
 - iv) piekļuvi produktiem un pakalpojumiem;
 - v) tiesiskās aizsardzības līdzekļiem produktu un digitālā satura neatbilstības gadījumā;
 - vi) tiesībām mainīt pakalpojumu sniedzējus;
 - vii) pasažieru un ceļotāju tiesībām.

Dalībvalstis var attiecināt šajā direktīvā noteiktās SAI procedūras arī uz strīdu kategorijām, kas nav uzskaitītas pirmās daļas b) apakšpunktā.”;

2. direktīvas 4. panta 1. punkta e) un f) apakšpunktu aizstāj ar šādiem:

“e) “iekšzemes strīds” ir strīds starp patērētāju un tirgotāju par līgumsaistībām un/vai patērētāju tiesībām, kas noteiktas Savienības tiesībās, kā norādīts šīs direktīvas 2. panta 1. punktā, ja patērētāja dzīvesvieta ir tajā pašā dalībvalstī, kurā tirgotājs veic uzņēmējdarbību;

f) “pārrobežu strīds” ir strīds starp patērētāju un tirgotāju par līgumsaistībām un/vai patērētāju tiesībām, kas noteiktas Savienības tiesībās, kā norādīts šīs direktīvas 2. panta 1. punktā, ja patērētāja dzīvesvieta ir citā dalībvalstī, nevis tajā, kurā tirgotājs veic uzņēmējdarbību, vai ja patērētāja dzīvesvieta ir kādā dalībvalstī, taču tirgotājs veic uzņēmējdarbību ārpus Savienības;”;

3. direktīvas 5. pantu groza šādi:

(a) panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Dalībvalstis atvieglo patērētāju piekļuvi SAI procedūrām un nodrošina, ka strīdus, uz kuriem attiecas šī direktīva un kuros ir iesaistīts tirgotājs, kas veic uzņēmējdarbību to attiecīgajā teritorijā, vai tirgotājs, kas neveic uzņēmējdarbību kādā dalībvalsts teritorijā, bet piedāvā preces vai pakalpojumus, tai skaitā digitālo saturu un digitālos pakalpojumus, patērētājiem to attiecīgajās teritorijās, var iesniegt SAI vienībai, kas atbilst šajā direktīvā noteiktajām prasībām.”;

(b) panta 2. punkta a)–d) apakšpunktu aizstāj ar šādiem:

“a) nodrošina, ka patērētāji var iesniegt sūdzības un nepieciešamos pavaddokumentus tiešsaistē, kur tiem var izsekot, un nodrošina, ka patērētāji pēc pieprasījuma var iesniegt šos dokumentus un tiem piekļūt arī formātā, kas nav digitāls;

b) piedāvāt digitālas SAI procedūras, izmantojot viegli pieejamus un iekļaujošus rīkus;

c) piešķirt strīdā iesaistītajām personām tiesības pieprasīt, lai SAI procedūras iznākumu pārskatītu fiziska persona, ja procedūra tika veikta, izmantojot automatizētus līdzekļus;

d) var apvienot līdzīgas lietas pret vienu konkrētu tirgotāju vienā procedūrā ar nosacījumu, ka attiecīgais patērētājs ir informēts un neiebilst pret to;”;

(c) panta 4. punkta a) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“a) patērētājs nav centies sazināties ar attiecīgo tirgotāju, lai apspriestu savu sūdzību un mēģinātu jautājumu vispirms risināt tieši ar tirgotāju, nenosakot nesamērīgus noteikumus par šādas saziņas formātu;”;

(d) pantam pievieno šādu 8. punktu:

“8. Dalībvalstis nodrošina, ka tirgotāji, kuri veic uzņēmējdarbību to teritorijā un ar kuriem sazinās viņu valsts vai citas dalībvalsts SAI vienība, informē šo SAI vienību neatkarīgi no tā, vai viņi piekrīt piedalīties piedāvātajā procedūrā vai nē, un sniedz atbildi saprātīgā termiņā, kas nepārsniedz 20 darba dienas.”;

4. direktīvas 7. panta 2. punktu groza šādi:

(a) punkta ievadfrāzē pirmo teikumu aizstāj ar šādu:

“Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības savās tīmekļa vietnēs, pēc pieprasījuma – uz pastāvīga informācijas nesēja, kā arī ar jebkādiem citiem līdzekļiem, ko tās uzskata par piemērotiem, dara publiski pieejamus divgadu darbības pārskatus.”;

(b) h) apakšpunktu svītro;

5. direktīvas 13. panta 3. punktu svītro;

6. direktīvas 14. pantu aizstāj ar šādu:

“14. pants

Palīdzība patērētājiem

1. Dalībvalstis nodrošina, lai attiecībā uz pārrobežu strīdiem patērētāji un tirgotāji var saņemt palīdzību nolūkā piekļūt SAI vienībai vai vienībām, kas ir kompetentas risināt attiecīgo pārrobežu strīdu.

