



Eiropas Savienības
Padome

Briselē, 2023. gada 22. novembrī
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

PAVADVĒSTULE

Sūtītājs: Eiropas Komisijas ģenerāļsekretāre, parakstījusi direktore *Martine DEPREZ*

Saņemšanas datums: 2023. gada 21. novembris

Saņēmējs: Eiropas Savienības Padomes ģenerāļsekretāre *Thérèse BLANCHET*

K-jas dok. Nr.: C(2023) 7019 final

Temats: KOMISIJAS IETEIKUMS, (17.10.2023) par kvalitātes prasībām strīdu izšķiršanas procedūrām, ko piedāvā tiešsaistes tirdzniecības vietas un Savienības arodasociācijas

Pielikumā ir pievienots dokuments C(2023) 7019 *final*.

Pielikumā: C(2023) 7019 *final*



Briselē, 17.10.2023.
C(2023) 7019 final

KOMISIJAS IETEIKUMS,

(17.10.2023)

**par kvalitātes prasībām strīdu izšķiršanas procedūrām, ko piedāvā tiešsaistes
tirdzniecības vietas un Savienības arodasociācijas**

KOMISIJAS IETEIKUMS,

(17.10.2023)

par kvalitātes prasībām strīdu izšķiršanas procedūrām, ko piedāvā tiešsaistes tirdzniecības vietas un Savienības arodasociācijas

EIROPAS KOMISIJA,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 292. pantu,

tā kā:

- (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/EK¹ nodrošina, ka patērētājiem Savienībā ir pieejamas kvalitatīvas strīdu alternatīvas izšķiršanas ("SAI") procedūras, lai izšķirtu līgumiskos strīdus, kas rodas, Savienībā iedibinātiem tirgotājiem pārdodot preces vai pakalpojumus Savienībā dzīvojošiem patērētājiem.
- (2) Nesen veiktajā minētās direktīvas izvērtējumā tika secināts, ka arvien vairāk patērētāju izmanto tiešsaistes tirdzniecības vietas, lai iegādātos preces un pakalpojumus, un izmanto strīdu izšķiršanas procedūras, ko šīs tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošina kā daļu no saviem pakalpojumiem. Direktīva 2013/11/ES nereglamentē šādas strīdu izšķiršanas procedūras, un tāpēc to taisnīgumu nevar pārbaudīt. Lai nodrošinātu, ka pret patērētājiem, kuri izmanto šādas strīdu izšķiršanas procedūras, izturas taisnīgi un ar visaugstāko profesionālās rūpības līmeni, ir ieteicams šādās procedūrās izmantot attiecīgos kvalitātes kritērijus, kas noteikti Direktīvā 213/11/ES.
- (3) Direktīvas 2013/11/ES izvērtējumā arī atklājās, ka pārrobežu SAI procedūras tiek izmantotas reti, ņemot vērā daudzus šķēršļus, kas pastāv, izmantojot šīs procedūras pārrobežu situācijā. Dažas arodapvienības nodrošina pārrobežu strīdu izšķiršanas sistēmas, kas nav saistītas ar konkrētām valstu SAI procedūrām. Lai patērētājiem nodrošinātu konsekventu aizsardzības līmeni, būtu ieteicams, lai minētās arodapvienības pēc iespējas ievērotu attiecīgos kvalitātes kritērijus, kas noteikti Direktīvā 2013/11/ES.
- (4) Tiešsaistes tirdzniecības vietām un arodapvienībām, kas savu pakalpojumu ietvaros nodrošina strīdu izšķiršanas procedūras, pirms procedūras sākšanas būtu jāinformē patērētāji un tirgotāji par šādu procedūru galvenajām iezīmēm, lai puses varētu izlemt, vai risināt strīdu, izmantojot šo līdzekli. Turklāt minētajām tiešsaistes tirdzniecības vietām un arodapvienībām būtu regulāri jāpublicē ziņojumi ar savu procedūru pašnovērtējumu attiecībā uz to atbilstību šeit ieteiktajām prasībām. Ja strīdu izšķiršanā tiek izmantotas automatizētas procedūras, tas būtu jā dara visiem zināms, un patērētājiem un tirgotājiem būtu jāļauj pieprasīt, lai procedūras iznākumu pārskata fiziska persona,

IR PIENĒMUSI ŠO IETEIKUMU.

¹ OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.

