EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 25.9.2019.
COM(2019) 425 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM, PADOMEI UN EIROPAS EKONOMIKAS UN SOCIĀLO LIETU KOMITEJAI

par Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē piemērošanu

1. Ievads

Pēdējo 32 gadu laikā ES ir izstrādājusi visaptverošu patērētāju materiālo tiesību kopumu, kas aizsargā un piešķir tiesības patērētājiem, kad tie iesaistās saimnieciskajā darbībā ES vienotajā tirgū. Piemēram, ES patērētājiem ir tiesības atgriezt tiešsaistē iegādātu produktu 14 dienu laikā un salabot vai nomainīt produktu garantijas laikā. Šīs tiesības ietekmē patērētāju cerības, un to ievērošana uzņēmumos veicina mazumtirdzniecības tirgu uzticamību un konkurētspēju un saimniecisko izaugsmi Savienībā[1]. Lai nodrošinātu šīs priekšrocības patērētājiem, uzņēmumiem un vienotajam tirgum kopumā, ES patērētāju tiesības ir jāievēro un gadījumos, kad tas netiek darīts, ir jānodrošina to izpilde.

Tādēļ līdztekus patērētāju materiālo tiesību aktiem ES politikas veidotāji ir izstrādājuši leģislatīvu un neleģislatīvu instrumentu kopumu, kura mērķis ir uzlabot patērētāju tiesību izpildes efektivitāti dalībvalstīs ("ES izpildes instrumentu kopums"). Patērētāju strīdu alternatīva izšķiršana (SAI), t. i., patērētāju strīdu izšķiršana, izmantojot ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismus, ir šī instrumentu kopuma galvenais komponents[2]. Eiropā tā pirmo reizi kļuva zināma sešdesmito gadu beigās un kopš deviņdesmitajiem gadiem tā ir kļuvusi aizvien populārāka lielākajā daļā dalībvalstu. Sākotnēji ES politikas veidotāji patērētāju SAI īstenoja, izmantojot nesaistošus standartus[3] un nozarei specifiskus tiesību aktus, kas prasa dalībvalstīm veicināt[4] vai nodrošināt[5] piekļuvi ārpustiesas strīdu izšķiršanas mehānismiem. Ar Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (SAI direktīva)[6] un Regulu (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (SIT regula)[7] tika izveidots horizontāls tiesiskais regulējums attiecībā uz patērētāju SAI un SIT. Kā norādīts Komisijas paziņojumā "Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss", šī patērētāju SAI/SIT regulējuma stiprināšana ir prioritāte Komisijas centienos papildināt ES izpildes instrumentu kopumu, padarīt spēkā esošos izpildes instrumentus pilnībā efektīvus un panākt ES patērētāju tiesību aktu potenciāla i pilnīgu izmantošanu.

---

[1] Kā tiek atgādināts Komisijas 2018. gada 11. aprīļa paziņojumā "Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss" (COM[2018] 183 final), patēriņa izdevumi veido 56 % no Eiropas Savienības IKP, un Komisijas Patēriņa tirgu rezultātu pārskats liecina par konsekventu pozitīvu saikni starp patēriņa nosacījumiem un ekonomisko stāvokli dažādās dalībvalstīs.

[2] Indikatīvs pārskats par ES izpildes instrumentu kopuma instrumentiem ir sniegts I pielikumā.

[3] Komisijas 1998. gada 30. marta Ieteikums par principiem, kas piemērojami struktūrām, kuras ir atbildīgas par patērētāju strīdu izšķiršanu ārpustiesas kārtībā (OV L 115, 17.4.1998., 31. lpp.) un Komisijas 2001. gada 4. aprīļa Ieteikums par principiem attiecībā uz ārpustiesas struktūrām, kas iesaistītas patērētāju strīdu vienprātīgā atrisināšanā (OV L 109, 19.4.2001., 56. lpp.). Abi ieteikumi ir balstīti uz Komisijas 1996. gada rīcības plānu par patērētāju pieeju tiesu varai un patērētāju strīdu izšķiršanu iekšējā tirgū (COM[96] 13 galīgā redakcija).

[4] Piem., 19. panta 1. punkta trešais apakšpunkts Direktīvā 2008/6/EK, ar ko Direktīvu 97/67/EK groza attiecībā uz Kopienas pasta pakalpojumu iekšējā tirgus pilnīgu izveidi (OV L 52, 27.2.2008., 3. lpp.).

[5] Piem., 24. pants Direktīvā 2008/48/EK par patēriņa kredītlīgumiem un ar ko atceļ Direktīvu 87/102/EEK (OV L 133, 22.5.2008., 66. lpp.).

[6] Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES 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.).

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

Šo ziņojumu iesniedz saskaņā ar SAI direktīvas 26. pantu un SIT regulas 21. panta 2. punktu. Tajā izvērtēts, kā tiek piemērots tiesiskais regulējums attiecībā uz patērētāju SAI un SIT, kas izveidots saskaņā ar diviem juridiskajiem instrumentiem, pamatojoties uz šādiem informācijas avotiem:

- dalībvalstu tiesību akti, ar kuriem īsteno SAI direktīvu;
- dalībvalstu valsts kompetento iestāžu, kas atbild par patērētāju SAI, ("valsts kompetentās iestādes") ziņojumi par SAI vienību attīstību un darbību, kas iesniegti 2018. gadā saskaņā ar SAI direktīvas 20. panta 6. punktu;
- tikšanās ar valstu kompetentajām iestādēm 2018. gada 20. novembrī;
- SAI asamblejas (2018. gada 11.-12. jūnijs)[8] un citu Komisijas rīkoto ieinteresēto pušu pasākumu[9] rezultāti;
- 2017. un 2018. gada ziņojumi par Eiropas SIT platformas darbību ("SIT ziņojumi")[10], kas iesniegti saskaņā ar SIT regulas 21. panta 1. punktu;
- dalībvalstu SIT kontaktpunktu darbības ziņojumi, kas iesniegti 2018. gadā saskaņā ar SIT regulas 7. panta 2. punkta b) apakšpunktu;
- tikšanās ar SIT kontaktpunktu tīklu; kā arī
- citi avoti.[11]

Visaptverošas patērētāju SAI iespējas visā Savienībā tika izveidotas tikai kopš 2018. gada beigām[12], un tāpēc dati par SAI izmantošanu bija ierobežoti.

2. ES tiesiskais regulējums attiecībā uz patērētāju SAI un SIT — mērķis un galvenās iezīmes

Patērētāju strīdu izšķiršanai bez tiesas ir ievērojams potenciāls attiecībā uz patērētājiem, mazumtirgotājiem un tiesvedību kopumā. Piekļuve vienkāršai, taisnīgai un izmaksu ziņā efektīvai alternatīvai strīdu izšķiršanai stiprina patērētāju uzticēšanos, iepērkoties pie mazumtirgotājiem, jo īpaši tiešsaistē. Ne tik formālais un parasti samierinošais SAI procedūru raksturs ļauj pusēm saglabāt attiecības ar klientiem pat pēc strīda rašanās. Iesaistoties SAI procedūrās, mazumtirgotāji saņem svarīgas atsauksmes par savu produktu un pakalpojumu kvalitāti un gūst virsroku pār konkurentiem, ietaupot tiesas procesa izmaksas un parādot augstus standartus attiecībā uz rūpēm par klientiem. Turklāt SAI vienību efektīva darbība atvieglo slogu tiesām, jo īpaši attiecībā uz strīdiem par precēm un pakalpojumiem ar mazu vērtību. Direktīvas 2013/11/ES un Regulas (ES) Nr. 524/2013 mērķis ir izmantot šo

---

8 SAI asambleja — divu dienu sakaru dibināšanas pasākums ar interaktīviem semināriem, kurā piedalījās vairāk nekā 350 Eiropas SAI kopienas pārstāvji, tostarp patērētāju un uzņēmumu pārstāvji, regulatori, akadēmisko aprindu pārstāvji un 187 SAI struktūru pārstāvji. Pasākums izraisīja turpmākas sadarbības iniciatīvas dalībvalstu līmenī (piemēram, SAI tīkli, SAI asamblejas valstu līmenī).

9 Piemēram, TRAVEL_NET – SAI iestāžu tīkls, kas risina patērētāju strīdus pasažieru transporta un ceļojumu nozarēs – atklāšanas pasākums (Berlīnē, 2017. gada 10. novembrī); apaļā galda diskusijas ar galvenajiem mazumtirgotājiem apģērba un apavu nozarē (Briselē, 2017. gada 13. decembrī).

10 Pieejami SIT platformā https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

11 Piemēram, Komisijai iesniegtās iedzīvotāju sūdzības; lietotāju atsauksmes par SIT platformu; Komisijas veiktās SAI/SIT komunikācijas kampaņas; SAI vienību gada darbības pārskati; konferences; pētījumi; akadēmiskās publikācijas.

12 Skatīt 3. iedaļas c) apakšpunktu turpmāk.

potenciālu, nodrošinot tiesisko regulējumu, kas nodrošina, ka patērētājiem ir pieejamas augstas kvalitātes SAI procedūras, lai izšķirtu līgumstrīdus ar tirgotājiem, tostarp izmantojot daudzvalodu, uz tīmekļa resursiem balstītu SIT platformu.

a) Direktīva 2013/11/ES

Saskaņā ar direktīvu dalībvalstis atvieglo ES patērētāju piekļuvi SAI un nodrošina, ka viņi var vērsties pie kvalitatīvām, sertificētām SAI vienībām, lai atrisinātu strīdus ar ES tirgotāju par produkta vai pakalpojuma iegādi[13]. Tas attiecas uz iekšzemes un pārrobežu strīdiem starp patērētājiem un uzņēmumiem visā Savienībā un praktiski visās mazumtirdzniecības nozarēs ("pilnīgs SAI pārklājums") neatkarīgi no tā, vai pirkums veikts tiešsaistē vai bezsaistē. Direktīva nosaka pieejamības, kompetences, neatkarības, objektivitātes, pārredzamības, efektivitātes, taisnīguma, brīvības un likumības principus kā saistošas kvalitātes prasības SAI vienībām, to izmantotās SAI procedūras un — mazākā mērā — būtiskākos standartus, no kuriem izriet SAI procedūras rezultāts[14]. Atbilstība tiek nodrošināta, izmantojot īpašu sertifikācijas un uzraudzības mehānismu — dalībvalstis izraugās valsts kompetentās iestādes, kas izveido un uztur to SAI vienību sarakstus, kuras atbilst tām apstiprinātajām direktīvas kvalitātes prasībām. Valsts sertificēto SAI vienību sarakstus paziņo Komisijai. Valsts kompetentās iestādes pastāvīgi uzrauga SAI vienību atbilstību, un sarakstā var iekļaut tikai atbilstošās SAI vienības. Konkrētos apstākļos tirgotājiem ir pienākums informēt patērētājus par SAI vienību vai SAI vienībām, kas ir kompetenta/kompetentas izskatīt ar tām saistītos strīdus[15].

