EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2019 09 25
COM(2019) 425 final

KOMISIJOS ATASKAITA EUROPOS PARLAMENTUI, TARYBAI IR EUROPOS EKONOMIKOS IR SOCIALINIŲ REIKALŲ KOMITETUI

dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo taikymo

1. Įvadas

Per pastaruosius 32 metus ES sukurtas išsamus esminių vartotojų teisių, kuriomis apsaugomi ekonominę veiklą ES bendrojoje rinkoje vykdantys vartotojai ir jiems suteikiama daugiau galių, rinkinys. Pavyzdžiui, ES vartotojai turi teisę per 14 dienų grąžinti internetu įsigytą prekę arba reikalauti sutaisyti arba pakeisti prekę garantijos laikotarpiu. Šiomis teisėmis grindžiami vartotojų lūkesčiai, o šių teisių besilaikančios įmonės sudaro sąlygas kurti patikimas ir konkurencingas mažmeninės prekybos rinkas ir skatinti ekonomikos augimą Sąjungoje[1]. Siekiant suteikti vartotojams, įmonėms ir visai bendrajai rinkai tokios naudos, turi būti laikomasi ES vartotojų teisės aktų, o tais atvejais, kai jų nesilaikoma, – užtikrinamas jų vykdymas.

Todėl, be esminių vartotojų teisės aktų, ES politikos formuotojai yra parengę teisėkūros ir su teisėkūra nesusijusių priemonių, kuriomis siekiama veiksmingiau užtikrinti vartotojų teises valstybėse narėse, rinkinį (toliau – ES vykdymo užtikrinimo priemonių rinkinys). Viena iš pagrindinių šio priemonių rinkinio dalių yra alternatyvus vartotojų ginčų sprendimas (toliau – AGS), t. y. vartotojų ginčų sprendimas pasitelkiant neteisminio ginčų sprendimo mechanizmus[2]. AGS tapo žinomas Europoje XX a. septintojo dešimtmečio pabaigoje, o nuo XX a. dešimtojo dešimtmečio jis ėmė populiarėti vis daugiau valstybių narių. Iš pradžių ES politikos formuotojai vartotojų AGS taikė neprivalomus standartus[3] arba konkretiems sektoriams skirtus teisės aktus, reikalaudami, kad valstybės narės skatintų[4] arba užtikrintų[5] galimybę naudotis neteisminio ginčų sprendimo mechanizmais. Priėmus Direktyvą 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (toliau – AGS direktyva)[6] ir Reglamentą (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo (toliau – EGS reglamentas)[7], sukurta horizontali vartotojų AGS ir EGS teisės aktų sistema. Komisijos komunikate „Naujos galimybės vartotojams“ paskelbta, kad stiprinti šią vartotojų AGS ir (arba) EGS sistemą yra vienas iš Komisijos prioritetų siekiant papildyti ES vykdymo

---

1 2018 m. balandžio 11 d. Komisijos komunikate „Naujos galimybės vartotojams“ (COM(2018) 183 *final*) primenama, kad vartotojų išlaidos sudaro 56 proc. Europos BVP, o iš Komisijos vartotojų rezultatų suvestinių duomenų matyti, kad tarp vartotojų sąlygų ir ekonominės padėties įvairiose valstybėse narėse esama nuolatinės teigiamos koreliacijos.

2 Į ES vykdymo užtikrinimo priemonių rinkinį įtrauktų priemonių orientacinė apžvalga pateikiama I priede.

3 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl principų, taikomų institucijoms, atsakingoms už neteisminį vartotojų ginčų sprendimą (OL L 115, 1998 4 17, p. 31), ir 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl neteisminėms institucijoms, vartotojų ginčus sprendžiančioms bendro sutarimo būdu, taikomų principų (OL L 109, 2001 4 19, p. 56). Šios dvi rekomendacijos grindžiamos 1996 m. Komisijos veiksmų planu, skirtu padėti vartotojams kreiptis į teismą ir spręsti vartotojų ginčus vidaus rinkoje (KOM(96) 13 galutinis).

4 Pvz., Direktyvos 2008/6/EB, iš dalies keičiančios Direktyvą 97/67/EB, siekiant visiško Bendrijos pašto paslaugų vidaus rinkos suformavimo (OL L 52, 2008 2 27, p. 3), 19 straipsnio 1 dalies trečia pastraipa.

5 Pvz., Direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių ir panaikinančios Tarybos direktyvą 87/102/EEB (OL L 133, 2008 5 22, p. 66) 24 straipsnis.

6 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.

7 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), OL L 165, 2013 6 18, p. 1.

užtikrinimo priemonių rinkinį, užtikrinti visapusį esamų vykdymo užtikrinimo priemonių veiksmingumą ir išnaudoti visas ES vartotojų teisės aktų teikiamas galimybes.

Ši ataskaita teikiama pagal AGS direktyvos 26 straipsnį ir EGS reglamento 21 straipsnio 2 dalį. Joje vertinama, kaip taikoma pagal dvi minėtas teisines priemones nustatyta vartotojų AGS ir EGS teisinė sistema. Vertinimas grindžiamas šiais informacijos šaltiniais:

- valstybių narių teisės aktais, kuriais įgyvendinama AGS direktyva;
- ataskaitomis dėl AGS subjektų kūrimo ir veiklos, kurias valstybių narių nacionalinės kompetentingos institucijos, atsakingos už vartotojų AGS (toliau – nacionalinės kompetentingos institucijos), 2018 m. pateikė pagal AGS direktyvos 20 straipsnio 6 dalį;
- 2018 m. lapkričio 20 d. surengto susitikimo su nacionalinėmis kompetentingomis institucijomis išvadomis;
- 2018 m. birželio 11–12 d. vykusios AGS asamblėjos[8] ir kitų Komisijos surengtų suinteresuotiesiems subjektams skirtų renginių[9] rezultatais;
- 2017 ir 2018 m. Europos EGS platformos veikimo ataskaitomis (toliau – EGS ataskaitos)[10], pateiktomis pagal EGS reglamento 21 straipsnio 1 dalį;
- valstybių narių EGS kontaktinių centrų veiklos ataskaitomis, 2018 m. pateiktomis pagal EGS reglamento 7 straipsnio 2 dalies b punktą;
- susitikimų su EGS kontaktinių centrų tinklu rezultatais;
- kitais šaltiniais[11].

Visapusiškos vartotojų AGS sistemos visoje Sąjungoje pradėjo veikti tik nuo 2018 m. pabaigos[12], todėl duomenų apie naudojimąsi AGS nėra daug.

2. ES vartotojų AGS ir EGS teisės aktų sistema. Tikslas ir pagrindiniai ypatumai

Sprendžiant vartotojų ginčus neteismine tvarka vartotojams, mažmenininkams ir apskritai teisingumo vykdymo srityje suteikiama daug galimybių. Galimybė pasinaudoti paprastu, teisingu ir ekonomiškai efektyviu alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmu padeda didinti vartotojų pasitikėjimą, kai jie perka iš mažmenininkų, ypač internetinėje aplinkoje. AGS procedūros yra ne tokios oficialios ir paprastai taikinamojo pobūdžio, todėl, netgi kilus ginčui, šalys gali išlaikyti pardavėjo ir kliento santykius. Dalyvaudami AGS procedūrose,

[8] AGS asamblėjoje – dviejų dienų trukmės tinklaveikos ir interaktyvių praktinių seminarų renginyje – buvo suburta daugiau kaip 350 Europos AGS bendruomenės atstovų, įskaitant vartotojų ir įmonių atstovus, reguliavimo institucijas, akademinės bendruomenės narius ir 187 kitų AGS įstaigų atstovus. Šis renginys paskatino imtis tolesnių bendradarbiavimo iniciatyvų valstybių narių lygmeniu (pvz., kurti AGS tinklus, steigti nacionalines AGS asamblėjas).

[9] Pvz., pagal iniciatyvą TRAVEL_NET (AGS subjektų, nagrinėjančių vartotojų ginčus keleivių vežimo ir kelionių sektoriuose, tinklas) 2017 m. lapkričio 10 d. Berlyne surengtas atidaromasis renginys; 2017 m. gruodžio 13 d. Briuselyje surengtos apskritojo stalo diskusijos su pagrindiniais drabužių ir avalynės pramonės sektoriaus mažmenininkais.

[10] Pateikiamos EGS platformoje adresu https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] Pvz., piliečių Komisijai pateiktais skundais, EGS platformoje pateiktais vartotojų atsiliepimais, Komisijos vykdytomis informavimo apie AGS ir (arba) EGS kampanijomis, AGS subjektų metinėmis veiklos ataskaitomis, konferencijomis, tyrimais, moksliniais leidiniais.

[12] Žr. toliau, 3 dalies c punktą.

mažmenininkai gauna svarbios grįžtamosios informacijos apie savo prekių ir paslaugų kokybę ir įgyja pranašumą prieš savo konkurentus, nes sutaupo teismo procesui skiriamų lėšų ir parodo, kad taiko aukštus klientų aptarnavimo standartus. Veiksminga AGS subjektų sistema taip pat padeda mažinti teismams tenkančią naštą, ypač kai nagrinėjami mažos vertės ginčai. Direktyva 2013/11/ES ir Reglamentu (ES) Nr. 524/2013 siekiama išnaudoti šias galimybes sukuriant teisės aktų sistemą, kuria užtikrinama, kad, spręsdami sutartinius ginčus su komercinės veiklos subjektais, vartotojai galėtų pasinaudoti aukštos kokybės AGS procedūromis, be kita ko, pasitelkdami daugiakalbę internetinę EGS platformą.

a) Direktyva 2013/11/ES

Pagal šią direktyvą valstybės narės sudaro palankias sąlygas ES vartotojams naudotis AGS ir užtikrina, kad jie galėtų kreiptis į sertifikuotą statusą turinčius AGS subjektus dėl ginčų su ES komercinės veiklos subjektais dėl įsigytų prekių ar paslaugų sprendimo[13]. Tai apima vidaus ir tarpvalstybinius vartotojų ir įmonių ginčus visoje Sąjungoje ir iš esmės visuose mažmeninės prekybos sektoriuose (toliau – visiška AGS aprėptis), neatsižvelgiant į tai, ar prekė įsigyta internetu. Šia direktyva AGS subjektams, jų atliekamoms AGS procedūroms ir – kiek mažesniu mastu – esminiams standartams, kuriais remiantis nustatomi AGS procedūros rezultatai, kaip privalomi kokybės reikalavimai, nustatomi prieinamumo, ekspertinių žinių, nepriklausomumo, nešališkumo, skaidrumo, veiksmingumo, teisingumo, laisvės ir teisėtumo principai[14]. Atitiktis reikalavimams užtikrinama taikant specialų sertifikavimo ir stebėsenos mechanizmą – valstybės narės paskiria nacionalines kompetentingas institucijas, kurios parengia ir tvarko nacionalinius AGS subjektų, kurių atitiktį šioje direktyvoje nustatytiems kokybės reikalavimams jos yra patvirtinusios, sąrašus. Nacionaliniai sertifikuotų AGS subjektų sąrašai pateikiami Komisijai. Nacionalinės kompetentingos institucijos nuolat stebi, ar AGS subjektai atitinka reikalavimus, ir į sąrašą gali būti įtraukiami tik reikalavimus atitinkantys AGS subjektai. Tam tikromis aplinkybėmis komercinės veiklos subjektai turi informuoti vartotojus apie AGS subjektą arba AGS subjektus, kuris (-ie) yra kompetentingas (-i) nagrinėti su tais komercinės veiklos subjektais susijusius ginčus[15].

Šioje direktyvoje vadovaujamasi minimalaus suderinimo principu. Ja nenustatomas konkretus AGS subjekto organizacijos tapatumo modelis[16], finansavimo modelis[17] ar teritorinė ir sektorinė aprėptis[18]. Be to, šioje direktyvoje nenustatyta konkrečios rūšies AGS procedūra[19] ir

[13] Žr. AGS direktyvos 5 straipsnio 1 dalį. Šia nuostata reikalaujama, kad valstybės narės ne tik suteiktų galimybę naudotis visapusiška nacionaline AGS subjektų infrastruktūra, bet ir sudarytų palankias sąlygas vartotojams naudotis šia infrastruktūra.

[14] Kokybės reikalavimai išdėstyti šios direktyvos II skyriuje (5–12 straipsniuose).