2. Katra dalībvalsts norīko SAI kontaktpunktu, kas atbild par 1. punktā minēto uzdevumu. Katra dalībvalsts paziņo Komisijai sava SAI kontaktpunkta nosaukumu un kontaktinformāciju. Dalībvalstis atbildību par SAI kontaktpunktu darbību uztic saviem Eiropas patērētāju centru tīkla centriem vai, ja tas nav iespējams, patērētāju organizācijām vai jebkurai citai struktūrai, kas nodarbojas ar patērētāju aizsardzību.

3. SAI kontaktpunkti atvieglo saziņu starp strīdā iesaistītajām personām un kompetento SAI vienību, jo īpaši tie var veikt šādus uzdevumus:

- (a) palīdzēt iesniegt sūdzību un vajadzības gadījumā attiecīgos dokumentus;
- (b) sniegt strīdā iesaistītajām personām un SAI vienībām vispārīgu informāciju par ES patērētāju tiesībām;
- (c) sniegt strīdā iesaistītajām personām skaidrojumus par procedūras noteikumiem, ko piemēro konkrētās SAI vienības;
- (d) informēt sūdzētāju par citiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, ja strīdu nevar izšķirt, izmantojot SAI procedūru.

4. Dalībvalstis var piešķirt SAI kontaktpunktiem tiesības sniegt šajā pantā minēto palīdzību patērētājiem un tirgotājiem, ja tie vēršas pie SAI vienībām, arī iekšzemes strīdu gadījumā.

5. Dalībvalstis nodrošina, ka visi dalībnieki, kas palīdz patērētājiem pārrobežu vai iekšzemes strīdos, rīkojas labticīgi, lai strīdā iesaistītās personas varētu panākt izlīgumu, un pilnībā pārredzamā veidā sniedz patērētājiem attiecīgo informāciju, tai skaitā informāciju par procedūras noteikumiem un visām piemērojamajām maksām.”;

7. direktīvas 19. panta 3. punkta f), g) un h) apakšpunktu svīturo;

8. direktīvas 20. pantam pievieno šādu punktu:

“8. Komisija izstrādā un uztur digitālu interaktīvu rīku, kas sniedz vispārīgu informāciju par patērētāju tiesību aizsardzību un saites uz to SAI vienību tīmekļa vietnēm, par kurām tai paziņots saskaņā ar šā panta 2. punktu.”;

9. direktīvas 24. pantam pievieno šādu 4. punktu:

“4. Līdz [norādīt datumu] dalībvalstis paziņo Komisijai saskaņā ar 14. panta 2. punktu norīkoto SAI kontaktpunktu nosaukumus un kontaktinformāciju.”.

2. pants

Grozījums Direktīvā (ES) 2015/2302

Direktīvas (ES) 2015/2302 7. panta 2. punktā g) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“g) informācija par pieejamām procedūrām sūdzību izskatīšanai un par strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) mehānismiem, ievērojot Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2013/11/ES¹², un attiecīgā gadījumā par SAI vienību, kas attiecas uz tirgotāju;”.

3. pants

Grozījums Direktīvā (ES) 2019/2161

Direktīvas (ES) 2019/2161 5. pantā b) punktu aizstāj ar šādu:

“b) iesniegt sūdzību kompetentajam Eiropas Patērētāju centra tīkla centram, atkarībā no iesaistītajām pusēm.”.

4. pants

Grozījums Direktīvā (ES) 2020/1828

Direktīvas (ES) 2020/1828 I pielikumā svīturo 44. punktu.

5. pants

Transponēšana

1. Dalībvalstis līdz [dd.mm.gggg. — viens gads pēc stāšanās spēkā] pieņem un publisko noteikumus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas 1. pantu. Dalībvalstis par to tūlīt informē Komisiju.

Tās piemēro minētos noteikumus no [datums ģenitīvā].

¹²Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.).”.

2. Dalībvalstis līdz [dd.mm.gggg. — viens gads pēc Regulas xx/... stāšanās spēkā [priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko atceļ Regulu (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē]] pieņem un publisko noteikumus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas 2., 3. un 4. pantu. Dalībvalstis par to tūlīt informē Komisiju.

Tās piemēro minētos noteikumus no [ievietot datumu ģenitīvā].

3. Kad dalībvalstis pieņem 1. un 2. punktā minētos noteikumus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālajai publikācijai. Dalībvalstis nosaka paņēmienus, kā izdarāma šāda atsauce.
4. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus to valsts tiesību aktu galvenos noteikumus, ko tās pieņem jomā, uz kuru attiecas šī direktīva.

6. pants

Stāšanās spēkā

Šī direktīva stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

7. pants

Adresāti

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Briselē,

*Eiropas Parlamenta vārdā –
priekšsēdētāja*

*Padomes vārdā –
priekšsēdētājs*