Direktīvā ir paredzēta minimālā saskaņošanas pieeja. Tajā nav noteikts konkrēts modelis attiecībā uz SAI vienības korporatīvo identitāti[16], finansēšanas modeli[17] vai teritoriālo un sektoru pārklājumu[18]. Tāpat direktīvā nav noteikts konkrēts SAI procedūras veids[19] vai reglamentēts jautājums par to, vai dalība procedūrā ir brīvprātīga vai obligāta[20], kā arī vai procedūras iznākums ir saistošs[21]. Ņemot vērā direktīvas minimālo saskaņošanas pieeju,

13 Skatīt SAI direktīvas 5. panta 1. punktu. Šis noteikums paredz, ka dalībvalstīm ne tikai jānodrošina visaptverošas SAI vienību valsts infrastruktūras pieejamība, bet arī jāatvieglo patērētāju piekļuve minētajai infrastruktūrai.

14 Kvalitātes prasības ir izklāstītas direktīvas II nodaļā (5. līdz 12. pants).

15 Sk. SAI direktīvas 13. pantu.

16 Publiska vai privāta.

17 Publisks, privāts vai jaukts.

18 T.i., vai SAI vienība risina strīdus ar tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību visā vai tikai daļā attiecīgās dalībvalsts teritorijā; vai tā risina patērētāju strīdus visās vai tikai konkrētās mazumtirdzniecības nozarēs.

19 Apelācijas padome, samierināšana, starpniecība, tiesībsargs, šķīrējtiesa vai citas, tostarp iepriekš minēto procedūru veidu kombinācijas. Jāatzīmē, ka ES nav vienotas terminoloģijas dažādu SAI procedūru un attiecīgo terminu jēdzienu atšķiršanai. Piemēram, terminu "mediācija" vai "tiesībsargs" jēdzieni dažādās dalībvalstīs ievērojami atšķiras. Tāpēc SAI direktīva izmanto tipveida pieeju, lai aprakstītu dažādus SAI procedūru veidus, vienlaikus izvairoties izmantot iepriekšminētos terminus (sk. SAI direktīvas 2. pantu).

20 SAI direktīvas 1. panta otrajā teikumā ir precizēts, ka, lai gan ar direktīvu izveido brīvprātīgu SAI sistēmu ES līmenī, dalībvalstis var brīvi noteikt, ka līdzdalība SAI procedūrās ir obligāta valsts līmenī, ar noteikumu, ka attiecīgie valsts tiesību akti pusēm neliedz īstenot savas tiesības uz piekļuvi tiesu sistēmai.

21 SAI procedūras iznākums var būt saistošs, piemēram, ar tās *res judicata* efektu (kā tas ir patērētāju šķīrējtiesas procedūrās); ar tirgotāja dalību darījumdarbības asociācijā, kuras dibināšanas statūtos ir iekļautas attiecīgas saistības tās biedriem; ar tirgotāja saistībām pret patērētāju (piemēram, noteikumos un nosacījumos, ko tirgotājs izmanto patērētāju līgumos).

dalībvalstis var noteikt vai saglabāt kvalitātes prasības, kas pārsniedz direktīvā noteiktās[22]. Tādējādi, izpildot savu pienākumu nodrošināt "pilnīgu SAI pārklājumu" un projektējot savu valsts SAI darbību, dalībvalstīm ir piešķirts zināms elastīgums[23].

b) Regula (ES) Nr. 524/2013

SIT regula balstās uz kvalitātes sertificētu SIT vienību infrastruktūru, kas izveidota saskaņā ar SIT direktīvu, un attiecas uz patērētāju strīdiem par produktu vai pakalpojumu iegādi tiešsaistē. Tās mērķis ir īpaši stiprināt vienotā tirgus digitālo dimensiju.

Saskaņā ar regulu Komisija izveido un uztur Eiropas SIT platformu. SIT platforma ir daudzvalodu interaktīva tīmekļa vietne, kurā patērētāji var tiešsaistē iesniegt patērētāju strīdus ar uzņēmumiem par (iekšzemes vai pārrobežu) pirkumiem tiešsaistē. Tā informē puses par kvalitātes sertificētu SAI vienību vai vienībām, kas ir kompetenta/kompetentas izskatīt šo lietu, un nodod strīdu SAI vienībai, par kuru puses ir vienojušās. Pēc tam SAI vienībai ir iespēja izmantot platformas lietu pārvaldības rīku un izskatīt lietu tiešsaistē, izmantojot platformu. Ja puses nevienojas par SAI vienību 30 dienu laikā pēc sūdzības iesniegšanas, lieta platformā automātiski tiek slēgta[24]. Automātiska slēgšana neskar patērētāja iespēju iesniegt sūdzību ārpus platformas (piemēram, iesniedzot sūdzību tieši SAI vienībai). Platformas lietotājiem palīdz SIT kontaktpunktu tīkls, kas sniedz informāciju un palīdzību, jo īpaši par SIT platformu, SAI vienībām, patērētāju tiesību un citu tiesiskās aizsardzības līdzekļu izmantošanu[25]. Katra dalībvalsts izraugās SIT kontaktpunktu, kurā ir vismaz divi SIT konsultanti. Valstu SIT kontaktpunkti savstarpēji sadarbojas Komisijas pārvaldītā tīklā. Tiešsaistes tirgotājiem un tiešsaistes tirdzniecības vietām savās tīmekļa vietnēs ir jāiekļauj elektroniskā saite uz SIT platformu. Turklāt tiešsaistes tirgotājiem ir pienākums norādīt savu e-pasta adresi[26].

Regula attiecas arī uz strīdiem, ko ierosinājis tirgotājs pret patērētāju (strīdi starp uzņēmumu un patērētāju), ciktāl patērētāja pastāvīgās dzīvesvietas dalībvalsts ļauj izšķirt šādus strīdus, izmantojot SAI vienību[27].

3. Direktīvas 2013/11/EK piemērošana

a) Direktīvas transponēšana dalībvalstīs

[22] Sk. SAI direktīvas 2. panta 3. punktu.

[23] Pamatojums ir tāds, ka dalībvalstīm ir vislabākās iespējas novērtēt, kurš SAI modelis ir vispiemērotākais mazumtirdzniecības nozarē, un vajadzības gadījumā ļaut tām veidot savas jau esošās patērētāju SAI tradīcijas, sk. SAI direktīvas 15. apsvērumu.

[24] Indikatīvu grafiku par platformas darbplūsmu skatīt pirmajā SIT ziņojumā, COM(2017) 744 *final*, 2. lpp.

[25] Regulā noteikts, ka SIT kontaktpunktiem jāsniedz savi pakalpojumi pārrobežu gadījumos, savukārt dalībvalstīm ir reglamentēta izvēle pieprasīt, lai SIT kontaktpunkti daļēji vai pilnībā sniegtu savus pakalpojumus arī iekšzemes gadījumos.

[26] Lai veiksmīgi iesniegtu sūdzību, izmantojot Eiropas SIT platformu, patērētājam ir jānorāda tiešsaistes tirgotāja e-pasta adrese. Patērētājs var izvēlēties no saraksta tiešsaistes tirgotājus, kas jau ir reģistrēti SIT platformā.

[27] Sk. SIT regulas 2. panta 2. punktu.

SAI direktīvas 25. panta 1. punkts nosaka, ka dalībvalstīs vēlākais līdz 2015. gada 9. jūlijam stājas spēkā normatīvie un administratīvie akti, kas vajadzīgi, lai izpildītu direktīvas prasības. Komisija atbalstīja īstenošanas procesu, izveidojot SAI ekspertu grupu, kas laikposmā no 2013. gada līdz 2015. gada sākumam tikās četras reizes[28]. Tomēr ievērojams skaits dalībvalstu nespēja savlaicīgi paziņot par valsts īstenošanas pasākumiem. Atbilstības novērtēšanas rezultātā Komisija pret 16 dalībvalstīm ierosināja pienākumu neizpildes procedūru par (daļēju vai pilnīgu) īstenošanas pasākumu nepaziņošanu. Visas attiecīgās dalībvalstis pēc tam paziņoja par pilnīgu direktīvas īstenošanu. Pēc papildu transponēšanas pārbaudes, kas apstiprināja pilnīgu transponēšanu, Komisija izbeidza visas pienākumu neizpildes procedūras. Turklāt ar divām dalībvalstīm Komisija uzsāka strukturētus dialogus (*EU Pilot*). Abi *EU Pilot* pēc tam tika slēgti[29].

2017. gada 1. jūlijā SAI direktīva kļuva piemērojama EEZ valstīs — Islandē, Lihtenšteinā un Norvēģijā. Islande vēl nav paziņojusi par direktīvas transponēšanu[30].

b) Valstu SAI režīmu izstrāde

Dalībvalstis, īstenojot direktīvas noteikumus, ir izmantojušas atšķirīgas iespējas, ko tām sniedz direktīva. Lielākā daļa dalībvalstu ir izvēlējušās atvērta SAI vienību saraksta pieeju, t.i., sistēmu, kurā strīdu izšķiršanas struktūras, kas pieprasa, lai tās sertificē kā SAI vienības, ir sertificētas, ja tās atbilst direktīvas kvalitātes prasībām, kas transponētas valsts tiesību aktos. Tikai dažas dalībvalstis izmanto slēgta saraksta pieeju, ja īstenošanas tiesību aktos ir sniegts pilns SAI vienību saraksts un citas SAi vienības nav iespējams sertificēt[31]. Dažās dalībvalstīs, kurās ir atvērts SAI vienību saraksts, īstenošanas tiesību aktos noteikts, ka dažām sabiedriskām strīdu izšķiršanas struktūrām jābūt sertificētām kā SAI vienībām.[32]

Lielākā daļa dalībvalstu atzīst visu veidu procedūras, uz kurām attiecas šī direktīva, kā iespējamās SAI procedūras. Tomēr dažas dalībvalstis ir izslēgušas patērētāju šķīrējtiesu no to īstenošanas tiesību aktu darbības jomas[33]. Tikai dažas dalībvalstis ir izmantojušas SAI direktīvas 2. panta 2. punkta a) apakšpunktā paredzēto iespēju atzīt uzņēmuma samierinātājus ("*médiateurs d'entreprise*") par iespējamām SAI vienībām[34].

Lai gan lielākajā daļā dalībvalstu īstenošanas tiesību akti atspoguļo patērētāju aizsardzības līmeni, ko nodrošina direktīvas kvalitātes prasības, vairākas dalībvalstis ir noteikušas papildu vai stingrākas kvalitātes prasības — vai nu pašā īstenošanas tiesību aktā, vai piešķirot valsts

[28] SAI ekspertu grupu veidoja dalībvalstu izvēlēti eksperti. Visās vai daļā sanāksmju piedalījās arī pārstāvji no EEZ valstīm, kas nav dalībvalstis, un no Eiropas Parlamenta sekretariāta.

[29] Viena dalībvalsts atcēla savus sākotnējos un ieviesa jaunus, pilnībā atbilstīgus īstenošanas tiesību aktus. Otrajā *EU Pilot* lietā Komisijas sākotnējās bažas tika kliedētas dialogā ar dalībvalsti.

[30] Tāpēc EBTA Uzraudzības iestāde iesniedza prasību EBTA Tiesā pret Islandi.

[31] Kā piemēru var minēt Austriju.

[32] Kā piemēru var minēt Poliju, kur īstenošanas tiesību aktos ir noteikts, ka Enerģētikas regulēšanas birojam, Elektronisko sakaru birojam, Finanšu uzraudzības iestādei, Finanšu ombudam, Dzelzceļa transporta birojam un Tirdzniecības inspekcijai ir jāsniedz SAI pakalpojumi un jākļūst par SAI vienībām.