[15] Žr. AGS direktyvos 13 straipsnį.

[16] Viešasis ar privatusis subjektas.

[17] Viešasis, privatusis ar mišrusis finansavimas.

[18] T. y. tai, ar AGS subjektas nagrinėja ginčus su komercinės veiklos subjektais, įsisteigusiais visuose, ar tik tam tikruose atitinkamos valstybės narės teritorijos regionuose; ar jis nagrinėja vartotojų ginčus visuose, ar tik konkrečiuose mažmeninės prekybos sektoriuose.

[19] Skundų taryba, taikinimas, tarpininkavimas, ombudsmenas, arbitražas ar kitos procedūros, įskaitant minėtų rūšių procedūrų derinius. Reikėtų pažymėti, kad ES nėra bendros terminijos, kuria remiantis būtų galima atskirti įvairių rūšių AGS procedūras ir atitinkamų terminų reikšmes. Pavyzdžiui, įvairiose valstybėse narėse labai skiriasi terminų „tarpininkavimas“ arba „ombudsmenas“ reikšmės. Todėl AGS direktyvoje įvairių rūšių

ja nereglamentuojamas savanoriško ar privalomo dalyvavimo procedūroje klausimas[20], taip pat tai, ar procedūros rezultatai yra privalomi[21]. Atsižvelgdamos į šioje direktyvoje taikomą minimalaus suderinimo principą, valstybės narės gali nustatyti arba toliau taikyti kokybės reikalavimus, kuriais viršijami šioje direktyvoje nustatyti reikalavimai[22]. Todėl vykdant įsipareigojimus užtikrinti visišką AGS aprėptį ir kuriant nacionalines AGS sistemas valstybėms narėms suteikiama nemažai lankstumo[23].

b) Reglamentas (ES) Nr. 524/2013

EGS reglamentas grindžiamas pagal AGS direktyvą sukurtų sertifikuotą statusą turinčių AGS subjektų infrastruktūra ir taikomas vartotojų ginčams dėl internetu įsigytų prekių ar suteiktų paslaugų. Juo siekiama konkrečiai sustiprinti bendrosios rinkos skaitmeninę dalį.

Pagal šį reglamentą Komisija kuria ir prižiūri Europos EGS platformą. EGS platforma – daugiakalbė interaktyvi interneto svetainė, kurioje vartotojams sudaromos sąlygos internetu spręsti vartotojų ir įmonių ginčus dėl (vidaus arba tarpvalstybiniu lygmeniu) internetu įsigytų prekių ar paslaugų. Šioje platformoje šalims pateikiama informacija apie sertifikuotą statusą turintį (-čius) AGS subjektą (-us), kuris (-ie) yra kompetentingas (-i) nagrinėti jų bylą, ir ginčas perduodamas AGS subjektui, kurio paslaugomis šalys susitarė naudotis. Tuomet AGS subjektas gali pasinaudoti platformos bylų tvarkymo priemone ir internetu platformoje nagrinėti bylą. Jei per 30 dienų nuo skundo pateikimo šalys nesusitaria dėl AGS subjekto, byla platformoje automatiškai nutraukiama[24]. Tai, kad byla automatiškai nutraukiama, nedaro poveikio vartotojo galimybei toliau siekti, kad jo skundas būtų nagrinėjamas nesinaudojant platforma (pvz., pateikiant skundą tiesiogiai AGS subjektui). Platformos naudotojams padeda EGS kontaktinių centrų tinklas, kuris teikia informaciją ir pagalbą visų pirma tokiais klausimais kaip naudojimasis EGS platforma, AGS subjektai, vartotojų teisės ir kitos teisių gynimo priemonės[25]. Kiekviena valstybė narė paskiria EGS kontaktinį centrą, kuriame dirba bent du EGS patarėjai. Nacionaliniai EGS kontaktiniai centrai tarpusavyje bendradarbiauja Komisijos valdomame tinkle. Elektroninės komercinės veiklos subjektų ir elektroninių

AGS procedūroms apibūdinti naudojamas tipologinis metodas ir vengiama vartoti minėtus terminus (žr. AGS direktyvos 2 straipsnį).

[20] AGS direktyvos 1 straipsnio antrame sakinyje paaiškinama, kad šia direktyva ES lygmeniu sukuriama savanoriško AGS sistema, tačiau valstybės narės nacionaliniu lygmeniu gali laisvai nustatyti, kad dalyvauti AGS procedūrose yra privaloma, jeigu atitinkamais nacionalinės teisės aktais šalims netrukdoma pasinaudoti savo teise kreiptis į teismą.

[21] AGS procedūros rezultatai gali būti privalomi, pavyzdžiui, dėl jų *res judicata* galios (kaip yra vartotojų arbitražo procedūrų atveju), dėl komercinės veiklos subjekto narystės verslo asociacijoje, kurios įstatuose nustatyti atitinkami jos narių įpareigojimai, ir dėl komercinės veiklos subjekto įsipareigojimų vartotojui (pavyzdžiui, įtrauktų į komercinės veiklos subjekto vartojimo sutartyse pateikiamas sąlygas).

[22] Žr. AGS direktyvos 2 straipsnio 3 dalį.

[23] Ši nuostata grindžiama tuo, kad valstybės narės gali geriausiai įvertinti, kuris AGS modelis geriausiai tinka atitinkamam mažmeninės prekybos sektoriui, ir siekiu joms sudaryti sąlygas atitinkamais atvejais pasinaudoti įsigalėjusiomis vartotojų AGS tradicijomis (plg. AGS direktyvos 15 konstatuojamąją dalį).

[24] Platformoje vykstančio proceso eiga pavaizduota diagramoje, pateiktoje pirmojoje EGS ataskaitoje, COM(2017) 744 *final*, p. 2.

[25] Šiame reglamente reikalaujama, kad EGS kontaktiniai centrai teiktų paslaugas nagrinėjant tarpvalstybines bylas, o valstybės narės gali priimti reguliavimo srities sprendimus ir reikalauti, kad EGS kontaktiniai centrai visas arba tam tikras paslaugas teiktų ir nagrinėjant vidaus ginčus.

prekyviečių interneto svetainėse turi būti pateikiama elektroninė nuoroda į EGS platformą. Be to, elektroninės komercinės veiklos subjektai turi nurodyti savo el. pašto adresą[26].

Šis reglamentas taip pat taikomas vartotojo atžvilgiu komercinės veiklos subjekto inicijuotiems ginčams (įmonių ir vartotojų ginčams), jeigu vartotojo įprastinės gyvenamosios vietos valstybėje narėje leidžiama spręsti tokius ginčus pasitelkiant AGS subjektą[27].

3. Direktyvos 2013/11/ES taikymas

a) Perkėlimas į valstybių narių nacionalinę teisę

AGS direktyvos 25 straipsnio 1 dalyje reikalaujama, kad valstybės narės užtikrintų, kad įsigaliotų įstatymai ir kiti teisės aktai, būtini, kad šios direktyvos būtų laikomasi nuo 2015 m. liepos 9 d.. Komisija parėmė įgyvendinimo procesą sudarydama AGS ekspertų grupę, kuri nuo 2013 m. iki 2015 m. pradžios surengė keturis posėdžius[28]. Vis dėlto nemažai valstybių narių laiku nepranešė apie perkėlimo į nacionalinę teisę aktus. Atlikusi atitikties reikalavimams vertinimą, Komisija prieš 16 valstybių narių pradėjo pažeidimo nagrinėjimo procedūras dėl to, kad jos (iš dalies arba visiškai) nepranešė apie įgyvendinimo priemones. Vėliau visos susijusios valstybės narės pranešė apie visišką šios direktyvos įgyvendinimą. Atlikusi papildomą perkėlimo į nacionalinę teisę patikrą, kuria patvirtinta, kad ši direktyva visiškai perkelta į nacionalinę teisę, Komisija nutraukė visas pažeidimo nagrinėjimo procedūras. Be to, su dviem valstybėmis narėmis Komisija pradėjo struktūrinį dialogą (procedūra „EU Pilot“). Vėliau abi procedūros „EU Pilot“ buvo nutrauktos[29].

2017 m. liepos 1 d. AGS direktyva įsigaliojo EEE šalyse – Islandijoje, Lichtenšteine ir Norvegijoje. Islandija dar nepranešė apie šios direktyvos perkėlimą į nacionalinę teisę[30].

b) Nacionalinės AGS tvarkos kūrimas

Valstybės narės, įgyvendindamos šios direktyvos nuostatas, įvairiai naudojasi joms šia direktyva suteikiama veiksmų laisve. Dauguma valstybių narių pasirinko nebaigtinį AGS subjektų sąrašą, t. y. sistemą, pagal kurią ginčų sprendimo įstaigos, prašančios tapti sertifikuotais AGS subjektais, yra patvirtinamos, jeigu atitinka šioje direktyvoje nustatytus ir į nacionalinę teisę perkeltus kokybės reikalavimus. Kelios valstybės narės taiko baigtinio sąrašo metodą, pagal kurį įgyvendinimo teisės aktuose pateikiamas išsamus AGS subjektų

[26] Norėdamas sėkmingai pateikti skundą Europos EGS platformoje, vartotojas turi nurodyti elektroninės komercinės veiklos subjekto el. pašto adresą. Vartotojas iš sąrašo gali pasirinkti EGS platformoje jau užregistruotus elektroninės komercinės veiklos subjektus.

[27] Žr. EGS reglamento 2 straipsnio 2 dalį.

[28] AGS ekspertų grupė buvo sudaryta iš valstybių narių paskirtų ekspertų. Visuose arba kai kuriuose jos posėdžiuose taip pat dalyvavo EEE šalių, kurios nėra valstybės narės, ir Europos Parlamento sekretoriato atstovai.

[29] Viena valstybė narė panaikino pirminius ir priėmė naujus, visiškai reikalavimus atitinkančius įgyvendinimo teisės aktus. Antruoju procedūros „ES Pilot“ atveju pirminės Komisijos abejonės buvo išsklaidytos palaikant dialogą su valstybe nare.

[30] Todėl ELPA priežiūros institucija ELPA teisme pradėjo bylą prieš Islandiją.

sąrašas ir nebegalima paskirti kitų AGS subjektų[31]. Kai kurių valstybių narių, kuriose sudaromas nebaigtinis AGS subjektų sąrašas, įgyvendinimo teisės aktuose reikalaujama, kad AGS subjektais būtų paskiriamos tam tikros viešosios ginčų sprendimo įstaigos[32].

Daugumoje valstybių narių visų rūšių procedūros, kurioms taikoma ši direktyva, pripažįstamos kaip galimos AGS procedūros. Vis dėlto keletas valstybių narių į savo įgyvendinimo teisės aktų taikymo sritį nėra įtraukusios vartotojų arbitražo[33]. Tik kelios valstybės narės naudojasi AGS direktyvos 2 straipsnio 2 dalies a punkte numatyta galimybe kaip galimus AGS subjektus pripažinti įmonių taikintojus (pranc. *médiateurs d'entreprise*)[34].

Daugumos valstybių narių įgyvendinimo teisės aktuose atsižvelgiama į šios direktyvos kokybės reikalavimais užtikrinamą vartotojų apsaugos lygį, tačiau keletas valstybių narių yra nustačiusios papildomus arba griežtesnius kokybės reikalavimus – arba pačiuose įgyvendinimo teisės aktuose, arba nacionalinėms kompetentingoms institucijoms suteikdamos įgaliojimus jų prižiūrimiems AGS subjektams nustatyti papildomus ar griežtesnius reikalavimus.