IETEIKUMA MĒRĶIS

1. Šā ieteikuma mērķis ir veicināt augstas kvalitātes kritērijus tiešsaistes tirdzniecības vietu un Savienības arodapvienību piedāvātajām strīdu izšķiršanas procedūrām, nodrošinot šo procedūru efektivitāti un taisnīgumu un par šīm procedūrām atbildīgo fizisko personu kompetenci, neatkarību un objektivitāti.

DEFINĪCIJAS

2. Šajā ieteikumā izmantotajiem terminiem ir tāda pati nozīme, kā definēts Direktīvā 2013/11/ES. Papildus tam:
 - (a) “tiešsaistes tirdzniecības vieta” ir starpniecības pakalpojums, izmantojot tiešsaistes saskarni, kas ļauj patērētājiem noslēgt distances līgumus ar citiem tirgotājiem par produktu vai pakalpojumu pārdošanu;
 - (b) “Savienības arodapvienība” ir jebkura arodapvienība, kuras dalībnieki ir iedibināti dažādās dalībvalstīs;
 - (c) “strīdu izšķiršanas procedūra” ir jebkura procedūra, ko tiešsaistes tirdzniecības vieta un Savienības arodapvienība piedāvā šādu strīdu izšķiršanai:
 - par līgumsaistībām, kas izriet no pārdošanas līgumiem, tostarp par digitālā satura piegādi, vai pakalpojumu līgumiem, un/vai
 - saistībā ar patērētāju tiesībām, kas izriet no Savienības tiesību aktiem attiecībā uz šādu līgumu posmu pirms līguma noslēgšanas un pēc līguma noslēgšanas, starp Savienībā dzīvojošu patērētāju un tirgotāju, kas piedāvā preces, digitālo saturu vai pakalpojumus Savienības teritorijā dzīvojošiem patērētājiem.

PRIEKŠMETS

3. Tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām, kuras savu pakalpojumu ietvaros nodrošina patērētājiem un tirgotājiem strīdu izšķiršanas procedūras, ir ieteicams piemērot attiecīgos kvalitātes kritērijus, kas noteikti Direktīvā 2013/11/ES, lai nodrošinātu taisnīgu un objektīvu strīdu izšķiršanu.

SPECIĀLĀS ZINĀŠANAS, NEATKARĪBA, OBJEKTIVITĀTE

4. Konkrētāk, ievērojot Direktīvas 2013/11/ES 6. pantu, ir ieteicams, lai tiešsaistes tirdzniecības vietas un Savienības arodapvienības censtos nodrošināt, ka par strīdu izšķiršanas procedūrām atbildīgajām fiziskajām personām ir nepieciešamā kompetence un ka tās ir neatkarīgas un objektīvas. To ieteicams garantēt, nodrošinot, ka šādas personas:
 - (a) ir ar nepieciešamajām zināšanām un prasmēm patērētāju strīdu alternatīvas izšķiršanas jomā vai izšķiršanā tiesā, kā arī ar vispārēju izpratni par piemērojamajām tiesībām;
 - (b) nav pakļautas nekādām norādēm no vienas vai otras puses vai to pārstāvjiem;

- (c) saņem atalgojumu tādā veidā, ka tas nav saistīts ar procedūras iznākumu.

EFEKTIVITĀTE

5. Saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 8. pantu ir ieteicams, lai tiešsaistes tirdzniecības vietas un Savienības arodapvienības nodrošinātu, ka to strīdu izšķiršanas procedūras ir efektīvas un ka to mērķis ir nodrošināt turpmāko:
- (a) strīdu izšķiršanas procedūra ir pieejama un tai var viegli piekļūt tiešsaistē abas puses neatkarīgi no tā, kur tās atrodas;
 - (b) procedūra pusēm ir pieejama bez pienākuma piesaistīt advokātu vai juriskonsultu, bet procedūra pusēm neatņem tiesības jebkurā procedūras stadijā saņemt neatkarīgu padomu vai izmantot trešās personas pārstāvību vai palīdzību;
 - (c) strīdu izšķiršanas procedūra patērētājiem ir bez maksas vai pieejama par nominālu samaksu;
 - (d) tiešsaistes tirdzniecības vieta vai Savienības arodapvienība, kas saņēmusi sūdzību, par to paziņo strīda pusēm, tiklīdz tā ir saņēmusi visus dokumentus ar attiecīgo informāciju saistībā ar sūdzību;
 - (e) strīdu izšķiršanas procedūras iznākumu dara pieejamu 90 kalendāro dienu laikposmā no dienas, kad tiešsaistes tirdzniecības vieta vai Savienības arodapvienība saņēmusi visus sūdzības materiālus. Puses būtu jāinformē par jebkādu minētā laikposma pagarināšanu un par paredzamo laiku, kas būs vajadzīgs, lai pabeigtu izskatīt strīdu.