[33] Kā piemēru var minēt Franciju. Vācijas īstenošanas tiesību akti izslēdz procedūras, kurās patērētājam tiek piemērots risinājums vai kurās nav paredzētas patērētāja tiesības vērsties tiesā.

[34] Kā piemēru var minēt Spāniju un Franciju.

kompetentajām iestādēm pilnvaras noteikt papildu vai stingrākas prasības to pārraudzībā esošajām SAI vienībām.

Piemēri papildu vai stingrākām kvalitātes prasībām valsts līmenī

- SAI direktīvas 6. panta a) punktā noteikts, ka par SAI atbildīgajām fiziskajām personām ir "nepieciešamās zināšanas un prasmes patērētāju strīdu alternatīvas izšķiršanas jomā, kā arī vispārēja izpratne par tiesībām". Vācijas īstenošanas tiesību aktos turklāt ir noteikts, ka šīm personām jābūt pilntiesīgiem advokātiem vai sertificētiem starpniekiem. Čehijas īstenošanas tiesību aktos ir noteikts, ka šīm personām ir nepieciešama augstākā izglītība vai maģistra grāds. Tāpat Polija ir noteikusi īpašas papildu prasības attiecībā uz to personu kvalifikāciju, kas ir atbildīgas par SAI dažās valsts SAI vienībās[35].
- SAI direktīvas 8. panta c) punktā ir noteikts, ka SAI procedūra patērētājiem ir bez maksas vai pieejama par nominālu samaksu. Saskaņā ar Čehijas, Spānijas, Francijas, Lietuvas un Somijas īstenošanas tiesību aktiem patērētāju SAI vienmēr ir bez maksas. Slovākijas īstenošanas tiesību akti ierobežo patērētāju samaksu līdz 5 EUR, Dānijas īstenošanas tiesību akti līdz 100 DKK.
- SAI direktīvas 8. panta e) punktā ir noteikts, ka ļoti sarežģītu strīdu gadījumā pēc SAI vienības ieskatiem var pagarināt 90 kalendāro dienu laikposmu, kas paredzēts SAI procedūras pabeigšanai. Turklāt Beļģijas tiesību aktos ir noteikts, ka 90 dienu termiņu var pagarināt tikai vienu reizi (maksimāli līdz 180 dienām), Portugāles tiesību aktos ir noteikts, ka to var pagarināt tikai divas reizes (maksimāli līdz 270 dienām).
- Apvienotās Karalistes Civilās aviācijas iestāde, kas ir viena no Apvienotās Karalistes kompetentajām iestādēm, ir publicējusi "Norādījumus SAI pieteikuma iesniedzējiem", kuros noteiktas vairākas kvalitātes prasības, kas pārsniedz Apvienotās Karalistes īstenošanas tiesību aktos noteiktās[36].

1. izcēlums

b) Valstu SAI darbības izstrāde

Saskaņā ar SAI direktīvas 24. panta 2. punktu dalībvalstīm līdz 2016. gada 9. janvārim bija jāpaziņo Komisijai pirmais SAI vienību saraksts. Sakarā ar direktīvas novēloto transponēšanu daudzas dalībvalstis arī kavējās paziņot savus SAI vienību sarakstus. Praktiski pilnīgs teritoriālais un nozaru SAI pārklājums tika sasniegts tikai 2018. gada beigās[37]. Līdz šim visas dalībvalstis, Lihtenšteina un Norvēģija ir paziņojušas par kopumā 460 SAI vienībām.

SAI darbība dalībvalstīs ir ļoti atšķirīga, jo īpaši attiecībā uz sertificētām SAI vienībām un SAI modeļu skaitu korporatīvās identitātes, finansējuma, pārklājuma un izmantotās SAI procedūras veida ziņā. Turklāt pastāv atšķirības konkrētos SAI modeļos. Piemēram, dažas

[35] Cp. iepriekš, 32. zemsvītras piezīme. Piemēram, personām, kuras ir atbildīgas par SAI Polijas Finanšu ombudā, ir jāiegūst augstākās izglītības grāds tiesību zinātnes vai ekonomiskās izglītības jomā.

[36] Norādījumi ir pieejami http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] Šobrīd joprojām pastāv nelieli punktuāli trūkumi SAI pārklājumā.

privāti iekļautas SAI vienības ir bezpeļņas, bet citas ir vērstas uz peļņas gūšanu. Lielākajā daļā dalībvalstu ir viena vai vairākas atlikušās SAI vienības, kas ir kompetentas patērētāju strīdos, uz kuriem neattiecas cita SAI vienība[38].

Valstu SAI darbības daudzveidības piemēri

- Rumānija ir paziņojusi tikai vienu SAI vienību, kas aptver patērētāju strīdus visās mazumtirdzniecības nozarēs. Tā kā SAI vienība ir valsts iestāde, tā ir bezpeļņas.
- Francija ir paziņojusi par 99 nozarei specifiskām SAI vienībām, kurās ietilpst trīs valsts iestādes, 43 uzņēmumu samierinātāji ("*médiateurs d'entreprise*"), 27 SAI vienības, kas pievienotas asociācijai vai federācijai, 24 starpnieku apvienības un divas koleģiālas starpniecības komisijas. Dažas no privāti iekļautajām SAI vienībām ir vērstas uz peļņas gūšanu. Saskaņā ar Francijas īstenošanas tiesību aktiem neviena no Francijas SAI vienībām neīsteno procedūru, kad risinājums tiek piemērots pusēm.

2. izcēlums

Valstu SAI darbības daudzveidība izpaužas arī atšķirībās attiecībā uz valstu kompetentajām iestādēm. Lielākā daļa dalībvalstu ir iecēlušas tikai vienu valsts kompetento iestādi.[39] Valsts kompetentās iestādes loma galvenokārt ir uzticēta par patērētāju politiku atbildīgajām iestādēm vai nozares regulatoriem. Francijā tika izveidota īpaša struktūra, kas pilda valsts kompetentās iestādes funkcijas — patērētāju SAI novērtēšanas un uzraudzības komisija ("*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*"). Dalībvalstīs atšķiras sertifikācijas procedūras un uzraudzības prakse. Lielākā daļa valstu kompetento iestāžu izmanto standarta sertifikācijas procedūru, ko izraisa strīdu izšķiršanas struktūras neoficiāls pieteikums, kura vēlas būt sertificēta kā SAI vienība. Valstu kompetento iestāžu uzraudzības pienākumus galvenokārt veic, pamatojoties uz SAI vienību gada darbības pārskatiem un informāciju no sūdzībām. Tomēr dažu dalībvalstu valsts kompetentās iestādes regulāri apmainās arī ar informāciju ar to pārraudzībā esošajām SAI vienībām[40] un/vai veic regulāras revīzijas[41]. Dalībvalstīs, kurās ir vairāk nekā viena valsts kompetentā iestāde, ir atšķirīga valsts līmeņa koordinācija un sadarbība starp valstu kompetentajām iestādēm. Lai gan dažās no šīm dalībvalstīm valsts kompetentās iestādes darbojas vairāk vai mazāk

[38] Dažās dalībvalstīs ar atlikušajām SAI vienībām atlikusī vienība var arī risināt strīdus, attiecībā uz kuriem SAI pārklājums jau ir nodrošināts, izmantojot nozarei raksturīgu SAI vienību.

[39] Dalībvalstis, kas izvēlējušās izraudzīties vairāk nekā vienu valsts kompetento iestādi, ir Vācija, Spānija, Itālija, Lietuva, Nīderlande, Austrija un Apvienotā Karaliste.

[40] Piemēram, rīkojot valsts "SAI asamblejas", kas sasauc visas attiecīgajā dalībvalstī sertificētās SAI vienības.

[41] Kā piemēru var minēt Beļģiju, kurā valsts kompetentā iestāde reizi gadā veic "pilnu" divu sertificēto SAI vienību revīziju un "mazu" visu citu sertificēto SAI vienību revīziju. Veicot pilnu revīziju, novērtē SAI vienību atbilstību visām kvalitātes prasībām, veicot mazu revīziju, novērtē atbilstību pieejamības un pārredzamības prasībām, pārbaudot SAI vienības tīmekļa vietnes, gada pārskatus un personāla apmācību. Sk. *Biard, A., On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, vēl nav publicēts, 1.3. apakšpunkts.

neatkarīgi viena no otras, citas dalībvalstis nodrošina regulāru koordināciju un paraugprakses apmaiņu[42].

d) SAI direktīvas ietekme un patērētāju SAI ieviešana dalībvalstīs

Direktīva ir konsolidējusi un papildinājusi patērētāju SAI dalībvalstīs un uzlabojusi tās kvalitāti. Dalībvalstis, kurās iepriekš nav izmantota SAI kultūra, ir pievienojušas patērētāju SAI savas valsts patērētāju strīdu izšķiršanai. Dalībvalstīs, kurās jau pastāvēja SAI, direktīva bija pasākums, lai pārskatītu iepriekšējo SAI struktūru efektivitāti un papildinātu un modernizētu tās, lai tās atbilstu direktīvai un tās kvalitātes prasībām. Jau pastāvošas patērētāju strīdu izšķiršanas struktūras, kas vēlas tikt sertificētas kā SAI vienības, tika aicinātas pārskatīt savu organizāciju, procedūru un lietu izskatīšanas procesus. Strīdu izšķiršanas struktūras uzlaboja savas tīmekļa vietnes, pielāgoja to organizāciju un procedūras vai mainīja pārvaldības struktūru. Kopumā ir ievērojami palielinājusies SAI vienību un procedūru pārredzamība, samazināts lietu izskatīšanas laiks, SAI vienības piedāvā vairāk personāla apmācības un lietotāji ir apmierinātāki ar SAI vienību sniegtajiem pakalpojumiem. Augstas kvalitātes SAI infrastruktūru izveide ir arī pamudinājusi tirgotājus pārskatīt un uzlabot iekšējo sūdzību izskatīšanas procesu.[43]

SAI vienību pārredzamības prasības, jo īpaši prasība publicēt gada darbības pārskatus, kā arī sertifikācijas un uzraudzības mehānisms ir svarīgs stimuls SAI vienībām pastāvīgi pārskatīt to darbības rezultātus. Tāpat arī valsts kompetento iestāžu pienākums ziņot par savas valsts SAI darbību palīdz regulāri pārskatīt patērētāju SAI vispārējo efektivitāti dalībvalstīs. Pamatojoties uz pirmo pieredzi, kas gūta saskaņā ar jauno tiesisko regulējumu, vairākās dalībvalstīs pašlaik notiek diskusijas par iespējamiem valsts SAI darbības pielāgojumiem un paraugprakses apzināšanu patērētāju SAI jomā. Šīs diskusijas arvien vairāk sniedzas pāri robežām, dažās dalībvalstīs veiksmīgi pārbaudot uzbūves izvēli citās dalībvalstīs[44]. Rodas Savienības mēroga SAI ieinteresēto personu kopiena.

Lai gan visā Savienībā ir pastiprināta SAI pieejamība un kvalitāte, jaunās sistēmas ieviešana dalībvalstīs ir atšķirīga. Kopumā var nošķirt trīs dalībvalstu grupas: i) dalībvalstis ar augsti attīstītu iepriekš pastāvošu SAI kultūru (piemēram, Somija), kurās nav būtisku izmaiņu SAI ieviešanā; ii) dalībvalstis ar jau pastāvošu, līdz šim nepilnīgu SAI darbību (piemēram, Vācija), kurās vērojama augšupejoša tendence; un iii) dalībvalstis, kurās nav iepriekš pastāvošu SAI tradīciju (piemēram, Slovēnija), kurās SAI ieviešana joprojām ir lēna.