Nacionaliniu lygmeniu taikomų papildomų ar griežtesnių kokybės reikalavimų pavyzdžiai

- AGS direktyvos 6 straipsnio a punkte nustatyta, kad už AGS atsakingi fiziniai asmenys turi „reikiamų žinių ir įgūdžių vartotojų ginčų alternatyvaus ar teisminio sprendimo srityje“, taip pat išmano „bendrus teisės dalykus“. Vokietijos įgyvendinimo teisės aktuose taip pat reikalaujama, kad šie asmenys būtų tinkamą kvalifikaciją įgiję teisininkai arba kvalifikacinį egzaminą išlaikę tarpininkai. Čekijos įgyvendinimo teisės aktuose reikalaujama būti įgijus universitetinį išsilavinimą teisės srityje arba teisės mokslų magistro laipsnį. Lenkijoje taip pat nustatyti konkretūs papildomi reikalavimai dėl tam tikruose viešuosiuose AGS subjektuose dirbančių asmenų, atsakingų už AGS, kvalifikacijos[35].
- AGS direktyvos 8 straipsnio c punkte nustatyta, kad AGS procedūra vartotojams yra nemokama arba prieinama už nominalų mokestį. Pagal Čekijos, Ispanijos, Prancūzijos, Lietuvos ir Suomijos įgyvendinimo teisės aktus vartotojų AGS vartotojui visada nemokamas. Slovakijos įgyvendinimo teisės aktuose nustatyta, kad vartotojams taikomas ne didesnis kaip 5 EUR, o Danijos įgyvendinimo teisės aktuose – ne didesnis kaip 100 DKK mokestis.
- AGS Direktyvos 8 straipsnio e punkte nustatyta, kad tais atvejais, kai ginčai yra labai sudėtingi, AGS subjektas savo nuožiūra gali pratęsti 90-ies dienų laikotarpį, per kurį

[31] Pavyzdžiui, Austrija.

[32] Pavyzdžiui, Lenkijoje įgyvendinimo teisės aktuose reikalaujama, kad Energetikos reguliavimo tarnyba, Elektroninių ryšių tarnyba, Finansų priežiūros institucija, Finansų ombudsmenas, Geležinkelių transporto tarnyba ir Prekybos inspekcija teiktų AGS paslaugas ir būtų sertifikuoti AGS subjektai.

[33] Pavyzdžiui, Prancūzija. Į Vokietijos įgyvendinimo teisės aktus neįtrauktos procedūros, kai vartotojui nustatomas sprendimas, taip pat procedūros, kurių metu vartotojui nesuteikiama teisė kreiptis į teismą.

[34] Pavyzdžiui, Ispanija ir Prancūzija.

[35] Plg. **Error! Bookmark not defined.** išnašą. Pavyzdžiui, už AGS Lenkijos finansų ombudsmeno įstaigoje atsakingi asmenys turi būti įgiję universitetinį išsilavinimą teisės srityje arba aukštąjį ekonominį išsilavinimą.

turi būti užbaigta AGS procedūra. Belgijos teisės aktuose taip pat nustatyta, kad 90-ies dienų laikotarpį galima pratęsti tik vieną kartą (daugiausia 180 dienų), o Portugalijos teisės aktuose – tik du kartus (daugiausia 270 dienų).

- Jungtinės Karalystės civilinės aviacijos administracija, kuri yra viena iš Jungtinės Karalystės nacionalinių kompetentingų institucijų, yra paskelbusi AGS pareiškėjams skirtas gaires; jose nustatyta keletas kokybės reikalavimų, kuriais viršijami Jungtinės Karalystės įgyvendinimo teisės aktuose nustatyti reikalavimai[36].

1 langelis

c) Nacionalinių AGS sistemų kūrimas

Pagal AGS direktyvos 24 straipsnio 2 dalį valstybės narės ne vėliau kaip 2016 m. sausio 9 d. turėjo perduoti Komisijai savo pirmuosius AGS subjektų sąrašus. Kadangi daugelis valstybių narių vėlavo perkelti šią direktyvą į nacionalinę teisę, jos taip pat vėlavo pateikti savo AGS subjektų sąrašus. Visiška teritorinė ir sektorinė AGS aprėptis iš esmės buvo užtikrinta tik 2018 m. pabaigoje[37]. Iki šiol visos valstybės narės, Lichtenšteinas ir Norvegija pranešė apie iš viso 460 AGS subjektų.

Įvairiose valstybėse narėse taikomų AGS sistemų įvairovė didžiulė, ypač kiek tai sietina su sertifikuotų AGS subjektų skaičiumi, AGS subjektų organizacijos tapatumo ir finansavimo modeliais, atliekamų AGS procedūrų aprėptimi ir rūšimis. Be to, taip pat esama konkrečių AGS modelių skirtumų. Pavyzdžiui, kai kurie privatūs AGS subjektai yra ne pelno organizacijos, o kiti privatūs AGS subjektai siekia pelno. Daugumoje valstybių narių įsteigtas vienas ar keli papildomi AGS subjektai, kurie yra kompetentingi nagrinėti vartotojų ginčus, nepriskiriamus kito AGS subjekto kompetencijos sričiai[38].

Įvairių nacionalinių AGS sistemų pavyzdžiai

- Rumunija pranešė tik apie vieną AGS subjektą, kuris nagrinėja vartotojų ginčus visuose mažmeninės prekybos sektoriuose. Šis AGS subjektas yra viešoji įstaiga, taigi nesiekia pelno.
- Prancūzija pranešė apie 99 konkretiems sektoriams skirtus AGS subjektus: tris viešąsias įstaigas, 43 įmonių taikintojus (pranc. *médiateurs d'entreprise*), 27 AGS subjektus, priklausančius tam tikrai asociacijai ar federacijai, 24 tarpininkų asociacijas ir dvi kolegialaus tarpininkavimo komisijas. Kai kurie privatūs AGS subjektai siekia pelno. Pagal Prancūzijos įgyvendinimo teisės aktus nė vienas iš Prancūzijos AGS subjektų netaiko procedūrų, kuriomis šalims nustatomas privalomas sprendimas.

2 langelis

[36] Šios gairės pateikiamos adresu http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] Šiuo metu vis dar esama tam tikrų su punktualumu susijusių AGS aprėpties spragų.

[38] Kai kuriose valstybėse narėse, kuriose įsteigti papildomi AGS subjektai, papildomas subjektas taip pat gali nagrinėti ginčus, kurių AGS aprėptis jau užtikrinta įsteigus konkrečiam sektoriui skirtą AGS subjektą.

Nacionalinių AGS sistemų įvairovę taip pat atspindi nacionalinių kompetentingų institucijų skirtumai. Dauguma valstybių narių yra paskyrusios tik vieną nacionalinę kompetentingą instituciją[39]. Atlikti nacionalinės kompetentingos institucijos vaidmenį dažniausiai paskiriama už vartotojų reikalų politiką atsakingoms institucijoms arba sektorių reguliavimo institucijoms. Prancūzijoje buvo įsteigta speciali įstaiga, atliekanti nacionalinės kompetentingos institucijos funkcijas – Vartotojų AGS vertinimo ir stebėsenos komisija (*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*). Esama valstybių narių skirtumų, susijusių su sertifikavimo procedūromis ir stebėsenos praktika. Dauguma nacionalinių kompetentingų institucijų taiko standartinę sertifikavimo procedūrą, kuri pradedama gavus neoficialų ginčų sprendimo įstaigos, norinčios tapti sertifikuotu AGS subjektu, prašymą. Nacionalinių kompetentingų institucijų stebėsenos įpareigojimai daugiausia vykdomi remiantis AGS subjektų metinėmis veiklos ataskaitomis ir skunduose pateikiama informacija. Vis dėlto kai kurių valstybių narių nacionalinės kompetentingos institucijos taip pat reguliariai keičiasi informacija su prižiūrimais AGS subjektais[40] ir (arba) atlieka reguliarius auditus[41]. Valstybėse narėse, kuriose įsteigta daugiau kaip viena nacionalinė kompetentinga institucija, nacionalinės kompetentingos institucijos įvairiai koordinuoja vidaus veiksmus ir bendradarbiauja tarpusavyje. Kai kuriose iš tokių valstybių narių nacionalinės kompetentingos institucijos veiklą vykdo daugiau ar mažiau nepriklausomai viena nuo kitos, o kitose valstybėse narėse numatyta reguliariai koordinuoti jų veiksmus ir keistis geriausia patirtimi[42].

d) AGS direktyvos poveikis ir naudojimasis vartotojų AGS sistema valstybėse narėse

Šia direktyva sustiprinama ir papildoma vartotojų AGS sistema valstybėse narėse ir pagerinama jos kokybė. Valstybėse narėse, kuriose anksčiau nebuvo taikomi AGS principai, vartotojų AGS aspektai įtraukiami į nacionalines vartotojų ginčų sprendimo sistemas. O valstybėse narėse, kuriose jau buvo naudojamasi AGS, ši direktyva buvo paskata peržiūrėti ankstesnių AGS struktūrų veiksmingumą, taip pat šias struktūras papildyti ir patobulinti, kad jos atitiktų šioje direktyvoje nustatytus visiškos aprėpties ir kokybės reikalavimus. Anksčiau veikusios vartotojų ginčų sprendimo įstaigos, norinčios tapti sertifikuotais AGS subjektais, buvo paskatintos peržiūrėti savo organizavimo, procedūrų ir bylų nagrinėjimo procesus. Ginčų sprendimo įstaigos patobulino savo interneto svetaines, pritaikė savo organizaciją ir procedūras arba pakeitė savo valdymo struktūrą. Apskritai gerokai padidėjo AGS subjektų ir

[39] Daugiau kaip vieną nacionalinę kompetentingą instituciją nusprendė paskirti šios valstybės narės: Vokietija, Ispanija, Italija, Lietuva, Nyderlandai, Austrija ir Jungtinė Karalystė.

[40] Pvz., sušaukdamos vadinamąsias nacionalines AGS asamblėjas, kuriose suburiami visi sertifikuoti atitinkamos valstybės narės AGS subjektai.

[41] Kaip vieną iš pavyzdžių galima paminėti Belgiją, kurioje nacionalinė kompetentinga institucija kartą per metus atlieka išsamų dviejų sertifikuotų AGS subjektų auditą ir nedidelės apimties visų kitų sertifikuotų AGS subjektų auditus. Atliekant išsamų auditą įvertinama, ar AGS subjektai atitinka visus kokybės reikalavimus, o atliekant mažesnės apimties auditus – prieinamumo ir skaidrumo reikalavimus, šiuo tikslu patikrinant AGS subjektų interneto svetaines, metines ataskaitas ir surengtus darbuotojų mokymo kursus. Žr. *Biard, A., On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, dar nepaskelbta, 1.3 dalis.

[42] Kaip vieną iš pavyzdžių galima paminėti Italiją, kurioje Ekonominės plėtros ministerija – nacionalinė kompetentinga institucija, atliekanti bendro informacinio punkto ryšiams su Komisija funkcijas, – kartu su kitomis Italijos nacionalinėmis kompetentingomis institucijomis rengia reguliarius veiksmų koordinavimo ir valdymo posėdžius (it. *Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*).

procedūrų skaidrumas, sutrumpėjo bylų nagrinėjimo laikas, AGS subjektai rengia daugiau darbuotojų mokymo kursų ir vartotojai yra labiau patenkinti AGS subjektų teikiamomis paslaugomis. Sukūrus aukštos kokybės AGS infrastruktūrą, komercinės veiklos subjektams taip pat suteikta paskatų peržiūrėti ir patobulinti vidaus skundų nagrinėjimo procesus[43].

AGS subjektams taikomi skaidrumo reikalavimai, visų pirma reikalavimas skelbti metines veiklos ataskaitas, taip pat sertifikavimo ir stebėsenos mechanizmas yra svarbi paskata AGS subjektams nuolat peržiūrėti savo veiklos rezultatus. Be to, nacionalinėms kompetentingoms institucijoms taikomas įpareigojimas teikti nacionalinių AGS sistemų ataskaitas padeda reguliariai peržiūrėti bendrą vartotojų AGS veiksmingumą valstybėse narėse. Remiantis pirmąja patirtimi, įgyta taikant naująją reguliavimo sistemą, šiuo metu keliose valstybėse narėse vyksta diskusijos tokiais klausimais kaip galimas nacionalinių AGS sistemų pritaikymas ir geriausios patirties, susijusios su vartotojų AGS įgyvendinimu, nustatymas. Šios diskusijos vis dažniau tampa tarpvalstybinio masto diskusijomis, ir tam tikros valstybės narės perima kitose valstybėse narėse sėkmingai išbandytus su sistemų kūrimu susijusius sprendimus[44]. Formuojasi visos Sąjungos AGS suinteresuotųjų subjektų bendruomenė.