TAISNĪGUMS

6. Saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 9. pantu tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām ir ieteicams nodrošināt, ka to strīdu izšķiršanas procedūrās:
- (a) pusēm ir iespēja pieņemamā laikposmā izteikt savu viedokli, saņemt no tiešsaistes tirdzniecības vietas vai Savienības arodapvienības otras puses izvirzītos argumentus, pierādījumus, dokumentus un faktus, jebkādas ekspertu liecības un atzinumus un tām ir iespēja tos komentēt;
 - (b) puses ir informētas, ka tām nav pienākuma piesaistīt advokātu vai juriskonsultu, bet ka tās var jebkurā procedūras stadijā lūgt neatkarīga speciālista padomu vai izmantot trešās personas pārstāvību vai palīdzību;
 - (c) puses tiek informētas par strīdu izšķiršanas procedūras iznākumu rakstiski vai uz pastāvīga informācijas nesēja un tām sniedz izklāstu ar iznākuma pamatojumu.
7. Tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām ir ieteicams nodrošināt, ka:
- (a) pusēm ir iespēja jebkurā stadijā izstāties no procedūras, ja tās nav apmierinātas ar procedūras izpildi vai norisi. Ieteicams puses informēt par šīm tiesībām pirms procedūras sākuma;

- (b) puses, pirms tās piekrīt ierosinātajam risinājumam vai sāk tam atbilstoši rīkoties, tiek informētas, ka:
 - i) tās var izvēlēties, vai piekrist vai nepiekrist ierosinātajam risinājumam un vai sākt tam atbilstoši rīkoties;
 - ii) dalība procedūrā neliedz iespēju meklēt tiesisko aizsardzību ar tiesas procedūru;
 - iii) ierosinātais risinājums varētu atšķirties no iznākuma, ko noteiktu tiesa;
- (c) puses, pirms tās piekrīt ierosinātam risinājumam vai sāk tam atbilstoši rīkoties, tiek informētas par juridiskajām sekām, ko rada piekrišana vai rīcība atbilstoši šādam ierosinātam risinājumam;
- (d) pusēm, pirms tās izsaka piekrišanu ierosinātam risinājumam vai izlīgumam, tiek atvēlēts pieņemams laikposms pārdomām.

PAPILDU IETEIKUMI

8. Tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām ir ieteicams nodrošināt, ka tad, ja tās strīdu izšķiršanai izmanto automatizētas procedūras, tas tiek darīts visiem zināms un ka strīda pusēm tiek piešķirtas tiesības pieprasīt, lai procedūras iznākumu pārskata fiziska persona.
9. Tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām ir ieteicams regulāri publicēt pašnovērtējuma ziņojumus, aptverot ne vairāk kā divus gadus ilgus laikposmus, par to, kā ir īstenoti šajā ieteikumā noteiktie kvalitātes kritēriji. Šai informācijai vajadzētu būt pieejamai to tīmekļa vietnē.
10. Tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām pirms strīdu izšķiršanas procedūras sākšanas ir ieteicams informēt patērētājus un tirgotājus par piemērojamajiem galvenajiem elementiem un procesuālajiem noteikumiem, piemēram, izmantotajām valodām, nepieciešamo dokumentāciju, vidējo ilgumu un iespējamajām izmaksām. Tām būtu arī skaidri jānorāda iemesli, kāpēc tās var atteikties izskatīt konkrētu strīdu.
11. Dalībvalstīm ir ieteicams sniegt ieguldījumu šā ieteikuma paziņošanā tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām, kuras piedāvā strīdu izšķiršanas procedūras patērētājiem, kas dzīvo attiecīgo dalībvalstu teritorijās.

ADRESĀTI

12. Šis ieteikums ir adresēts tiešsaistes tirdzniecības vietām un Savienības arodapvienībām, kas nodrošina strīdu izšķiršanas procedūras starp tirgotājiem un Savienībā dzīvojošiem patērētājiem, kā arī dalībvalstīm.

Briselē, 17.10.2023

*Komisijas vārdā —
Komisijas loceklis
Didier Reynders*