---

[42] Kā piemēru var minēt Itāliju, kur Ekonomikas attīstības ministrija, valsts kompetentā iestāde, kas veic Komisijas vienotā kontaktpunkta funkcijas, rīko regulāras koordinācijas un vadības sanāksmes ("*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*") ar citām Itālijas valsts kompetentajām iestādēm.

[43] Par to ziņoja tirgotāji 2018. gada SAI asamblejā un citos SAI/SIT ieinteresēto personu pasākumos, kurus rīkoja Komisija. Konstatējumi ir saistīti arī ar tirgotāju SIT platformas izmantošanu un tirgotāju atsauksmēm, kas iegūtas saistībā ar Komisijas SAI/SIT komunikācijas kampaņām. Komisijas 2019. gada Patēriņa tirgu rezultātu pārskatā (vēl nav publicēts) ir norādīts, ka 64,6 % patērētāju tieši sūdzējās mazumtirgotājam vai pakalpojumu sniedzējam, kas salīdzinājumā ar 2016. gadu ir vairāk nekā par 10 procentpunktiem lielāks pieaugums.

[44] Kā piemēru var minēt "nosaukšanas un kaunināšanas" mehānismu pieņemšanu, kurus Ziemeļvalstīs ir izveidojušas Dienvideiropas SAI vienības.

Kopumā jaunais SAI regulējums joprojām netiek pietiekami izmantots. Pamatojoties uz šajā ziņojumā apkopotajiem pierādījumiem, var noteikt trīs galvenās problēmas, kas pašlaik ierobežo pilnīgu regulējuma efektivitāti:

(1) SAI apzināšanās un uztvere

Lai gan kopumā gan patērētāju, gan mazumtirgotāju informētība par SAI ir palielinājusies, dažos reģionos un mazumtirdzniecības nozarēs informētības līmenis joprojām ir nepietiekams. Kopumā SAI informētība MVU ir zemāka nekā pie lieliem mazumtirgotājiem[45]. Gan patērētājiem, gan tirgotājiem ir maldīgi priekšstati par SAI un SAI vienībām. Piemēram, patērētāji dažkārt jauc SAI vienības ar tirgotāja klientu apkalpošanas dienestu vai uztver tās kā neobjektīvas par labu tirgotājam, jo īpaši, ja SAI vienība ir saistīta ar tirgotāju vai tirgotāja uzņēmējdarbības asociāciju vai ja SAI procedūras rezultāts apstiprina tirgotāja nostāju.[46]. Tirgotāji dažkārt uzskata, ka SAI vienības pārstāv patērētāju intereses, un tādēļ uzskata tās par neobjektīvām par labu patērētājam. Šo situāciju vēl vairāk pastiprina SAI darbības daudzveidība, kas ietver plašu SAI modeļu, nosaukumu[47] un procedūru[48] klāstu.

(2) Valsts SAi darbības navigācija

SAI darbības daudzveidība apgrūtina to navigāciju patērētājiem un tirgotājiem, jo īpaši dalībvalstīs, kurās ir liels skaits sertificētu SAI vienību. Kopumā ir mazāk skaidrības par SAI vienību, pie kuras patērētāji un tirgotāji var vērsties, ja katrā mazumtirdzniecības nozarē ir vairāk nekā viena SAI vienība. Īpaši lielas grūtības dalībvalsts SAI darbībā rodas, ja tajā ir iekļautas SAI vienības, kuru darbības joma ir ierobežota ar konkrētiem strīda aspektiem konkrētā mazumtirdzniecības nozarē, līdz ar to patērētājam varētu būt nepieciešams vērsties pie divām SAI vienībām, lai pilnībā risinātu savu jautājumu[49].

(3) Tirgotāju līdzdalība SAI procedūrās

---

[45] Saskaņā ar Patēriņa tirgu rezultātu pārskata 2017. gada izdevumu vairāk nekā puse no mazumtirgotājiem (55,2 %) ir informēti par SAI (sk. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, 66. lpp.). Rezultātu pārskata 2019. gada izdevumā (vēl nav publicēts) ir sniegtas salīdzināmas vērtības.

[46] Cp., piemēram, *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), Alternative dispute resolution and the court system, Final report* (2018. gada aprīlis), pieejams: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, 2. lpp., *et seq*.

[47] *Biard, A., On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, nav vēl nav publicēts, 2.2. apakšpunkts ierosina, ka Beļģijas atlikušās SAI vienības nosaukums (*"Service de Médiation pour le Consommateur"/"Consumentenombudsdienst"*) varētu veicināt tirgotāju izpratni par to, ka SAI vienība pārstāv patērētāju intereses un tādējādi ir neobjektīva par labu patērētājam.

[48] Pētījumi liecina, ka patērētāju viedokli par SAI procedūras taisnīgumu veicina arī faktori, kas ir raksturīgi attiecīgās dalībvalsts kultūrai. Piemēram, Vācijas patērētāji mēdz novērtēt formālākas un uz tiesību aktiem orientētas procedūras, bet Apvienotās Karalistes patērētāji ir vērtīgāki par to, ka viņus uzklausa un ka viņi spēj novērst pašu problēmu. Turklāt patērētāju vēlmes attiecībā uz SAI procedūru atšķiras, ja SAI vienība ir valsts iestāde, sākot no brīža, kad tā ir privāti iekļauta. Sk. *Creutzfeldt, N., Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe* (2016), pieejams: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

[49] Piemēram, dažās dalībvalstīs ir nozarei raksturīga SAI vienība, kas risina strīdus par ES pasažieru tiesībām (piemēram, ar likumu noteikta kompensācija par kavētu lidojumu), bet saistītie jautājumi (piemēram, par komplekso ceļojumu) ir atlikušo SAI vienību kompetencē.

Lai gan kopumā tirgotāju līdzdalība SAI kopš 2014. gada ir lēni, bet pastāvīgi palielinājusies, pašlaik tikai katrs trešais mazumtirgotājs vēlas izmantot SAI[50]. Tas ir acīmredzami nepietiekami, pat ja ņem vērā, ka ievērojams skaits mazumtirgotāju, kas neizmanto SAI, izšķir strīdus divpusēji ar patērētāju[51]. Pamatojoties uz elastību, ko direktīva sniedz dalībvalstīm, izstrādājot savas valsts SAI darbību, vairākās dalībvalstīs ir izstrādāti vai saglabāti SAI modeļi, kas nodrošina augstu līdzdalības līmeni. Šādi SAI modeļi ir katrā no šādām četrām kategorijām:

i. modeļi, kuros tirgotāja līdzdalība ir noteikta valsts tiesību aktos;
ii. modeļi, kuros tirgotāja līdzdalība nav noteikta tiesību aktos, bet tirgotājam tomēr ir pienākums piedalīties SAI procedūrā[52];
iii. modeļiem, kuros tirgotājs nav pilnvarots saskaņā ar tiesību aktiem vai citādi spiests piedalīties SAI procedūrā, bet ir stimulēts to darīt, izmantojot īpašu mehānismu[53]; kā arī,
iv. modeļi, kuros tirgotājam nav ne tiesību aktu, ne citu saistību piedalīties SAI procedūrā un kuros tirgotājs nav stimulēts piedalīties, izmantojot īpašu mehānismu[54].

Tomēr vairākos reģionos un mazumtirdzniecības nozarēs pašlaik piedāvātie SAI modeļi rada tikai nepietiekamu tirgotāju līdzdalības līmeni.

Lai uzlabotu patērētāju un tirgotāju informētību un izpratni par SAI un palielinātu SAI izmantošanu, Komisija 2016., 2017. un 2018. gadā rīkoja SAI/SIT komunikācijas kampaņas. Lai uzlabotu informētību par SAI un to ieviešanu tieši MVU vidū, Komisija ir iekļāvusi moduli par patērētāju SAI/SIT mācību programmā "*Consumer Law Ready*", kas paredzēta MVU par patērētāju tiesībām[55]. Turklāt Komisija atbalstīja apmaiņu starp SAI ieinteresētajām personām, tīklu izveidi, diskusijas par paraugpraksi un Savienības mēroga SAI ieinteresēto personu kopienas izveidi, izmantojot vairākus ieinteresēto personu pasākumus, tostarp 2018. gada SAI asambleju, kurā pulcējās vairāk nekā 350 pārstāvji no Eiropas SAI kopienas. To vidū bija patērētāju un uzņēmumu pārstāvji, regulatori, akadēmisko aprindu pārstāvji un 187 SAI iestāžu pārstāvji. Komisija arī atbalstīja SAI vienības, piešķirot dotācijas to spēju uzlabošanai.

---

50 Saskaņā ar Patēriņa tirgu rezultātu pārskata 2017. gada izdevumu tikai mazāk nekā trešdaļa mazumtirgotāju (31,8 %) ir gatavi izmantot SAI, kas ir par 1,6 procentpunktiem vairāk nekā 2014. gadā (sk. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, 66. lpp.). Rezultātu pārskata 2019. gada izdevumā (nav vēl publicēts) norādīts mazliet lielāks pieaugums 1,5 procentpunktu apmērā.

51 Kā liecina fakts, ka SIT platforma rada tiešu izlīgumu līdz 42 % gadījumu (sk. turpmāk 4. a) 2. iedaļu), tirgotāju atsauksmes, kas iegūtas saistībā ar Komisijas SAI/SIT kampaņām, un pieaugošais to patērētāju skaits, kuri iesniedz sūdzību tieši mazumtirgotājiem (sk. iepriekš 43. zemsvītras piezīmi).

52 Piemēram, ar tirgotāja dalību darījumdarbības asociācijā, kuras dibināšanas statūtos ir iekļautas attiecīgas saistības tās biedriem; ar tirgotāja *vis-à-vis* saistībām pret patērētāju (piemēram, noteikumos un nosacījumos, ko tirgotājs izmanto patērētāju līgumos).

53 piemēram, "nosaukšanas un kaunināšanas" mehānisms.

54 Piemēram, atlikušas SAI vienības, kurās tirgotāju līdzdalība ir brīvprātīga un bez maksas.

55 https://www.consumerlawready.eu

Lielākā daļa dalībvalstu veicināja jauno SAI/SIT sistēmu, veicot komunikācijas pasākumus valsts, reģionālā vai vietējā līmenī. Pēc SAI vienību iniciatīvas, ko izraisīja arī Komisijas pasākumi ieinteresētajām personām, tika izveidoti jauni SAI tīkli un formāti regulārai apmaiņai starp SAI ieinteresētajām personām. Savienības mēroga SAI ieinteresēto personu kopienas izveide ir veicinājusi apmaiņu ar efektīviem SAI modeļiem un stratēģijām, lai risinātu iepriekš minētās problēmas vēl efektīvāk.