Nors visoje Sąjungoje padidėjo AGS prieinamumas ir pagerėjo jo kokybė, įvairiose valstybėse narėse nevienodai naudojamasi naująja sistema. Iš esmės galima išskirti tris valstybių narių grupes: i) valstybės narės (pvz., Suomija), kuriose taikomi labai išplėtoti ankstesni AGS principai ir kuriose nėra didelių naudojimosi AGS pokyčių; ii) valstybės narės (pvz., Vokietija), kuriose anksčiau buvo taikomos neišsamios AGS sistemos ir kuriose stebima aktyvesnio naudojimosi AGS tendencija; iii) valstybės narės (pvz., Slovėnija), kuriose anksčiau nebuvo taikomi AGS principai ir kuriose vis dar vangokai naudojamasi AGS.

Apskritai naująja AGS sistema vis dar naudojamasi nepakankamai. Remiantis įrodymais, surinktais rengiant šią ataskaitą, galima nustatyti tris pagrindines sunkumų sukeliančias sritis, dėl kurių šiuo metu mažėja bendras šios sistemos veiksmingumas.

(1) Informuotumas apie AGS ir jo suvokimas

Nors ir vartotojai, ir mažmenininkai apskritai yra geriau informuoti apie AGS, kai kuriuose regionuose ir mažmeninės prekybos sektoriuose informuotumo lygis vis dar nepakankamas. Apskritai MVĮ yra prasčiau informuotos apie AGS negu stambūs mažmenininkai[45]. Tiek vartotojai, tiek komercinės veiklos subjektai turi klaidingų išankstinių nuostatų dėl AGS ir AGS subjektų. Pavyzdžiui, vartotojai kartais painioja

[43] Komercinės veiklos subjektai apie tai pranešė 2018 m. vykusios AGS asamblėjos ir kitų Komisijos surengtų AGS ir (arba) EGS suinteresuotiesiems subjektams skirtų renginių metu. Ši išvada taip pat grindžiama komercinės veiklos subjektų naudojimusi EGS platforma ir komercinės veiklos subjektų atsiliepimais, pateiktais vykdant Komisijos informavimo apie AGS ir (arba) EGS kampanijas. Komisijos 2019 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinėje (dar nepaskelbta) nurodoma, kad skundus tiesiogiai mažmenininkui arba paslaugų teikėjui pateikė 64,6 proc. vartotojų, t. y. daugiau kaip 10 procentinių punktų daugiau negu 2016 m.

[44] Vienas iš pavyzdžių yra tai, kad tam tikri Pietų Europos šalių AGS subjektai perima Šiaurės Europos šalyse sukurtus vadinamuosius viešo paskelbimo ir gėdijimo mechanizmus.

[45] 2017 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis, apie AGS žino daugiau kaip pusė mažmenininkų (55,2 proc.) (žr. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, p. 66). 2019 m. rezultatų suvestinėje (dar nepaskelbta) pateikiami panašūs įverčiai.

AGS subjektus su komercinės veiklos subjekto klientų aptarnavimo tarnyba arba mano, kad jie priima komercinės veiklos subjektui palankius sprendimus, ypač tais atvejais, kai AGS subjektas yra susijęs su komercinės veiklos subjektu ar komercinės veiklos subjekto verslo asociacija arba kai AGS procedūros rezultatu patvirtinama komercinės veiklos subjekto pozicija[46]. Komercinės veiklos subjektai kartais laikosi nuomonės, kad AGS subjektai atstovauja vartotojų interesams, todėl mano, kad jie priima vartotojams palankius sprendimus. Padėtį dar labiau sunkina AGS sistemų įvairovė, t. y. tai, kad labai skiriasi AGS modeliai, pavadinimai[47] ir procedūros[48].

(2) Tinkamos nacionalinės AGS sistemos pasirinkimas

Dėl AGS sistemų įvairovės vartotojams ir komercinės veiklos subjektams sudėtinga pasirinkti tinkamą sistemą, ypač tose valstybėse narėse, kuriose įsteigta daug sertifikuotų AGS subjektų. Apskritai tais atvejais, kai viename mažmeninės prekybos sektoriuje paslaugas teikia daugiau kaip vienas AGS subjektas, trūksta aiškumo apie tai, į kurį AGS subjektą gali kreiptis vartotojai ir komercinės veiklos subjektai. Konkrečių sunkumų pasirenkant valstybės narės AGS sistemą kyla tuomet, kai AGS subjektų vykdoma veikla susijusi tik su konkrečiais tam tikrame mažmeninės prekybos sektoriuje kylančio ginčo aspektais, nes vartotojui siekiant, kad jo ginčas būtų išnagrinėtas visapusiškai, gali tekti kreiptis į du AGS subjektus[49].

(3) Komercinės veiklos subjektų dalyvavimas AGS procedūrose

Nuo 2014 m. bendras komercinės veiklos subjektų dalyvavimo AGS procedūrose lygis lėtai, bet nuolat auga, tačiau šiuo metu tik kas trečias mažmenininkas pasirengęs naudotis AGS.[50]. Akivaizdu, kad to nepakanka, net atsižvelgiant į tai, kad daug AGS

---

[46] Plg., pavyzdžiui, Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), *Alternative dispute resolution and the court system*, galutinė ataskaita, 2018 m. balandžio mėn., pateikiama adresu https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, p. 2, *et seq*.

[47] Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, dar nepaskelbta, 2.2 dalis. Iš šio šaltinio matyti, kad Belgijos papildomo AGS subjekto pavadinimas (pranc. *Service de Médiation pour le Consommateur*, nyd. *Consumentenombudsdienst*) gali turėti įtakos komercinės veiklos subjektų nuomonei, kad šis AGS subjektas atstovauja vartotojų interesams, todėl priima vartotojams palankius sprendimus.

[48] Iš tyrimų matyti, kad vartotojų nuomonei apie AGS procedūros teisingumą taip pat turi įtakos atitinkamoje valstybėje narėje nusistovėjusiems principams būdingi veiksniai. Pavyzdžiui, Vokietijos vartotojai paprastai labiau vertina oficialesnes ir teisės aktais grindžiamas procedūras, o Jungtinės Karalystės vartotojai – galimybę būti išklausytiems ir padėti kitiems asmenims išvengti tos pačios problemos. Be to, tais atvejais, kai AGS subjektas yra viešoji įstaiga, vartotojai turi vienokių lūkesčių dėl AGS procedūros, o kai AGS subjektas yra privati įstaiga – kitokių. Žr. *Creutzfeldt, N., Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe (2016)*, paskelbta https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

[49] Pavyzdžiui, kai kuriose valstybėse narėse yra įsteigtas konkrečiam sektoriui skirtas AGS subjektas, kuris nagrinėja ginčus dėl ES keleivių teisių (pvz., dėl teisės aktuose nustatytos kompensacijos už atidėtą skrydį), o susiję klausimai (pvz., dėl kelionės paslaugų paketo) priskiriami papildomo AGS subjekto kompetencijos sričiai.

[50] 2017 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės duomenimis, naudotis AGS norėtų tik šiek tiek mažiau nei trečdalis mažmenininkų (31,8 proc.), t. y. 1,6 procentinio punkto daugiau negu 2014 m. (žr. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, p. 66). Iš 2019 m. rezultatų suvestinės (dar nepaskelbta) matyti tolesnio nedidelio didėjimo (1,5 procentinio punkto) tendencija.

nesinaudojančių mažmenininkų ginčus sprendžia tarpusavyje su vartotoju[51] Remiantis šia direktyva valstybėms narėms suteikiamu lankstumu, kuriuo jos gali naudotis kurdamos nacionalines AGS sistemas, keliose valstybėse narėse sukurti arba toliau taikomi AGS modeliai, padedantys užtikrinti aukštą dalyvavimo lygį. Egzistuoja tokie kiekvienos iš toliau nurodytų rūšių AGS modeliai:

i. modeliai, pagal kuriuos komercinių veiklos subjektų dalyvavimas yra privalomas vadovaujantis nacionalinės teisės aktais;
ii. modeliai, pagal kuriuos komercinės veiklos subjektai teisės aktais neįpareigojami dalyvauti AGS procedūroje, tačiau komercinės veiklos subjektas vis tiek joje privalo dalyvauti[52];
iii. modeliai, pagal kuriuos komercinės veiklos subjektai nei teisės aktais, nei kitaip neįpareigojami dalyvauti AGS procedūroje, tačiau skatinami tai daryti taikant specialų mechanizmą[53]; taip pat
iv. modeliai, pagal kuriuos komercinės veiklos subjektai nei teisės aktais, nei kitaip neįpareigojami dalyvauti AGS procedūroje ir neskatinami dalyvauti taikant specialų mechanizmą[54].

Vis dėlto šiuo metu keliuose regionuose ir mažmeninės prekybos sektoriuose taikomi AGS modeliai nepadeda užtikrinti pakankamo komercinės veiklos subjektų dalyvavimo lygio.

Siekdama didinti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų informuotumą apie AGS ir gerinti jo supratimą, taip pat skatinti dažniau naudotis AGS, Komisija 2016, 2017 ir 2018 m. vykdė informavimo apie AGS ir (arba) EGS kampanijas. Siekdama didinti visų pirma MVĮ informuotumą apie AGS ir jas paskatinti naudotis šia priemone, Komisija į MVĮ skirtą mokymo vartotojų teisės klausimais programą „Consumer Law Ready“[55] įtraukė vartotojų AGS ir (arba) EGS modulį. Be to, Komisija rėmė tokius procesus kaip AGS suinteresuotųjų subjektų keitimasis informacija, tinklų kūrimas, diskusijos apie geriausią patirtį ir visos Sąjungos AGS suinteresuotųjų subjektų bendruomenės kūrimas, šiuo tikslu surengusi keletą suinteresuotiesiems subjektams skirtų renginių, įskaitant 2018 m. AGS asamblėją, kurioje dalyvavo daugiau kaip 350 Europos AGS bendruomenės atstovų: vartotojų ir įmonių atstovai, reguliavimo institucijos, akademinės bendruomenės nariai ir 187 AGS įstaigų atstovai. Komisija taip pat rėmė AGS subjektus teikdama dotacijas jų gebėjimams stiprinti.

[51] Ši informacija grindžiama tuo, kad EGS platformoje tiesiogiai išnagrinėjama iki 42 proc. atvejų (žr. 4 skyriaus a punkto 2 papunktį), komercinės veiklos subjektų atsiliepimais, pateiktais Komisijai vykdant informavimo apie AGS ir (arba) EGS kampanijas, ir tuo, kad vis daugiau vartotojų skundus pateikia tiesiogiai mažmenininkams (žr. **Error! Bookmark not defined.** išnašą).

[52] Pvz., dėl komercinės veiklos subjekto narystės verslo asociacijoje, kurios įstatuose nustatyti atitinkami jos narių įpareigojimai, ir dėl komercinės veiklos subjekto įsipareigojimų vartotojui (pavyzdžiui, įtrauktų į komercinės veiklos subjekto vartojimo sutartyse pateikiamas sąlygas).

[53] Pvz., vadinamąjį viešo paskelbimo ir gėdijimo mechanizmą.

[54] Pvz., papildomi AGS subjektai, kurių procedūrose komercinės veiklos subjektai gali dalyvauti savanoriškai ir nemokamai.

[55] https://www.consumerlawready.eu.

Dauguma valstybių narių populiarino naująją AGS ir (arba) EGS sistemą nacionaliniu, regionų arba vietos lygmeniu vykdydamos komunikacijos veiklą. AGS subjektų iniciatyva, kuri taip pat buvo skatinama suinteresuotiesiems subjektams skirtų Komisijos renginių metu, buvo sukurta naujų AGS tinklų ir reguliaraus AGS suinteresuotųjų subjektų keitimosi informacija formatų. Besikuriančia visos Sąjungos AGS suinteresuotųjų subjektų bendruomene naudojamasi keičiantis informacija apie veiksmingus AGS modelius ir strategijas, skirtus minėtiems su visapusišku AGS veiksmingumu susijusiems sunkumams mažinti.