Pasākumu piemēri, lai uzlabotu valsts SAI darbības navigāciju un samazinātu apjukuma risku

- Beļģijas tiesību aktos uzņēmumu samierināšanas shēmas ("*médiateurs d'entreprise*") nav atzītas par SAI vienībām saskaņā ar direktīvu. Uzņēmumu samierināšanas shēmām ar likumu ir aizliegts izmantot tādus terminus kā "tiesībsargs", "starpniecība", "samierināšana", "arbitrāža", "kvalificēta vienība" vai "strīdu alternatīva izšķiršana", lai izvairītos no pārpratumiem ar sertificētām SAI vienībām[56]. Turklāt tiek apspriests, vai termins "tiesībsargs" ("*service de mediation*"/"*ombudsdienst*") būtu jāattiecina uz SAI vienībām, kas izveidotas ar likumu[57].
- Dažas dalībvalstis ir izveidojušas tiešsaistes portālus, kas palīdz patērētājiem orientēties valsts SAI darbībā un iesniegt savas sūdzības kompetentajai SAI vienībai[58].
- Dažas dalībvalstis apsver iespēju ieviest prasību, ka SAI vienībai vienmēr būtu jāaptver visi patērētāju strīdi konkrētajā mazumtirdzniecības nozarē (un ne tikai strīdi kādā nozarē vai tikai konkrēti strīda aspekti)[59].
- Dažās dalībvalstīs turklāt tiek apspriests, vai sertificētu SAI vienību skaits attiecīgajā mazumtirdzniecības nozarē būtu jāierobežo līdz vienam[60].
- Portugāles kompetentā iestāde ir izstrādājusi standarta procedūras noteikumu kopumu attiecībā uz SAI vienībām. Šos standarta procedūras noteikumus pašlaik izmanto septiņas no 12 sertificētajām SAI vienībām Portugālē.
- Portugāles kompetentā iestāde ir sagatavojusi arī informācijas veidni par SAI vienībām, kas paredzētas tirgotājiem, lai informētu patērētājus.

3. izcēlums

---

[56] *Art. XVI 2 Code de Droit Économique/Wetboek van economisch recht.* Sk. *Biard, A., On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, vēl nav publicēts, 1.2. apakšpunkts.

[57] *Jouant, N., Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht* Nr. 115 (2017), 1. lpp., *et seqq.* (62. lpp.).

[58] Kā piemēru var minēt Beļģiju, kurā pašlaik darbojas trīs portāli: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), tīmekļa vietne *Consumer Mediation Service* (https://mediationconsommateur.be) un tiešsaistes portāls *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Kā norādīts *Biard, A., loc. cit.*, 2.1. apakšpunktā, likumprojekts, kas tika ieviests Beļģijas federālajā parlamentā 2018. gada jūnijā, ierosina apvienot trīs iepriekš minētos tiešsaistes portālus vienā, jo tiek uzskatīts, ka tiešsaistes portālu daudzveidība pati par sevi palielina risku, ka tie varētu maldināt patērētājus.

[59] Sk. *Biard, A., loc. cit.*, 2.2. apakšpunktu.

[60] Sk., piemēram, *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), Modernising consumer markets: green paper* (2018), pieejams https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, 51. lpp. (152. punkts).

SAI modeļu un pasākumu piemēri, lai veicinātu tirgotāja līdzdalību SAI procedūrās un atbilstību SAI iznākumiem

- Vairākas dalībvalstis, izmantojot valsts tiesību aktus, ir noteikušas, ka tirgotāju līdzdalība SAI dažās nozarēs (piemēram, enerģētikas nozarē) ir obligāta[61].
- Vācijā tika izveidota valsts SAi iestāde patērētāju strīdiem lidsabiedrību sektorā. Valsts tiesību akti nosaka, ka lidsabiedrībām ir jāpiedalās SAI procedūrās minētajā iestādē, ja vien tām nav sertificētas privātas SAI vienības. Tiesību akti bija stimuls lidsabiedrībām kļūt par dalībniecēm apvienībā, kas darbojas kā SAI vienība pasažieru pārvadājumu nozarē. Šodien 44 no apvienības biedriem ir lidsabiedrības. Ar dalību asociācijā lidsabiedrības pieņem SAI vienības reglamentu kā tiem saistošu. 2018. gadā SAI vienība panāca 86 % izlīgumu biežumu no visiem lidsabiedrību strīdiem[62].
- Nīderlandē Patērētāju strīdu padomju fonds ("*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*") darbojas vienā vispārējā un vairāk nekā 50 nozaru strīdu izšķiršanas padomēs. Nozaru padomju reglamentu (kā arī standarta noteikumus un nosacījumus attiecīgajiem patērētāju līgumiem) pieņem uzņēmēju asociācija un patērētāju organizācija attiecīgajā mazumtirdzniecības nozarē. Pateicoties to dalībai uzņēmumu asociācijās, tirgotājiem ir pienākums piedalīties procedūrās, ko veic konkrētās nozares padome, un ievērot to iznākumu. Turklāt atbilstība tiek nodrošināta ar garantiju shēmu, ko pārvalda uzņēmējdarbības asociācija. Ja padome liek tirgotājam samaksāt patērētājam naudas summu un tirgotājs to nedara, patērētājs var pieprasīt summu tieši no uzņēmēju asociācijas.
- Somijā tirgotājiem ir brīvprātīga dalība procedūrās, ko veic trīs sertificētas patērētāju SAI vienības. SAI procedūras beidzas ar nesaistošu ieteikumu. SAIvienības publicē visus būtiskākos ieteikumus savās tīmekļa vietnēs un uzrauga, kā tirgotāji ievēro ieteikumu, izmantojot aptaujas, kas nosūtītas patērētājam vai tirgotājam. Atbilstības līmenis ir no 80 % līdz 100 %.
- Igaunijā tirgotāju līdzdalība SAI procedūrās Patērētāju strīdu izskatīšanas padomē ("*Tarbijavaidluste Komisjon*") ir brīvprātīga. Tomēr, ja tirgotājs nepiedalās SAI procedūrā, padome ir pilnvarota izskatīt lietu, pamatojoties uz noklusējuma procedūru. Ja tirgotājs nepilda padomes lēmumu, tirgotāja vārds tiek iekļauts melnajā sarakstā ("nosaukšana un kaunināšana").
- Austrijā dalība SAI procedūrās Patērētāju samierināšanas struktūrā ("*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*"), Austrijas atlikusī SAI vienība tirgotājiem ir brīvprātīga. Procedūras ir bez maksas gan patērētājiem, gan tirgotājiem. 2018. gadā tirgotāji piedalījās 77 % no SAI procedūrām (ar izlīgšanu 75 % gadījumu)[63]. Tas ļoti kontrastē

[61] Skatīt arī 26. panta 3. punktu Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2019/944 (2019. gada 5. jūnijs) par kopīgiem noteikumiem attiecībā uz elektroenerģijas iekšējo tirgu un ar ko groza Direktīvu 2012/27/ES (OV L 158, 14.6.2019., 125. lpp.) par strīdiem starp mājsaimniecību klientiem un elektroenerģijas uzņēmumiem.

[62] Skatīt pasažieru pārvadājumu saskaņošanas iestāde ("*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*"), 2018. gada darbības pārskats, pieejams tīmekļa vietnē https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, 16. lpp.

[63] Sk. Patērētāju samierināšanas iestādes 2018. gada darbības pārskatu, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, 22. lpp.

ar situāciju Vācijā, kur tikai 17 % tirgotāju piedalījās procedūrās Vispārējā patērētāju samierināšanas iestādē ("*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*"), kuras SAI procedūra ir brīvprātīga, bet tirgotājiem tā nav bezmaksas procedūras[64]. Pašlaik notiekošajās parlamentārajās debatēs par Vācijas īstenošanas tiesību aktu reformu attiecībā uz SAI direktīvu tiek apspriests, vai nākotnē nodevu sistēmā, ko piemēro atlikušajai SAI vienībai, būtu jāparedz stimuli tirgotājiem, piemēram, nosakot, ka tirgotāja pirmā dalība procedūrā atlikušajā SAI vienībā ir bez maksas[65].

- Tāpat 2018. gada SAI asamblejā tika ierosināts, ka gadījumos, kad tirgotājs nav vajadzīgs (piemēram, saskaņā ar valsts tiesību aktiem); tirgotāja dalība asociācijā, kurā darbojas SAI vienība; saistībām attiecībā pret patērētāju) piedalīties SAI procedūrā, un procedūru tirgotājiem nevar nodrošināt bez maksas, SAI vienības pārvaldīto nodevu shēmu varētu izstrādāt tā, lai "virzītu" tirgotājus uz līdzdalību, piemēram, izmantojot maksas par katru gadījumu ar papildu maksu, kas atalgo tirgotāju, ja procedūru var pabeigt agrīnā posmā.

4. izcēlums

4. Regulas (ES) Nr. 524/2013 piemērošana

a) SIT platforma

1) Izveide un darbības joma

Komisija 2016. gada janvārī izveidoja SIT platformu. Platforma sabiedrībai tika atvērta 2016. gada 15. februārī. Veidojot platformu, Komisiju atbalstīja ekspertu grupa, kuras sastāvā bija dalībvalstu iecelti SIT eksperti. Pirms platformas palaišanas Komisija veica trīs visaptverošus izmēģinājumus[66]. Platformas darbplūsma ir noteikta SIT regulā. Tāpēc Komisija izveidoja dažādas platformas saskarnes saskaņā ar minētajām juridiskajām specifikācijām[67].

Tikai Beļģija, Vācija, Luksemburga un Polija ir paziņojušas Komisijai, ka to tiesību akti ļauj ar SAI vienību starpniecību atrisināt strīdus starp uzņēmumiem un patērētājiem, t.i., strīdus, ko pret patērētāju ierosinājis tirgotājs. Tāpēc saskaņā ar SIT regulas 2. panta 2. punktu platformu var izmantot arī strīdiem starp uzņēmumiem un patērētājiem, ja tie ietver patērētāju, kas pastāvīgi dzīvo iepriekš minētajās dalībvalstīs.

---

64 Sk. *Creutzfeld, N./Steffek, F.*, Zwischenbericht *zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, Deutscher Bundestag*, Drucksache Nr. 19/6890, 20.12.2018.

65 Sk *Deutscher Bundesrat*, Drucksache Nr. 197/1/19, 27.5.2019, 7. lpp. (un 11. punkts).

66 Pārbaudēs piedalījās 120 SIT eksperti, kurus izraudzījušās dalībvalstis, patērētāju organizācijas, tirgotāju apvienības un Eiropas Invaliditātes forums. Dažādās platformas saskarnes tika pārbaudītas, pamatojoties uz reālās dzīves scenārijiem; saņemtās atsauksmes tika izmantotas platformas izstrādē. Sk. pirmo SIT ziņojumu, COM(2017) 744 *final*, 3. lpp.

67 Indikatīvu grafiku par platformas darbplūsmu skatīt pirmajā SIT ziņojumā, COM(2017) 744 *final*, 2. lpp.

Kopš 2017. gada 1. jūlija SIT platforma ir bijusi pieejama arī patērētāju strīdiem, kuros iesaistīti patērētāji un tirgotāji no EEZ valstīm — Islandes[68], Lihtenšteinas un Norvēģijas. Līdz šim platformā ir reģistrētas 460 SAI vienības no visām dalībvalstīm, Lihtenšteinas un Norvēģijas.