Priemonių, kuriomis siekiama didinti galimybes pasirinkti tinkamas nacionalines AGS sistemas ir mažinti suklaidinimo pavojų, pavyzdžiai

- Pagal Belgijos teisės aktus įmonių taikinimo sistemos (pranc. *médiateurs d'entreprise*) nepripažįstamos AGS subjektais, kaip tai apibrėžta šioje direktyvoje. Siekiant užtikrinti, kad jos nebūtų painiojamos su sertifikuotais AGS subjektais, teisės aktais draudžiama, kalbant apie įmonių taikinimo sistemas, vartoti tokius terminus kaip „ombudsmenas“, „tarpininkavimas“, „taikinimas“, „arbitražas“, „kompetentingas subjektas“ arba „alternatyvus ginčų sprendimas“[56]. Be to, svarstoma, ar terminas „ombudsmenas“ (pranc. *service de mediation*, nyd. *ombudsdienst*) turėtų būti vartojamas tik kalbant apie teisės aktais įsteigtus AGS subjektus[57].
- Kai kurios valstybės narės yra sukūrusios interneto portalus, kuriuose vartotojams padedama pasirinkti tinkamą nacionalinę AGS sistemą ir jų skundai perduodami kompetentingam AGS subjektui[58].
- Kai kurios valstybės narės svarsto galimybę nustatyti reikalavimą, kad AGS subjektas visada turėtų nagrinėti visus vartotojų ginčus, kylančius tam tikrame mažmeninės prekybos sektoriuje (ne tik ginčus, susijusius su tam tikra sektoriaus dalimi, arba ne tik konkrečius ginčo aspektus)[59].
- Kai kuriose valstybėse narėse taip pat svarstoma, ar tam tikrame mažmeninės prekybos sektoriuje paslaugas turėtų teikti tik vienas sertifikuotas AGS subjektas[60].
- Portugalijos nacionalinė kompetentinga institucija yra parengusi AGS subjektams skirtas standartines procedūrines taisykles. Šiuo metu šiomis standartinėmis

[56] *Code de Droit Économique / Wetboek van economisch recht*, XVI 2 str. Žr. *Biard, A., On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, dar nepaskelbta, 1.2 dalis.

[57] *Jouant, N.*, Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115 (2017), p. 1 *et seqq.* (p. 62).

[58] Kaip vieną iš pavyzdžių galima paminėti Belgiją, kurioje šiuo metu veikia trys portalai: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), *Vartotojų tarpininkavimo tarnybos* interneto svetainė (https://mediationconsommateur.be) ir internetinis portalas *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Pasak *Biard, A.* (*loc. cit.*, 2.1 dalis), 2018 m. birželio mėn. Belgijos federaliniame parlamente pateiktame įstatymo projekte siūloma tris minėtus interneto portalus sujungti į vieną portalą, nes manoma, kad dėl kelių veikiančių interneto portalų didėja vartotojų klaidinimo pavojus.

[59] Žr. *Biard, A.*, *loc. cit.*, 2.2 dalį.

[60] Žr. pvz. *Verslo, energetikos ir pramonės strategijos departamentas (BEIS), Modernising consumer markets: green paper (2018)*, paskelbta https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, p. 51 (152 punktas).

procedūrinėmis taisyklėmis Portugalijoje naudojasi septyni iš dvylikos sertifikuotų AGS subjektų.

- Portugalijos nacionalinė kompetentinga institucija taip pat yra parengusi komercinės veiklos subjektams skirtą informacijos vartotojams apie AGS subjektus šabloną.

3 langelis

AGS modelių ir priemonių, kuriomis siekiama skatinti komercinės veiklos subjektus dalyvauti AGS procedūrose ir vykdyti AGS procedūra priimtus sprendimus, pavyzdžiai

- Keletas valstybių narių nacionalinės teisės aktuose yra nustačiusios, kad kai kuriuose sektoriuose (pvz., energetikos sektoriuje) komercinės veiklos subjektai privalo dalyvauti AGS procedūrose[61].
- Vokietijoje oro transporto bendrovių ir vartotojų ginčams spręsti buvo įsteigta viešoji AGS įstaiga. Nacionalinės teisės aktuose reikalaujama, kad oro transporto bendrovės dalyvautų tos įstaigos AGS procedūrose, išskyrus atvejus, kai jos priklauso privačiam sertifikuotam AGS subjektui. Šie teisės aktai buvo paskata oro transporto bendrovėms tapti asociacijos, kuriai keleivių vežimo sektoriuje priklauso AGS subjektas, narėmis. Šiuo metu 44 šios asociacijos narės yra oro transporto bendrovės. Būdamos šios asociacijos narėmis, oro transporto bendrovės laikosi joms privalomų AGS subjekto darbo tvarkos taisyklių. 2018 m. šis AGS subjektas išsprendė 86 proc. su oro transporto bendrovėmis susijusių ginčų[62].
- Nyderlanduose Vartotojų ginčų tarybų asociacija (nyd. *Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) vadovauja vienai bendrai ir daugiau kaip 50-iai konkretiems sektoriams skirtų ginčų sprendimo tarybų. Atitinkamame mažmeninės prekybos sektoriuje verslo asociacija ir vartotojų organizacija yra susitarusios dėl konkretiems sektoriams skirtų tarybų darbo tvarkos taisyklių (taip pat dėl standartinių sąlygų, įtraukiamų į atitinkamas vartojimo sutartis). Būdami verslo asociacijos nariais, komercinės veiklos subjektai privalo dalyvauti konkrečiam sektoriui skirtos tarybos procedūrose ir vykdyti jų metu priimtus sprendimus. Tai, kad sprendimai būtų vykdomi, taip pat užtikrinama pasitelkiant verslo asociacijos taikomą garantijų sistemą – jei taryba nurodo komercinės veiklos subjektui sumokėti vartotojui tam tikrą pinigų sumą, o komercinės veiklos subjektas to nepadaro, vartotojas šios sumos gali pareikalauti tiesiogiai iš verslo asociacijos.
- Suomijoje komercinės veiklos subjektai gali savanoriškai dalyvauti trijų sertifikuotų vartotojų AGS subjektų procedūrose. Užbaigus AGS procedūras pateikiama neprivaloma rekomendacija. AGS subjektai visas svarbesnes rekomendacijas skelbia savo interneto svetainėse ir stebi, kaip komercinės veiklos subjektai vykdo šias

[61] Taip pat žr. 2019 m. birželio 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/944 dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2012/27/ES (OL L 158, 2019 6 14, p. 125), 26 straipsnio 3 dalį dėl namų ūkio vartotojų ir elektros energijos įmonių ginčų.

[62] Žr. Keleivių vežimo sektoriaus taikinimo įstaigos (vok. *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*) 2018 m. veiklos ataskaitą (pateikiama adresu https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf), p. 16.

rekomendacijas, šiuo tikslu vartotojui arba komercinės veiklos subjektui išsiųsdami apklausos formas. Įvykdoma 80–100 proc. rekomendacijų.

- Estijoje komercinės veiklos subjektai gali savanoriškai dalyvauti Vartotojų ginčų tarybos (est. *Tarbijavaidluste Komisjon*) AGS procedūrose. Vis dėlto, jei komercinės veiklos subjektas nedalyvauja AGS procedūroje, Taryba turi teisę priimti sprendimą bylą nagrinėdama už akių. Jei komercinės veiklos subjektas nevykdo Tarybos priimto sprendimo, jo pavadinimas įtraukiamas į juodąjį sąrašą (vadinamoji viešo paskelbimo ir gėdijimo procedūra).
- Austrijoje komercinės veiklos subjektai gali savanoriškai dalyvauti Vartotojų taikinimo įstaigos (vok. *Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*), kuri yra Austrijos papildomas AGS subjektas, AGS procedūrose. Procedūros ir vartotojams, ir komercinės veiklos subjektams yra nemokamos. 2018 m. komercinės veiklos subjektai dalyvavo 77 proc. AGS procedūrų (išspręsta 75 proc. ginčų)[63]. Padėtis Austrijoje labai skiriasi nuo padėties Vokietijoje, kur Bendrosios vartotojų taikinimo įstaigos (vok. *Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*) procedūrose dalyvavo tik 17 proc. komercinės veiklos subjektų. Šios įstaigos AGS procedūra yra savanoriška, tačiau komercinės veiklos subjektai už ją turi mokėti[64]. Šiuo metu vykstančiose parlamentinėse diskusijose dėl Vokietijos teisės aktų, kuriais įgyvendinama AGS direktyva, pertvarkymo svarstoma, ar ateityje pagal papildomam AGS subjektui taikomą mokesčio sistemą komercinės veiklos subjektams turėtų būti teikiamos atitinkamos paskatos, pvz., nustatant, kad pirmą kartą papildomo AGS subjekto procedūroje dalyvaujantis komercinės veiklos subjektas neturi mokėti už šią procedūrą[65].
- Be to, 2018 m. AGS asamblėjoje pasiūlyta, kad tais atvejais, kai komercinės veiklos subjektas neturi dalyvauti AGS procedūroje (pvz., jeigu taip nustatyta nacionalinės teisės aktuose, dėl komercinės veiklos subjekto narystės asociacijoje, kuriai priklauso AGS subjektas, dėl įsipareigojimo vartotojui) ir kai procedūra negali būti atlikta taip, kad komercinės veiklos subjektams nereikėtų už ją mokėti, AGS subjekto taikoma mokesčių sistema būtų galima paskatinti komercinės veiklos subjektus dalyvauti procedūrose, pvz., nustatant mokesčius už kiekvieną bylą ir papildomų mokesčių sistemą, kurią taikant tais atvejais, kai procedūrą galima užbaigti ankstyvuoju etapu, komercinės veiklos subjektams būtų atitinkamai atlyginama.

4 langelis

4. Reglamento (ES) Nr. 524/2013 taikymas

a) EGS platforma

[63] Žr. Vartotojų taikinimo įstaigos 2018 m. veiklos ataskaitą, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, p. 22.

[64] Žr. Creutzfeld, N. / Steffek, F., *Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890, 2018 m. gruodžio 20 d.

[65] Žr. *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/1/19, 2019 m. gegužės 27 d., p. 7 (11 punktas).

1) Sukūrimas ir taikymo sritis

Komisijos sukurta EGS platforma pradėjo veikti 2016 m. sausio mėn. 2016 m. vasario 15 d. ši platforma tapo prieinama visuomenei. Kurti šią platformą Komisijai padėjo ekspertų grupė, sudaryta iš valstybių narių paskirtų EGS ekspertų. Prieš pradedant veikti platformai, Komisija atliko tris išsamius jos bandymus[66]. Platformoje vykstančio proceso eiga nurodyta EGS reglamente. Todėl Komisija, remdamasi tomis teisinėmis specifikacijomis, sukūrė įvairias platformos sąsajas[67].

Tik Belgija, Lenkija, Liuksemburgas ir Vokietija pranešė Komisijai, kad pagal jų teisės aktus įmonių ir vartotojų ginčus, t. y. komercinės veiklos subjekto vartotojo atžvilgiu inicijuotus ginčus, galima spręsti dalyvaujant AGS subjektui. Todėl pagal EGS reglamento 2 straipsnio 2 dalį šia platforma taip pat gali būti naudojamasi įmonių ir vartotojų ginčams spręsti, jeigu su jais susijęs vartotojas įprastai gyvena minėtose valstybėse narėse.

Nuo 2017 m. liepos 1 d. EGS platforma taip pat galima naudotis vartotojų ginčams, kuriuose dalyvauja vartotojai ir komercinės veiklos subjektai iš EEE šalių – Islandijos[68], Lichtenšteino ir Norvegijos, – spręsti. Iki šiol šioje platformoje užregistruota 460 visų valstybių narių, Lichtenšteino ir Norvegijos AGS subjektų.

2) Naudojimasis

2017 ir 2018 m. Komisija paskelbė pirmųjų ir antrųjų EGS platformos veikimo metų ataskaitas[69]. Nuo šios platformos sukūrimo joje apsilankė daugiau kaip 8,5 mln. lankytojų ir pateikta 120 000 vartotojų ir įmonių ginčų. Apie 56 proc. šių ginčų yra vidaus ginčai, o 44 proc. – tarpvalstybiniai ginčai. Daugiausia ginčų susiję su oro transporto bendrovėmis (13,2 proc.), o po jų rikiuojasi drabužiai ir avalynė (10,9 proc.) ir informacinės ir ryšių technologijos (6,8 proc.). Vartotojai daugiausia skundėsi dėl prekių ar paslaugų pristatymo (23 proc.), taip pat dėl užsakymo reikalavimų nesilaikymo (15 proc.) ir dėl to, kad prekės buvo su trūkumais arba galėjo padaryti žalą (12 proc.). Tik labai nedaug atvejų (0,1 proc.) šia platforma buvo naudojamasi įmonių ir vartotojų ginčams spręsti.

Apie 80 proc. EGS platformoje pateiktų ginčų atvejų byla buvo automatiškai nutraukta po 30-ies dienų, nes komercinės veiklos subjektas platformoje neatsiliepė į pranešimą apie ginčą ir į kvietimą vartotojui pasiūlyti AGS subjektą. Tik maždaug 2 proc. atvejų šalys iš tikrųjų

---

66 Atliekant bandymus dalyvavo 120 valstybių narių paskirtų EGS ekspertų, vartotojų organizacijų, komercinės veiklos subjektų asociacijų ir Europos neįgaliųjų forumo atstovų. Įvairios platformos sąsajos buvo išbandytos remiantis realaus gyvenimo scenarijais; gauta grįžtamąja informacija tiesiogiai pasinaudota platformai tobulinti. Žr. pirmąją EGS ataskaitą, COM(2017) 744 *final*, p. 3.

67 Platformoje vykstančio proceso eiga pavaizduota diagramoje, pateiktoje pirmojoje EGS ataskaitoje, COM(2017) 744 *final*, p. 2.

68 Islandija dar neįgyvendino AGS direktyvos (žr. 3 dalies a punktą), todėl ji iki šiol nepranešė apie AGS subjektus. Taigi šiuo metu šioje platformoje AGS subjektui negalima perduoti jokių ginčų, susijusių su Islandijoje įsisteigusiais komercinės veiklos subjektais.

69 Šios ataskaitos pateikiamos adresu https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

susitarė dėl AGS subjekto, todėl ginčą buvo galima per platformą perduoti AGS subjektui. Vis dėlto iki 42 proc. platformoje pateiktų ginčų šalys išsprendė tarpusavyje[70].

Iš didelio lankytojų ir šioje platformoje pateiktų skundų skaičiaus matyti, kad vartotojai ja naudojasi labai aktyviai. Ši platforma paskatino daug ginčų išspręsti tiesiogiai, ir iš to matyti, kad, sudarydama palankesnes sąlygas surasti abipusiu sutarimu grindžiamą spendimą, ši platforma suteikia pridėtinės vertės, be kita ko, sprendžiant tarpvalstybinius ginčus, kai dėl platformos daugiakalbystės ir vertimo funkcijų šalys gali bendrauti tarpusavyje. Vis dėlto AGS subjektams galima perduoti labai nedaug ginčų, ir iš to matyti, kad teisės aktais nustatytai EGS platformoje vykstančio proceso eigai būdingi du trūkumai: i) reikalavimas, kad šalys dėl AGS subjekto susitartų prieš platformoje perduodant ginčą tam AGS subjektui, praktiškai yra kliūtis, trukdanti susisiekti su AGS subjektu, ir ii) šioje platformoje nustatyta tik ginčų perdavimo kompetentingam AGS subjektui procedūra, taigi tik iš dalies patenkinami jos naudotojų, įrodžiusių didelę šios platformos pridėtinę vertę palengvinant šalių tarpusavio bendravimą ir tiesioginį ginčų sprendimą, poreikiai.

Siekdama pašalinti nustatytus trūkumus, Komisija atliko išsamią platformoje vykstančių procesų eigos ir naudotojų duomenų analizę. Buvo peržiūrėtas platformos pradžios tinklalapis ir pranešimų siuntimo funkcija, sukurti nauji informacijos puslapiai ir įdiegta grįžtamosios informacijos teikimo sistema. Komisija taip pat surengė tikslinę informavimo apie AGS ir (arba) EGS kampaniją, kuria buvo siekiama didinti komercinės veiklos subjektų informuotumą apie EGS platformą ir kelti jų dalyvavimo lygį. Todėl šioje platformoje užsiregistravusių komercinės veiklos subjektų skaičius 2018 m. padidėjo 54 proc., o per pirmuosius penkis 2019 m. mėnesius – dar 24 proc. Šiuo metu platformos funkcijomis yra patenkinti 80 proc. platformos naudotojų. Vis dėlto komercinės veiklos subjektų dalyvavimo pačiame platformoje vykstančiame procese lygis tebėra labai žemas. Todėl Komisija įgyvendina veiksmų planą, kuriuo siekiama užtikrinti, kad platforma labiau atitiktų jos naudotojų poreikius. Siekiama, kad platformoje, be kita ko, būtų teikiama tikslingesnė informacija apie vartotojų teises ir teisių gynimą, jos naudotojams išsamiau nurodomos tinkamiausios teisių gynimo priemonės ir dar labiau supaprastinamas tiesioginis ginčų sprendimas.

b) EGS kontaktinių centrų tinklas

Visos valstybės narės, Norvegija ir Lichtenšteinas yra paskyrę EGS kontaktinius centrus[71]. 21 EGS kontaktinis centras veikia prie nacionalinio Europos vartotojų centro. Septyniose valstybėse narėse[72] kontaktiniai centrai įsteigti prie tam tikrų institucijų, Vengrijos EGS kontaktinis centras – prie Budapešto arbitražo tarybos, o Jungtinės Karalystės – prie Privilegijuotojo prekybos standartų instituto (angl. *Chartered Trading Standards Institute*).

[70] Žr. pirmąja ir antrąją Komisijos EGS ataskaitas, *loc. cit.* Šios išvados nuolat patvirtinamos naudojimosi šia platforma, *ad hoc* apklausų ir nuolatinių lankytojų, paliekančių EGS platformos portalą, apklausų duomenimis.

[71] Islandija dar nėra paskyrusi EGS kontaktinio centro (plg. 3 dalies e punktą).

[72] Lenkijoje, Lichtenšteine, Lietuvoje, Prancūzijoje, Slovakijoje, Slovėnijoje ir Suomijoje.

Penkiose valstybėse narėse[73] EGS kontaktiniai centrai informaciją ir pagalbą teikia tik sprendžiant tarpvalstybinius ginčus. Visos kitos valstybės narės, Lichtenšteinas ir Norvegija pasinaudojo galimybe priimti reguliavimo srities sprendimus[74] ir reikalauti, kad EGS kontaktiniai centrai visas arba tam tikras paslaugas taip pat teiktų sprendžiant vidaus ginčus[75].

Nuo 2016 m. Komisija du kartus per metus rengia EGS kontaktinių centrų tinklo susitikimus ir taiko bendradarbiavimui skirtą IT priemonę, kuria naudodamiesi EGS kontaktiniai centrai gali keistis informacija ir geriausia patirtimi. Šis tinklas veikia visapusiškai ir jam pateikiama nemažai užklausų[76]. Kontaktinių centrų darbo krūvis iš esmės atitinka atitinkamoje valstybėje narėje pateiktų skundų dalį, palyginti su visais EGS platformoje pateiktais skundais, – nemažai kontaktinių centrų per metus gauna daugiau kaip 500 užklausų.

Dauguma vartotojų užklausų susijusios su automatiniu bylos nutraukimu tais atvejais, kai komercinės veiklos subjektas per 30 dienų nuo skundo pateikimo platformoje nesiima jokių veiksmų. Dalis vartotojų EGS platformą painioja su AGS subjektu. EGS kontaktiniai centrai atlieka svarbų vaidmenį užtikrinant aiškumą ir formuojant vartotojų lūkesčius, susijusius su EGS platforma ir apskritai AGS. Keletas EGS kontaktinių centrų ne tik atlieka teisės aktuose nustatytas užduotis teikti pagalbą EGS platformos naudotojams, bet ir yra AGS ir (arba) EGS populiarintojai, platinantys informaciją ir kartu su įvairiais suinteresuotaisiais subjektais, įskaitant verslo atstovus, organizuojantys renginius.

c) Informacija apie EGS

EGS reglamento 14 straipsnis, kuriuo reikalaujama, kad elektroninės komercinės veiklos subjektų ir elektroninių prekyviečių interneto svetainėse būtų pateikiama nuoroda į EGS platformą, yra svarbi priemonė, kuria besiginčijantys vartotojai nukreipiami į EGS platformą, bet ir apskritai didinamas informuotumas apie AGS. 2017 m. pabaigoje Komisija, siekdama patikrinti, kaip laikomasi EGS reglamento 14 straipsnio reikalavimų, surinko atitinkamus duomenis iš valstybėse narėse, Norvegijoje ir Islandijoje įsisteigusių ir internete veiklą vykdančių mažmenininkų valdomų interneto svetainių.

[73] Vokietijoje, Airijoje, Latvijoje, Suomijoje ir Švedijoje. Vis dėlto kai kuriose iš šių valstybių narių (pvz., Švedijoje) EGS kontaktiniai centrai padeda platformos naudotojams spręsti vidaus ginčus, juos nukreipdami į atitinkamą nacionalinę ar regioninę įstaigą. Vokietijos federalinė vyriausybė yra pateikusi teisės akto projektą, kuriame siūloma išplėsti EGS kontaktinio centro kompetencijos sritį, į ją taip pat įtraukiant vidaus ginčus; žr. *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19, 2019 m. balandžio 26 d., p. 6 (13 punktas).

[74] Žr. EGS reglamento 7 straipsnio 3 ir 4 dalis.

[75] Kalbant apie šią šalių grupę, sprendžiant vidaus ginčus, tik Kipre ir Slovakijoje iš jų EGS kontaktinių centrų reikalaujama teikti tik tam tikras paslaugas: Kipre sprendžiant vidaus ginčus EGS kontaktinis centras neteikia konsultacijų dėl bendrų AGS taisyklių, o Slovakijoje EGS kontaktinis centras neteikia bendros informacijos apie vartotojų teises.

[76] 85 proc. užklausų pateikia vartotojai, 13 proc. – komercinės veiklos subjektai. Tik labai nedaug užklausų pateikia AGS subjektai arba kiti EGS kontaktiniai centrai (po 1 proc.). Daugumoje šalių užklausų pasiskirstymas iš esmės panašus, tačiau esama keleto išimčių: Lietuvoje 47 proc. užklausų pateikia komercinės veiklos subjektai, o Jungtinėje Karalystėje 99 proc. užklausų pateikia vartotojai. Net ir tais atvejais, kai užklausos buvo susijusios su konkrečiu platformoje nagrinėjamu ginču, 79 proc. užklausų pateikta nesinaudojant sistema (t. y. el. paštu arba telefonu).

Patikrinus šiuos duomenis paaiškėjo, kad tuo metu reikalavimų laikėsi 28 proc. tokių subjektų[77]. Be to, iš labai didelio apsilankymų šioje platformoje ir jai perduotų ginčų skaičiaus matyti, kad daugeliu atveju nuoroda į EGS yra pateikiama ir kad ja naudojamasi. Šie rezultatai teikia vilčių, tačiau reikia dėti daugiau pastangų, siekiant užtikrinti, kad visose valstybėse narėse ir EEE šalyse būtų visapusiškai vykdomas EGS reglamento 14 straipsniu nustatytas įpareigojimas.

5. Išvada

Vartotojų AGS ir EGS tampa neatsiejama ES priemonių rinkinio, skirto vartotojų teisės aktų vykdymui viešajame ir privačiajame sektoriuose užtikrinti, dalimi. Šiuo metu ES vartotojai aukštos kokybės AGS procedūromis gali naudotis visoje Sąjungoje ir iš esmės visuose mažmeninės prekybos sektoriuose, neatsižvelgiant į tai, ar ginčas yra vidaus, ar tarpvalstybinio pobūdžio, taip pat į tai, ar prekė ar paslauga įsigyta internetu.

Europos AGS platforma yra centralizuotas ir daugiakalbis elektroninio ginčų sprendimo centras, kuriame tiesiogiai išsprendžiama iki 42 proc. ginčų. Vis dėlto, praėjus maždaug metams nuo tada, kai buvo užtikrinta visiška AGS aprėptis, ir trejiems su puse metų nuo EGS platformos sukūrimo, AGS ir (arba) EGS sistema naudojamasi nepakankamai ir kol kas dar neišnaudojamos visos jos teikiamos galimybės. Dabartiniai iššūkiai – AGS informuotumas ir suvokimas, galimybės pasirinkti tinkamas nacionalines AGS sistemas suteikimas ir komercinės veiklos subjektų naudojimasis AGS. Be to, šiuo metu EGS platformoje vykstantis procesas tik iš dalies atitinka nustatytus naudotojų poreikius.