2) Kapacitāte

Komisija 2017. un 2018. gadā publicēja ziņojumus par SIT platformas pirmo un otro darbības gadu[69]. Kopš platformas izveides tā ir piesaistījusi vairāk nekā 8,5 miljonus apmeklētāju un 120 000 patērētāju strīdus ar uzņēmumiem. Apmēram 56 % strīdu ir par iekšzemes un 44 % pārrobežu jautājumiem. Visvairāk strīdu ir par lidsabiedrībām (13,2 %), kam seko apģērbu un apavu nozare (10,9 %), kā arī informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (6,8 %). Patērētāji visvairāk sūdzējās par produkta vai pakalpojuma piegādi (23 %), kam sekoja neatbilstība pasūtījumam (15 %) un produkta defekts vai kaitējums (12 %). Tikai 0,1 % gadījumu tā bija platforma, ko izmantoja strīdiem starp uzņēmumiem un patērētājiem.

Apmēram 80 % strīdu, kas iesniegti SIT platformai, pēc 30 dienām lieta tika automātiski slēgta, jo tirgotājs nebija reaģējis uz paziņojumu par strīdu un uzaicinājumu ierosināt patērētājam SAI vienību. Tikai aptuveni 2 % gadījumu puses vienojās par SAI vienību, un tādējādi platforma varēja nodot strīdu SAI vienībai. Tomēr līdz pat 42 % no platformai iesniegtajiem strīdiem puses noregulēja strīdu divpusēji[70].

Lielais platformai iesniegto apmeklētāju un sūdzību skaits liecina par to, ka patērētāji to izmanto ļoti apmierinoši. Platformā pastāvošo tiešo norēķinu lielais skaits liecina par platformas pievienoto vērtību, veicinot divpusēju vienošanos, tostarp pārrobežu strīdos, kuros platformas daudzvalodība un tulkošanas funkcijas nodrošina saziņu starp pusēm. Tomēr ļoti mazais strīdu skaits, ko var nodot SAI struktūrai, liecina, ka juridiski noteiktajai darbplūsmai SIT platformā ir divi trūkumi: i) prasība, ka pusēm jāvienojas par kādu SAI vienību, pirms platforma nodod strīdu minētajai SAI vienībai praksē, darbojas kā šķērslis SAI vienības sasniegšanai; un ii) nodrošinot tikai tādu procesu, kas vērsts uz strīdu virzīšanu uz kompetento SAI vienību, platforma tikai daļēji reaģē uz tās lietotāju vajadzībām, kuri ir pierādījuši, ka platformai ir ievērojama pievienotā vērtība, lai veicinātu saziņu un tiešus norēķinus starp pusēm.

Lai novērstu konstatētos trūkumus, Komisija veica platformas darbplūsmu un lietotāju datu padziļinātu analīzi. Platformas mājaslapa un ziņojumapmaiņa tika pārskatīta, tika ieviestas jaunas informācijas lapas un atsauksmju sistēma. Komisija arī rīkoja mērķtiecīgu SAI/SIT komunikācijas kampaņu ar mērķi uzlabot tirgotāju informētību par SIT platformu un iesaistīšanos tajā. Rezultātā platformā reģistrēto tirgotāju skaits 2018. gadā palielinājās par

[68] Tā kā Islande vēl nav īstenojusi SAI direktīvu (skatīt iepriekš 3.a iedaļu), tā līdz šim nav paziņojusi nevienu SAI vienību. Tādējādi platforma pašlaik nevar nosūtīt SAI vienībai nevienu strīdu, kas iesniegts pret Islandē reģistrētiem tirgotājiem.

[69] Ziņojumi ir pieejami tīmekļa vietnē https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[70] Skatīt Komisijas pirmo un otro SIT ziņojumu. Konstatējumus pastāvīgi apstiprina dati par platformas izmantošanu, *ad hoc* apsekojumi un pastāvīgi izejas datu pētījumi SIT platformā.

54 % un par vēl 24 % 2019. gada pirmajos piecos mēnešos. 80 % platformas lietotāju tagad ir apmierināti ar platformas funkcijām. Tomēr tirgotāju iesaistīšanās procesā pašā platformā joprojām ir ļoti ierobežota. Tāpēc Komisija īsteno rīcības plānu, kura mērķis ir panākt, lai platforma vairāk atbilstu tās lietotāju vajadzībām. Tas nozīmē, ka platforma sniedz mērķtiecīgāku informāciju par patērētāju tiesībām un tiesisko aizsardzību, labāk virza lietotājus uz vispiemērotākajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem un labāk atvieglo tiešos izlīgumus.

b) SIT kontaktpunktu tīkls

Visas dalībvalstis, Norvēģija un Lihtenšteina ir izraudzījušās SIT kontaktpunktut[71]. 21 SIT kontaktpunktu uztur valsts Eiropas Patērētāju centrs. Septiņu dalībvalstu[72] kontaktpunktus uztur kāda no iestādēm, bet Ungārijas SIT kontaktpunktu uztur Budapeštas Arbitrāžas padome, savukārt Apvienotās Karalistes — Apliecināto tirdzniecības standartu institūts. Piecās dalībvalstīs[73] SIT kontaktpunkti sniedz informāciju un palīdzību tikai pārrobežu strīdu gadījumos. Visas pārējās dalībvalstis, Lihtenšteina un Norvēģija ir izmantojušas savu regulatīvo izvēli[74], lai pieprasītu saviem SIT kontaktpunktiem sniegt visus pakalpojumus vai daļu no tiem arī iekšzemes strīdu gadījumā[75].

Kopš 2016. gada Komisija ir divreiz gadā organizējusi sadarbības sanāksmes ar SIT kontaktpunktiem un uztur sadarbības IT rīku, lai SIT kontaktpunkti varētu apmainīties ar informāciju un paraugpraksi. Tīkls ir pilnībā funkcionējošs un ir saņēmis ievērojamu pieprasījumu skaitu[76]. Kontaktpunktu darba slodze kopumā atspoguļo attiecīgās dalībvalsts daļu no vispārējām sūdzībām, kas iesniegtas, izmantojot SIT platformu, un liela kontaktpunktu grupa saņem vairāk nekā 500 pieprasījumu gadā.

Lielākā daļa patērētāju pieprasījumu attiecas uz to, ka automātiski tiek slēgts gadījums, kad tirgotājs nereaģē uz platformu 30 dienu laikā pēc sūdzības iesniegšanas. Vairāki patērētāji jauc SIT platformu ar SAI vienību. SIT kontaktpunktiem ir svarīga nozīme, lai nodrošinātu skaidrību un pārvaldītu lietotāju cerības attiecībā uz SIT platformu un SAI kopumā. Papildus tiesību aktos noteiktajiem uzdevumiem palīdzēt SIT platformas lietotājiem vairāki SIT

[71] Islande vēl nav izraudzījusies SIT kontaktpunktu (sk. iepriekš 3.e iedaļu).

[72] Francija, Lihtenšteina, Lietuva, Polija, Slovēnija, Slovākija un Somija.

[73] Vācija, Īrija, Latvija, Somija un Zviedrija. Tomēr dažās no šīm dalībvalstīm (piemēram, Zviedrijā) SIT kontaktpunkti palīdz platformas lietotājiem risināt iekšzemes strīdus, novirzot tos uz attiecīgu valsts vai reģionālo iestādi. Vācijā federālā valdība ir iesniegusi likumprojektu, kurā ierosināts paplašināt SIT kontaktpunkta kompetenci, lai aptvertu arī iekšzemes strīdus, sk. *Deutscher Bundesrat,* Drucksache Nr. 197/19, 26.4.2019., 6. lpp. (13. punkts).

[74] Sk. SIT regulas 7. panta 3. un 4. punktu.

[75] Šajā valstu grupā tikai Kipra un Slovākija ierobežo tos pakalpojumus, kurus to SIT kontaktpunktiem ir jāsniedz iekšzemes gadījumos: Kiprā SIT kontaktpunkts nesniedz konsultācijas par vispārējiem SAI noteikumiem, Slovākijā SIT kontaktpunkts nesniedz vispārēju informāciju par patērētāju tiesībām iekšzemes gadījumos.

[76] 85 % pieprasījumu ir no patērētājiem, 13 % — no tirgotājiem. Tikai ļoti neliela daļa pieprasījumu izriet no SAI vienības vai cita SIT kontaktpunkta (katrs 1 %). Lielākajā daļā valstu ir gandrīz vienāds pieprasījumu sadalījums ar dažiem izņēmumiem: Lietuvā (47 % pieprasījumu no tirgotājiem) vai Apvienotajā Karalistē (99 % pieprasījumu no patērētājiem). 79 % pieprasījumu tika veikti ārpus sistēmas (t.i., izmantojot e-pastu vai tālruni) pat tad, ja tie bija saistīti ar konkrētu pieteikumu, kas tika iesniegts, izmantojot platformu.

kontaktpunkti darbojas arī kā SAI/SIT vēstneši, izplatot informāciju un organizējot pasākumus plašam ieinteresēto personu lokam, tostarp uzņēmumu pārstāvjiem.

c) Informācija par SIT

SIT regulas 14. pants, kas nosaka, ka tiešsaistes tirgotājiem un tirdzniecības vietām savās tīmekļa vietnēs ir jānorāda elektroniska saite uz SIT platformu, ir svarīgs instruments ne tikai, lai novirzītu patērētāju strīdus uz SIT platformu, bet arī lai kopumā palielinātu izpratni par SAI. Komisija 2017. gada beigās veica rasmošanu darbu tīmekļa vietnēs, ko pārvalda tiešsaistes mazumtirgotāji, kuri veic uzņēmējdarbību dalībvalstīs, Norvēģijā un Islandē, lai pārbaudītu atbilstību Regulas 14. pantam.

Darbā gūtie rezultāti liecināja, ka tā brīža atbilstības līmenis bija 28 %.[77] Turklāt ļoti lielais platformas apmeklējumu skaits un platformā iesniegto strīdu skaits liecina, ka SIT elektroniskā saite ir norādīta un tiek izmantota ievērojamā skaitā gadījumu. Lai gan šie rezultāti ir iepriecinoši, ir jāturpina darbs, lai nodrošinātu, ka visās dalībvalstīs un EEZ valstīs tiek pilnībā izpildīts regulas 14. pantā noteiktais pienākums.

5. Secinājumi

Patērētāju SAI un SIT ir kļuvušas par neatņemamu ES instrumentu kopuma patērētāju tiesību publiskai un privātai izpildei. Šobrīd ES patērētājiem ir piekļuve augstas kvalitātes SAI procedūrām visā Savienībā un praktiski visās mazumtirdzniecības nozarēs neatkarīgi no tā, vai strīds ir iekšzemes vai pārrobežu strīds un vai pirkums ir veikts tiešsaistē vai bezsaistē.

Eiropas SIT platforma nodrošina centralizētu un daudzvalodīgu centru strīdu izskatīšanai tiešsaistē, kas izraisa tiešu izšķiršanu līdz pat 42 % gadījumu. Tomēr aptuveni gadu pēc tam, kad ir sasniegts pilns SAI pārklājums un trīsarpus gadus pēc SIT platformas izveides, SAI/SIT sistēma netiek pietiekami izmantota, kā arī tās potenciāls nav pilnībā izmantots. Pašreizējās problēmas ietver informētību par SAI un tās uztveri, valsts SAI darbības navigāciju un to, kā tirgotāji iesaistās SAI. Turklāt šībrīža darbplūsma SIT platformā tikai daļēji atspoguļo norādītās lietotāju vajadzības.