Europos vartotojų AGS ir EGS teisės aktų sistema grindžiama bendros atsakomybės ir bendradarbiavimo logika. Veikiant daug įvairių nacionalinių AGS sistemų ir valstybių narių AGS suinteresuotiesiems subjektams tarpusavyje keičiantis informacija, sukurta vadinamoji AGS laboratorija, kurioje lyginami ir kritiškai vertinami AGS modeliai ir jų kūrimo galimybės, taip pat nustatomi nauji geriausios patirties pavyzdžiai, jais dalijamasi ir jie vis aktyviau įgyvendinami.

Komisija toliau padės plėtoti visos Sąjungos AGS suinteresuotųjų subjektų, *inter alia*, AGS subjektų, vartotojų ir įmonių atstovų, nacionalinių kompetentingų institucijų, reguliavimo institucijų ir akademinės bendruomenės atstovų, bendruomenę. Atsižvelgdama į tai, Komisija, pavyzdžiui, 2020 m. surengs antrąją visos Sąjungos AGS asamblėją, vykdydama savo 2019 m. informavimo apie vartotojų teisės aktus kampaniją toliau populiarins AGS ir EGS ir stiprins AGS subjektų gebėjimus teikdama dotacijas. Komisija taip pat toliau tobulins EGS platformą, be kita ko, užtikrindama, kad ši platforma labiau atitiktų jos naudotojų poreikius, teikdama tikslingesnę informaciją apie vartotojų teises ir teisių gynimą, išsamiau nurodydama naudotojams tinkamiausias teisių gynimo priemones ir sudarydama palankesnes sąlygas tiesiogiai spręsti ginčus.

[77] Nuorodą į EGS platformą teikė 28 proc. internete veiklą vykdančių mažmenininkų, tačiau valstybėse narėse, mažmeninės prekybos sektoriuose ir įvairaus dydžio internetinėse parduotuvėse esama didelių skirtumų.

I PRIEDAS

ES priemonių, kuriomis siekiama užtikrinti vartotojų teisės aktų vykdymą privačiajame ir viešajame sektoriuose, rinkinys
(ES vykdymo užtikrinimo priemonių rinkinys)
Orientacinė apžvalga

(1) *Priemonės, susijusios su vartotojų teisių užtikrinimu taikant vartotojo arba vartotojų interesams atstovaujančio subjekto inicijuojamas ginčų sprendimo procedūras (**teisės aktų vykdymo užtikrinimas privačiajame sektoriuje**)*

a) Ginčų sprendimas valstybės narės teismuose vykstančių teismo procesų metu

- Reglamentas (ES) Nr. 1215/2012 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo (Reglamentas „Briuselis I“)[78], kuriuo užtikrinama, kad sprendžiant tam tikrus tarpvalstybinius ginčus dėl vartojimo sutarčių[79] vartotojas galėtų pareikšti ieškinį komercinės veiklos subjektui (ir kad komercinės veiklos subjektas galėtų pareikšti ieškinį vartotojui) tik valstybės narės, kurioje yra vartotojo nuolatinė gyvenamoji vieta, teismuose;

- Direktyva 2009/22/EB dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant vartotojų interesus[80], kurioje numatyta teikti atstovaujamuosius ieškinius (teismui arba administracinei institucijai, atsižvelgiant į atitinkamos valstybės narės teisės sistemą), kuriais kompetentingi subjektai dėl vartotojų teisės pažeidimų, kenkiančių kolektyviniams vartotojų interesams, gali prašyti uždraudimo. Savo dokumentų rinkinyje „Naujos galimybės vartotojams“ Komisija pasiūlė šią direktyvą pakeisti Direktyva dėl atstovaujamųjų ieškinių, pagal kurią kompetentingi subjektai taip pat galėtų kreiptis dėl kolektyvinio teisių gynimo[81];

- 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą[82], ir 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1896/2006, nustatantis Europos mokėjimo įsakymo procedūrą[83], kuriais nustatomos konkrečios supaprastintos ir pagreitintos tarpvalstybinių nedidelės vertės arba neginčytinų mokėjimo reikalavimų įvykdymo procedūros[84].

---

78 OL L 351, 2012 12 20, p. 1.
79 Žr. Reglamento (ES) Nr. 1215/2012 17 ir tolesnius straipsnius.
80 OL L 110, 2009 5 1, p. 30.
81 Žr. COM(2018) 184 *final*.
82 OL L 199, 2007 7 31, p. 1, su pakeitimais, padarytais Reglamentu (ES) 2015/2421 (OL L 341, 2015 12 24, p. 1.).
83 OL L 399, 2006 12 30, p. 1, su pakeitimais, padarytais Reglamentu (ES) 2015/2421 (*loc. cit.*).
84 Nors abu reglamentai taikomi ne tik vartotojų ginčų srityje, jie taip pat gali būti veiksmingos vartotojų teisės aktų vykdymo privačiajame sektoriuje užtikrinimo priemonės. Kalbant apie vartotojų teises, abiem priemonėms iš esmės taikomos Reglamento (ES) Nr. 1215/2012 jurisdikcijos taisyklės; kiek tai sietina su Europos mokėjimo įsakymo procedūra, Reglamento (EB) Nr. 1896/2006 6 straipsnio 2 dalyje numatyta papildoma apsauga, nes visi ieškiniai vartotojams gali būti pareiškiami tik toje valstybėje narėje, kurioje yra vartotojo nuolatinė gyvenamoji vieta.

b) Ginčų sprendimas prieš taikant alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmų procedūras

- AGS direktyva ir EGS reglamentu nustatyta ES vartotojų AGS ir EGS teisės aktų sistema;

- Komisijos rekomendacijos 98/257/EB ir 2001/310/EB, taikomos vartotojų ginčų sprendimo mechanizmams, kurie pagal AGS direktyvą nėra sertifikuoti AGS subjektai;

- Europos vartotojų centrų tinklas (angl. *ECC-net*), kuris vartotojams teikia nemokamas konsultacijas ir pagalbą kilus klausimams, susijusiems su kitoje valstybėje narėje įsigyjamomis prekėmis ar paslaugomis. Ta pagalba apima tokius procesus kaip ryšių su komercinės veiklos subjektu užmezgimas, taip pat prireikus AGS subjekto, kompetentingo nagrinėti bylą, nustatymas ir konsultacijų šioje srityje teikimas.

(2) *Priemonės, susijusios su vartotojų teisės aktų vykdymo užtikrinimu taikant vykdymo užtikrinimo priemones, kurių imasi valstybių narių vykdymo užtikrinimo institucijos **(teisės aktų vykdymo užtikrinimas viešajame sektoriuje)***

- Reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (BVAS reglamentas)[85]; juo nustatomas valstybių narių vykdymo užtikrinimo institucijų veiksmų, kurių jos imasi užtikrindamos vykdymą viešajame sektoriuje, koordinavimo ir bendradarbiavimo mechanizmas.

***

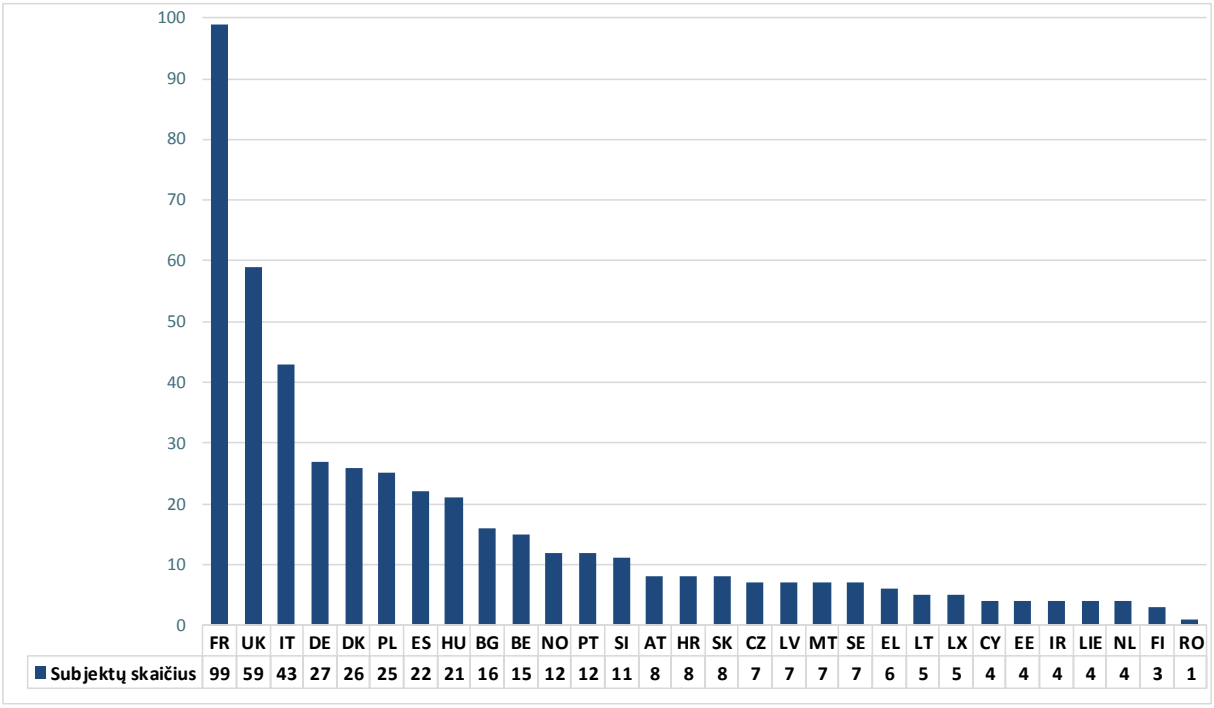
[85] OL L 345, 2017 12 27, p. 1. Šiuo reglamentu nuo 2020 m. sausio 17 d. bus pakeistas dabartinis bendradarbiavimo mechanizmas, nustatytas Reglamentu (ES) Nr. 2006/2004.