Eiropas tiesiskais regulējums attiecībā uz patērētāju SAI un SIT balstās uz kopīgas atbildības un sadarbības loģiku. Valsts SAI darbības dažādība un apmaiņa starp SAI ieinteresētajām personām visās dalībvalstīs ir radījusi "SAI laboratoriju", kurā tiek salīdzināti un kritiski novērtēti SAI modeļi un izstrādes iespējas un tiek noteikta, kopīgota un arvien plašāk īstenota paraugprakse.

Komisija turpinās atvieglot Savienības mēroga SAI ieinteresēto personu kopienas izveidi, tostarp, *inter alia*, SAI vienību, patērētāju un uzņēmumu pārstāvju, valsts kompetento iestāžu, regulatoru un akadēmisko aprindu. Šajā sakarā Komisija, piemēram, 2020. gadā sasauks otro

[77] 28 % no tiešsaistes mazumtirgotājiem norādīja elektronisko saiti uz SIT platformu, bet šo tiešsaistes mazumtirgotāju skaits ievērojami atšķīrās dažādās dalībvalstīs, mazumtirdzniecības nozarēs un dažāda lieluma tīmekļa veikalos.

Savienības mēroga SAI asambleju, savā 2019. gada komunikācijas kampaņā par patērētāju tiesībām vēl vairāk popularizēs SAI un SIT un turpinās atbalstīt SAI vienību kapacitātes celšanu, piešķirot dotācijas. Komisija arī turpinās uzlabot SIT platformu, tostarp nodrošinot, ka platforma labāk atbilst tās lietotāju vajadzībām, sniedzot mērķtiecīgāku informāciju par patērētāju tiesībām un aizsardzību, labāk vēršot lietotāju uzmanību uz vispiemērotākajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem un labāk atvieglojot tiešo izskatīšanu.

I PIELIKUMS

Patērētāju tiesību privātas un publiskas izpildes ES instrumentu kopums ("ES izpildes instrumentu kopums")
- indikatīvs pārskats -

(1) *Instrumenti patērētāju tiesību izpildei, izmantojot strīdu izšķiršanas procedūras, ko ierosinājis patērētājs vai vienība, kas pārstāv patērētāju intereses (**privāta tiesību izpilde**)*

a) Strīdu izšķiršana tiesas procedūrās dalībvalstu tiesās

- Regula (ES) Nr. 1215/2012 par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un komerclietās (regula "Brisele I")[78], kas nodrošina, ka dažos pārrobežu strīdos par patērētāju līgumiem[79] patērētājs var iesūdzēt tirgotāju (un to var iesūdzēt tikai tirgotājs) tās dalībvalsts tiesās, kurā atrodas patērētāja domicils;

- Direktīva 2009/22/EK par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību[80], kas paredz pārstāvības prasībām (tiesā vai administratīvā iestādē — atkarībā no attiecīgās dalībvalsts tiesību sistēmas), saskaņā ar kurām kvalificētas iestādes var pieprasīt tiesiskās aizsardzības režīmu attiecībā uz patērētāju tiesību pārkāpumiem, kas kaitē patērētāju kolektīvajām interesēm. Komisija savā paziņojumā "Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss" ir ierosinājusi aizstāt šo direktīvu ar direktīvu par pārstāvības prasībām, kas ļautu kvalificētām iestādēm iesniegt pieteikumus arī par kolektīvo tiesisko aizsardzību[81];

- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 861/2007 (2007. gada 11. jūlijs), ar ko izveido Eiropas procedūru maza apmēra prasībām[82] un Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1896/2006 (2006. gada 12. decembris), ar ko izveido Eiropas maksājuma rīkojuma procedūru[83], kura piedāvā īpašas vienkāršotas un paātrinātas procedūras attiecībā uz pārrobežu zemas vērtības vai neapstrīdētu maksājumu prasībām[84].

b) Strīdu izšķiršana procedūrās pirms strīdu alternatīvas izšķiršanas mehānismiem

- ES tiesiskais regulējums attiecībā uz patērētāju SAI un SIT, kas izveidots ar SAI direktīvu un SIT regulu;

---

78 OV L 351, 20.12.2012., 1. lpp.
79 Skatīt 17. un turpmākos pantus Regulā (ES) Nr. 1215/2012.
80 OV L 110, 1.5.2009., 30. lpp.
81 Sk. COM(2018) 184 *final*.
82 OV L 199, 31.7.2007., 1. lpp.; grozījumi izdarīti ar Regulu (ES) 2015/2421 (OV L 341, 24.12.2015., 1. lpp.).
83 OV L 399, 30.12.2006., 1. lpp.; grozījumi izdarīti ar Regulu (ES) 2015/2421 (*viet. red.*).
84 Lai gan abi instrumenti neaprobežojas tikai ar patērētāju strīdiem, tie var būt efektīvi instrumenti arī patērētāju tiesību aktu privātai izpildei. Attiecībā uz abiem instrumentiem principā piemēro Regulas (ES) Nr. 1215/2012 noteikumus par jurisdikciju patērētāju lietās; attiecībā uz Eiropas maksājuma rīkojuma procedūru Regulas (EK) Nr. 1896/2006 6. panta 2. punkts nodrošina papildu aizsardzību, jo visas lietas pret patērētājiem var iesniegt tikai tajā dalībvalstī, kurā atrodas patērētāja domicils.

- Komisijas Ieteikumi 98/257/EK un 2001/310/EK, kas piemērojami patērētāju strīdu izšķiršanas mehānismiem, kuri saskaņā ar SAI direktīvu nav sertificēti kā SAI vienības;

- Eiropas Patērētāju centru tīkls (*ECC-Net*), kas patērētājiem piedāvā bezmaksas konsultācijas un palīdzību jautājumos par produktu vai pakalpojumu pārrobežu iegādi. Palīdzība ietver sazināšanos ar tirgotāju un vajadzības gadījumā identificēšanu un konsultēšanu SAI vienībā, kas ir kompetenta izskatīt šo lietu.

(2) *Instrumenti attiecībā uz patērētāju tiesību izpildi, izmantojot dalībvalstu izpildes iestāžu veiktos izpildes pasākumus (**publiska tiesību izpilde**)*

- Regula (ES) Nr. 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (SPTAJ regula")[85], ar ko izveido koordinācijas un sadarbības mehānismu publiskas izpildes pasākumiem, ko veic dalībvalstu izpildes iestādes.

***

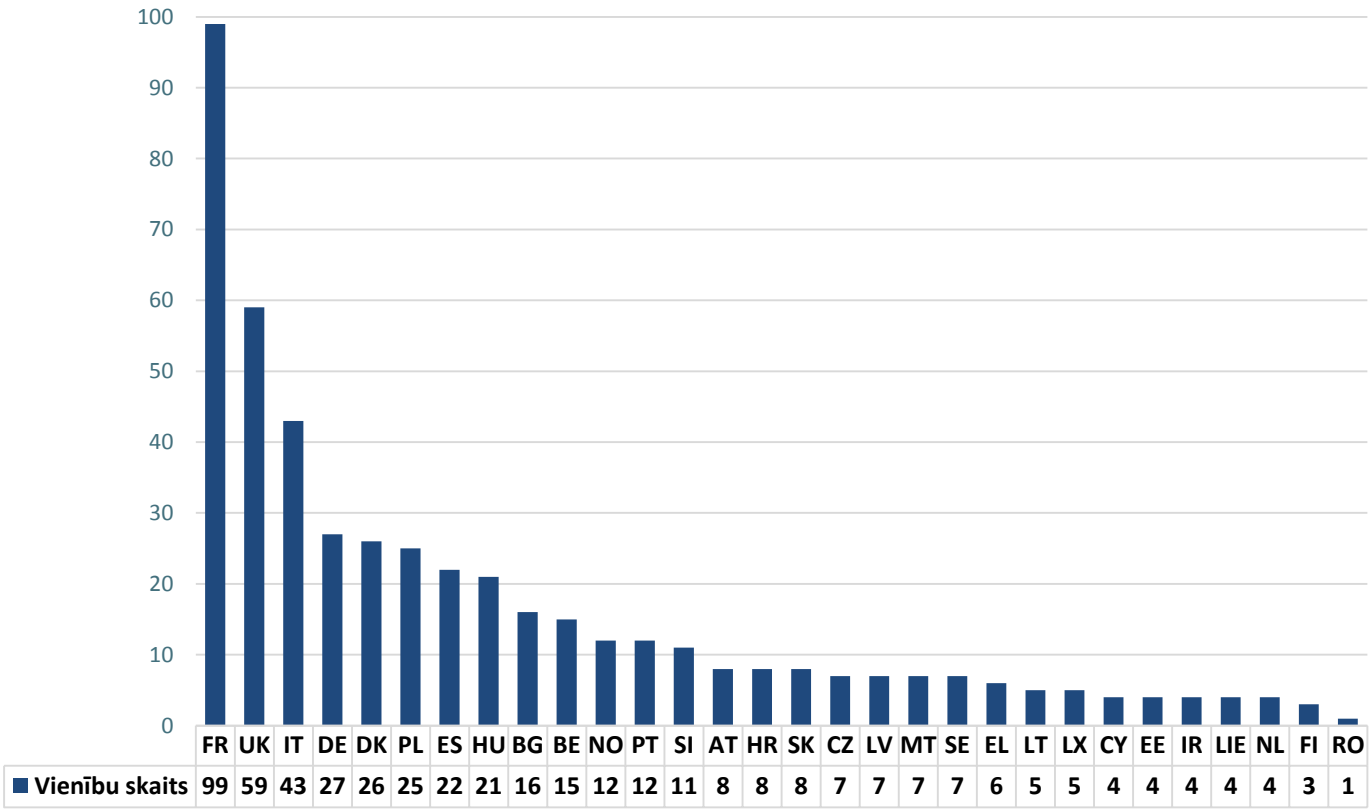
[85] OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp. Regula no 2020. gada 17. janvāra aizstās pašreizējo sadarbības mehānismu, kas noteikts Regulā (EK) Nr. 2006/2004.

II PIELIKUMS

Statistikas dati

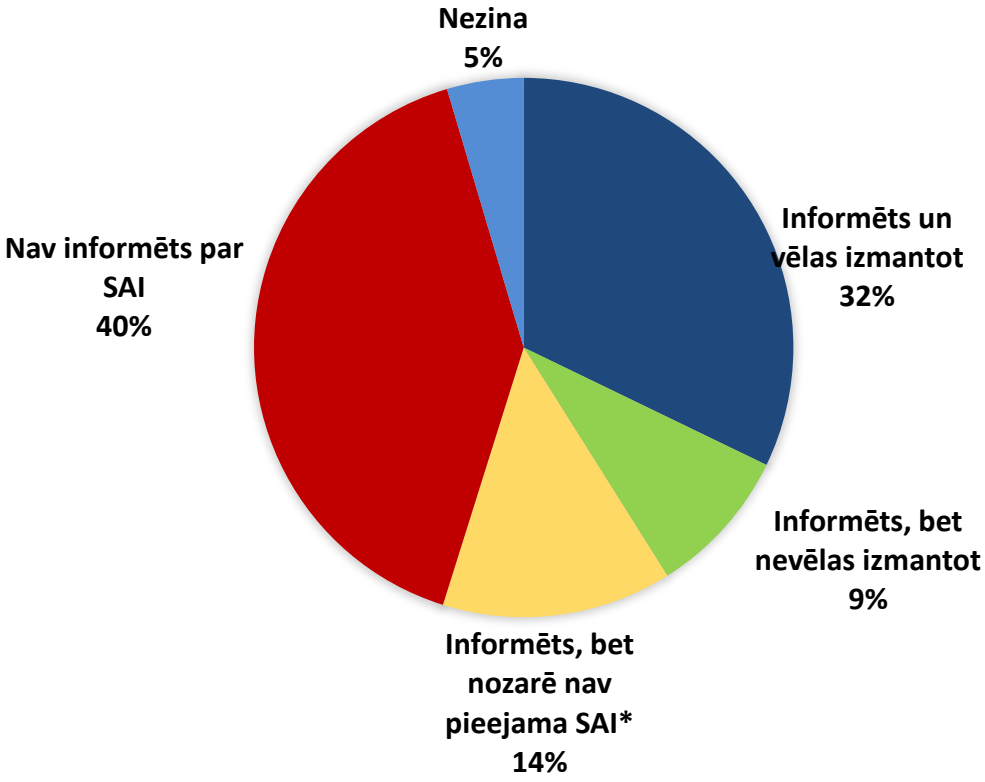
N.B.: Ja vien nav norādīts citādi, grafiki atspoguļo 2019. gada 1. jūlija datus

SAI pārklājums — paziņoto SAI vienību skaits pa valstīm



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	NO	PT	SI	AT	HR	SK	CZ	LV	MT	SE	EL	LT	LX	CY	EE	IR	LIE	NL	FI	RO
Vienību skaits	99	59	43	27	26	25	22	21	16	15	12	12	11	8	8	8	7	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	4	3	1

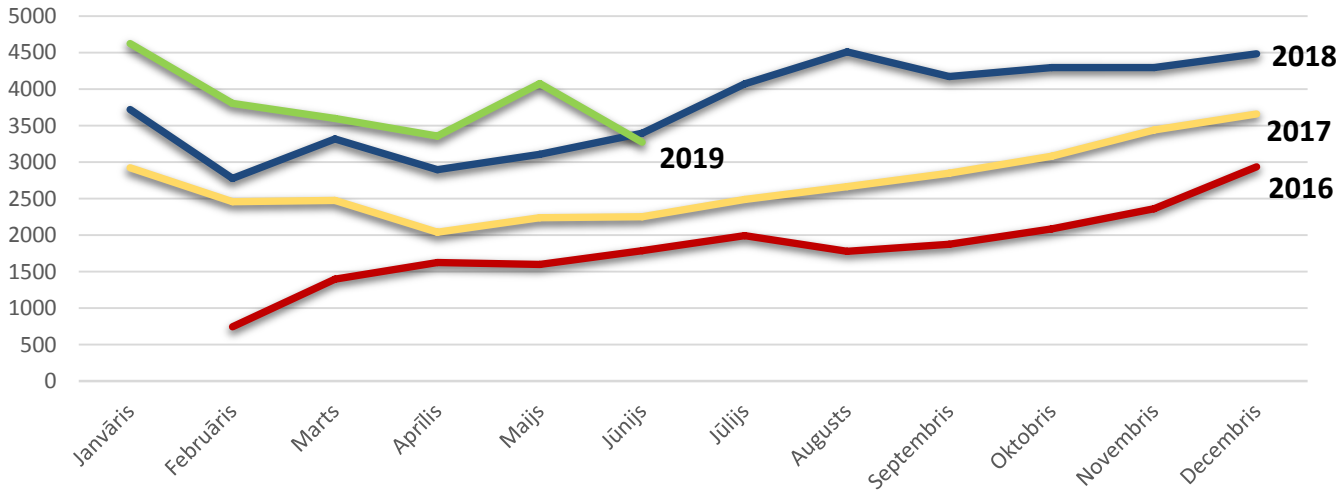
Informētība par SAI un tās izmantošana mazumtirgotāju vidū



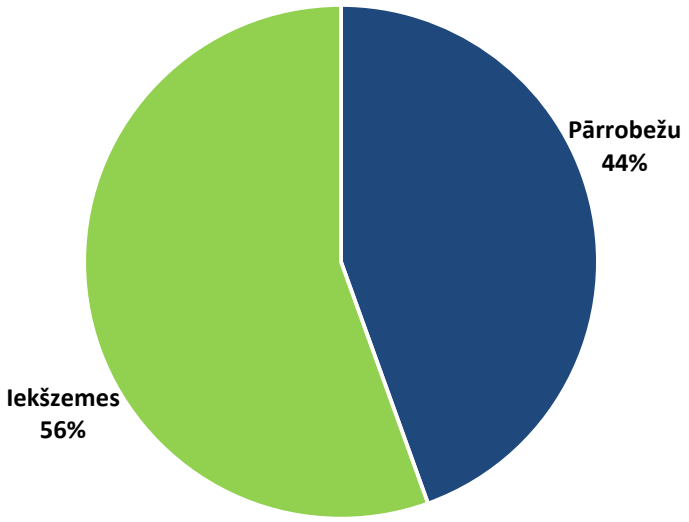
Avots: Patēriņa tirgu rezultātu pārskats, 2019. gada izdevums (vēl nav publicēts), par laikposmu no 2016. līdz 2018. gadam. Pētījums par mazumtirgotāju attieksmi pret pārrobežu tirdzniecību un patērētāju aizsardzību: Vai jūs zināt kādu strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūru strīdu izšķiršanai ar patērētājiem (MŪSU VALSTĪ)? Bāze: EU27_2019 respondents (N=9 796)

*Pilnīgs SAI pārklājums tika sasniegts tikai 2018. gada beigās.

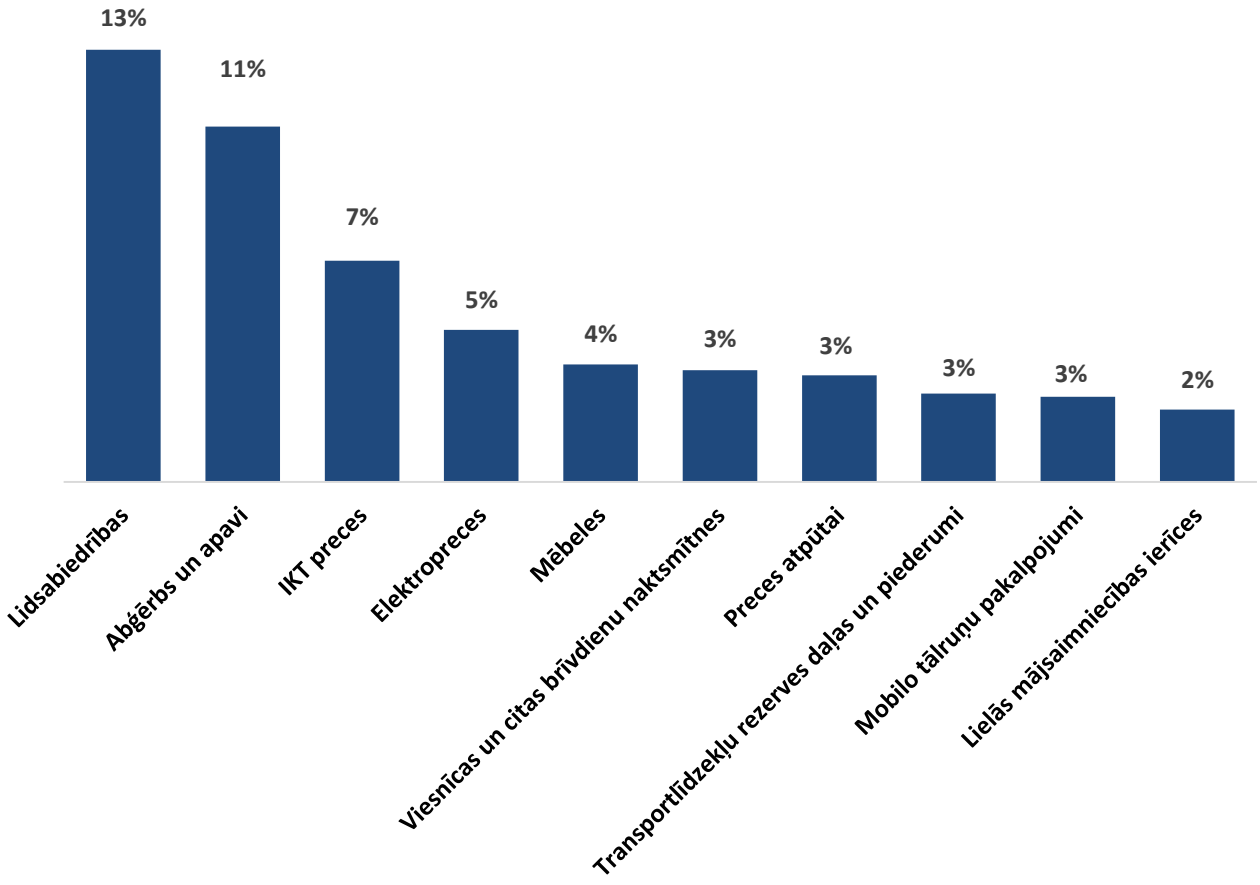
SIT platforma — iesniegto sūdzību skaits mēnesī



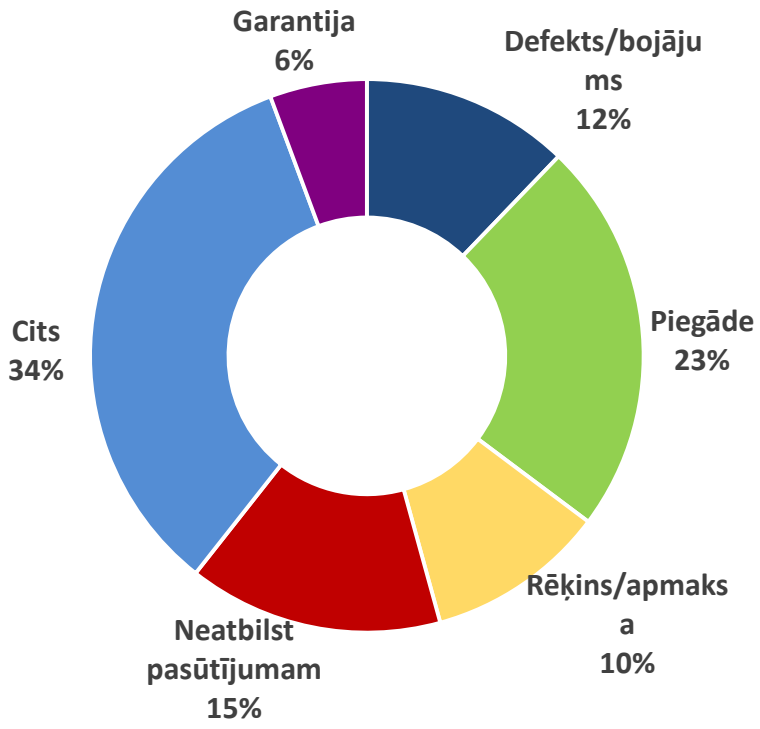
SIT platforma — iekšzemes/pārrobežu strīdi



SIT platforma — patērētāju sūdzības pa galvenajām mazumtirdzniecības nozarēm



SIT platforma — patērētāju sūdzības pēc sūdzības būtības



SIT kontaktpunkti — vaicājumi pēc izcelsmes