II PRIEDAS

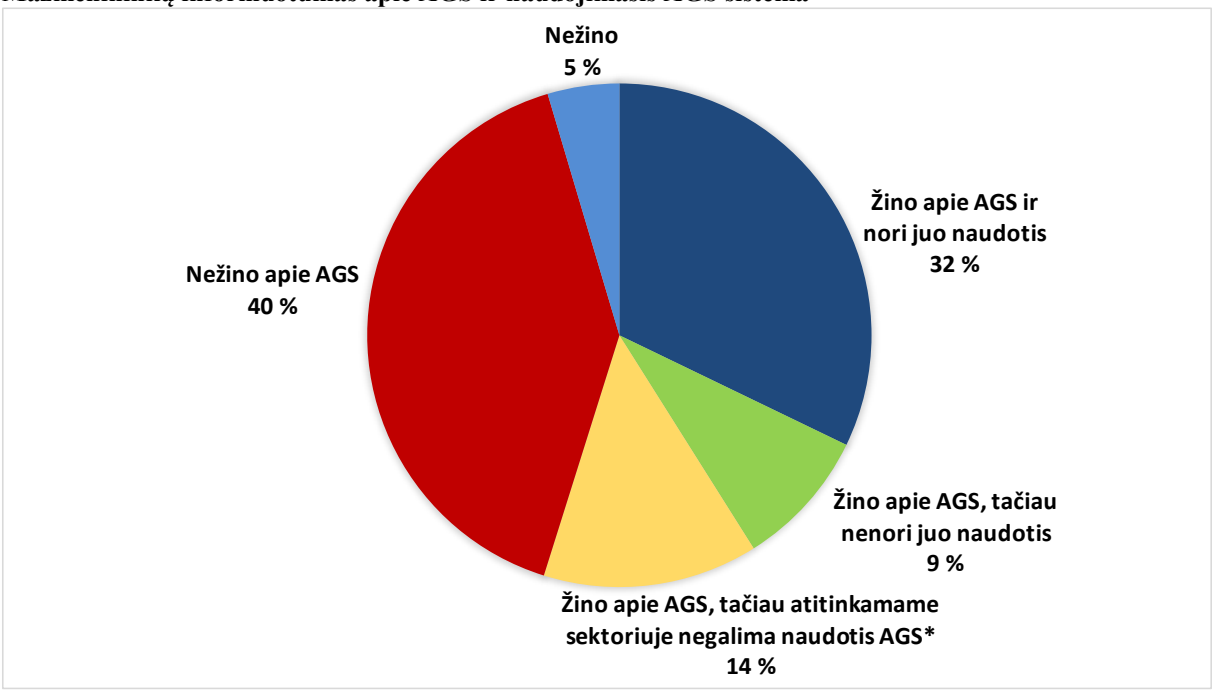
Statistinių duomenų lapas

N. B. Jei nenurodyta kitaip, diagramose pateikiami 2019 m. liepos 1 d. duomenys.

AGS aprėptis. AGS subjektų, apie kuriuos pranešė kiekviena šalis, skaičius



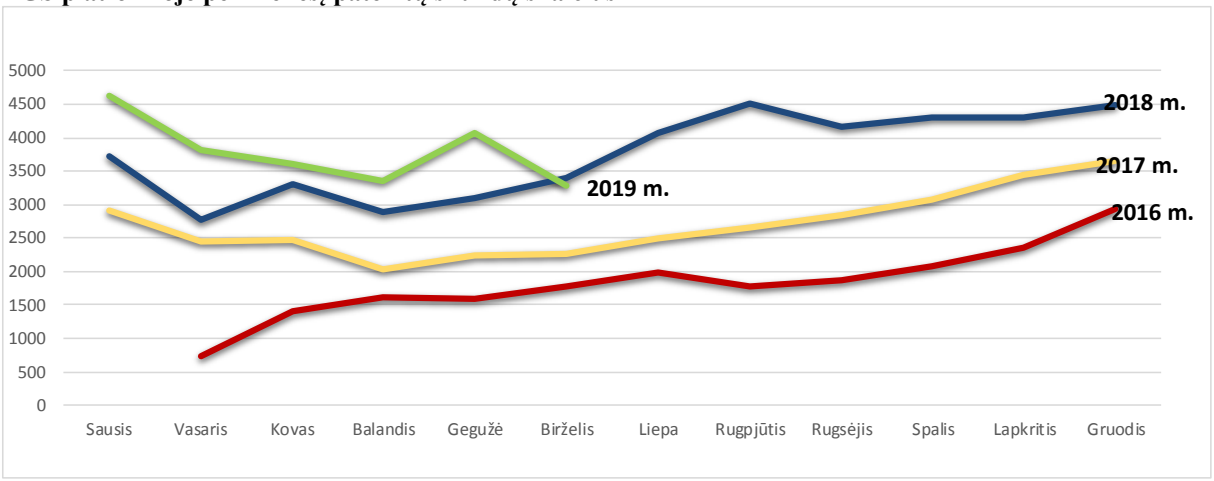
Mažmenininkų informuotumas apie AGS ir naudojimasis AGS sistema



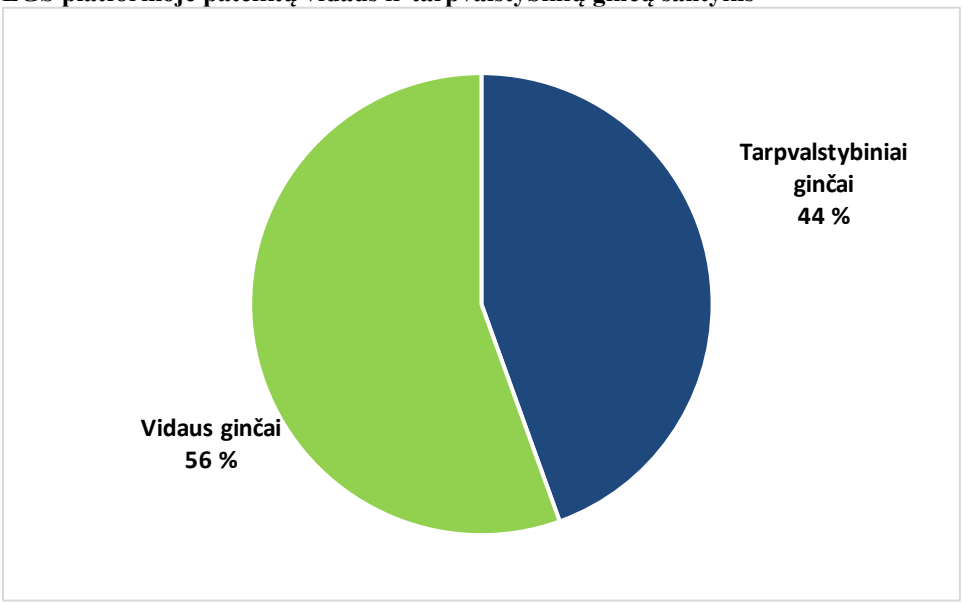
Šaltinis – 2019 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė (dar nepaskelbta), apimanti 2016–2018 m. Mažmenininkų nuomonių apie tarpvalstybinę prekybą ir vartotojų apsaugą apklausa „Ar žinote kokių nors alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigų, sprendžiančių ginčus su vartotojais (MŪSŲ ŠALYJE)?“ Bazė – EU27_2019 respondentai (N = 9 796).

* Visiška AGS aprėptis buvo užtikrinta tik 2018 m. pabaigoje.

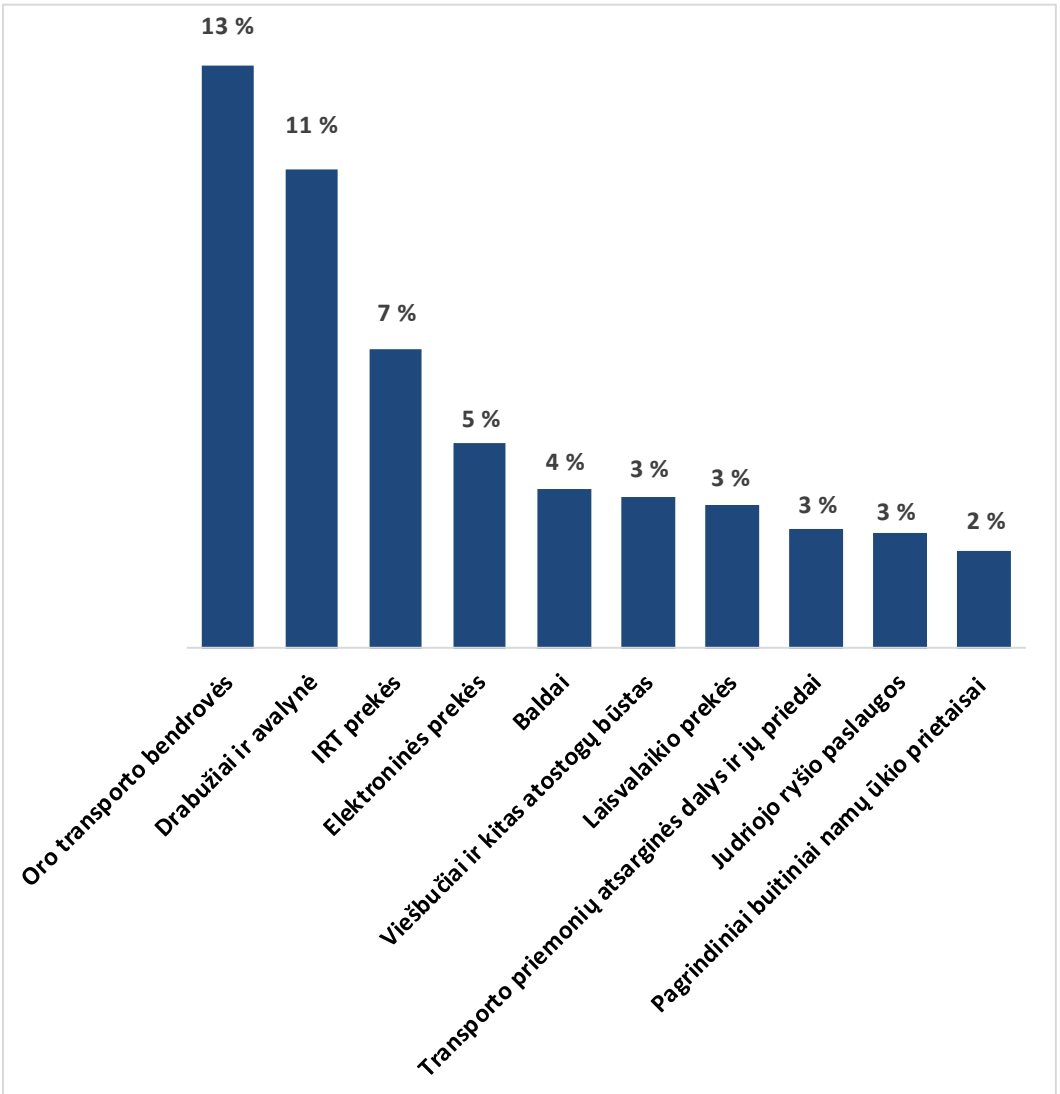
EGS platformoje per mėnesį pateiktų skundų skaičius



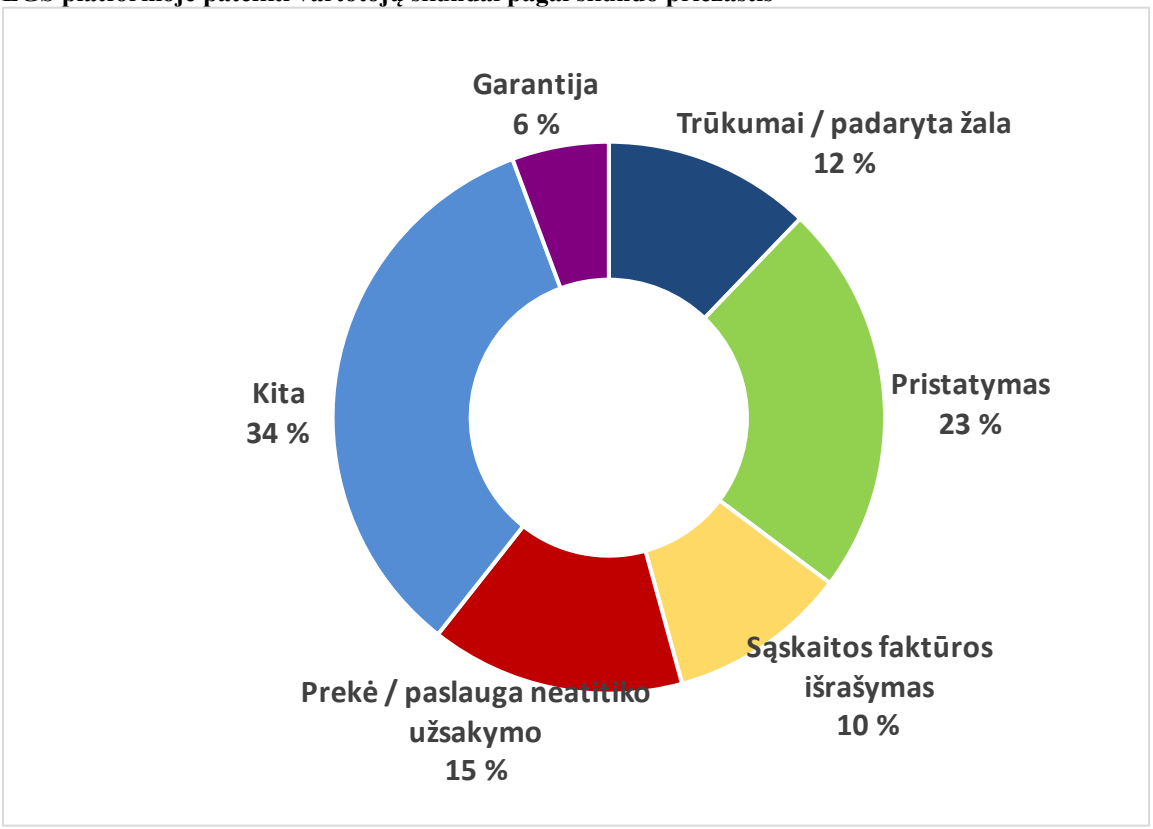
EGS platformoje pateiktų vidaus ir tarpvalstybinių ginčų santykis



EGS platformoje pateikti vartotojų skundai pagal mažmeninės prekybos sektorius, kuriuose pateikta daugiausia skundų



EGS platformoje pateikti vartotojų skundai pagal skundo priežastis



EGS kontaktiniams centrams pateiktos užklausos pagal jų pateikėjus

