EIROPAS
KOMISIJA

Briselē, 17.10.2023.
COM(2023) 648 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

Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu[1] ("SAI direktīva") ir paredzēts tiesiskais regulējums ar mērķi nodrošināt patērētājiem piekļuvi augstas kvalitātes SAI procedūrām, ar kuru palīdzību varētu izšķirt strīdus ar tirgotājiem. Direktīvas 26. pantā ir paredzēts, ka reizi četros gados *"Komisija iesniedz ziņojumu Eiropas Parlamentam, Padomei un Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai par šīs direktīvas piemērošanu. Minētajā ziņojumā izvērtē SAI vienību attīstību un izmantošanu, kā arī šīs direktīvas ietekmi uz patērētājiem un tirgotājiem, jo īpaši uz patērētāju informētību un tirgotāju īstenoto pieņemšanas līmeni. Minētajam ziņojumam attiecīgā gadījumā pievieno priekšlikumus šīs direktīvas grozījumiem".*

Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē[2] (SIT regula) attiecas uz strīdiem par tiešsaistes pirkumiem, un ar to tiek izveidota digitāla infrastruktūra (Eiropas SIT platforma), kas patērētājiem ļauj sazināties ar tiešsaistes tirgotājiem un ierosināt izšķirt strīdu, iesaistot kvalitatīvu SAI vienību, kura atbilst SAI direktīvā izklāstītajiem nosacījumiem. SIT regulas 21. panta 2. punktā ir paredzēts, ka reizi trijos gados *"Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs regulas piemērošanu, tostarp jo īpaši par sūdzību veidlapas lietotājdraudzīgumu un par iespējamu vajadzību pielāgot šīs regulas pielikumā uzskaitīto informāciju. Minētajam ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno priekšlikumus par šīs regulas pielāgojumiem".*

Šie tiesību akti kopā ar Pārstāvības prasību direktīvu[3] sniedz visaptverošu tiesisko regulējumu, kas dalībvalstīm ir jāīsteno, lai nodrošinātu efektīvu piekļuvi patērētāju tiesību aizsardzībai ES.

2019. gada īstenošanas ziņojumā par SAI/SIT sistēmu[4] tika secināts, ka, pateicoties SAI direktīvai, *"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".* Šajā ziņojumā attiecībā uz SIT tika uzsvērts, ka Eiropas SIT platforma ir kļuvusi par daudzvalodu centru un ir piesaistījusi 8,5 miljonus apmeklētāju, kā arī tai tika iesniegti 120 000 strīdu pieteikumu.

Tomēr ziņojumā arī tika konstatēts, ka patērētāju SAI joprojām netiek pietiekami izmantota, jo trūkst informētības, dažās dalībvalstīs ir grūti orientēties daudzveidīgajā SAI darbībā, kā arī tāpēc, ka tirgotāji kopumā nevēlas piedalīties. Par SIT platformu ziņojumā tika atzīmēts, ka, neraugoties uz lielo apmeklējumu skaitu, patērētāju interese par SAI procedūras pieprasīšanu attiecīgajiem tirgotājiem bija ierobežota, jo tie vairumā gadījumu vai nu neatbildēja, vai

[1] 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).
[2] 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).
[3] Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2020/1828 (2020. gada 25. novembris) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai.
[4] 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 (COM(2019) 425 final).

piedāvāja patērētājiem atrisināt lietu ārpus platformas. Rezultātā SAI vienībai tika nosūtīti aptuveni 2 % pieprasījumu veikt SAI procesu.

Šis ziņojums tiek iesniegts saskaņā ar SAI direktīvas 26. pantu un SIT regulas 21. panta 2. punktu. Tas ir daļa no plašākas paketes, kurā ierosināts grozīt SAI direktīvu, sniegts Komisijas ieteikums tiešsaistes tirdzniecības vietām un ES arodapvienībām, kā arī ierosināts SIT regulu atcelt. Lai gan šajā ziņojumā apkopoti kopš 2019. gada veiktā novērtēšanas darba galvenie secinājumi, tas ir jāskata kopā ar plašo ietekmes novērtējumu, kas veikts par SAI direktīvas pārskatīšanu un kurā ietverts gan visaptverošs SAI direktīvas izvērtējums, gan ietekmes novērtējuma 6. pielikumā — sīks SIT regulas darbības novērtējums.

Informācijas avoti, kuru sniegtie dati ir šā ziņojuma pamatā, ir uzskaitīti pielikumā.

2. Direktīva 2013/11/ES

2.1. Darbības joma un mērķi

Saskaņā ar direktīvu dalībvalstis atvieglo ES patērētāju piekļuvi SAI un nodrošina, ka tie, lai atrisinātu strīdus ar ES tirgotāju par preces vai pakalpojuma iegādi, var vērsties pie kvalitātes sertifikātu saņēmušām SAI vienībām. Patērētājiem vajadzētu būt piekļuvei SAI visās ekonomikas nozarēs[5], attiecībā gan uz tiešsaistes, gan bezsaistes pirkumiem, gan uz iekšzemes, gan pārrobežu strīdiem.

Direktīvā ir paredzēta minimālas saskaņošanas pieeja: lai gan tās mērķis[6] ir nodrošināt, ka patērētāji sūdzības pret tirgotājiem var iesniegt vienībām, kas piedāvā neatkarīgas, objektīvas, pārredzamas, efektīvas, ātras un taisnīgas alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras, tajā dalībvalstīm ir atstāta plaša rīcības brīvība šo sistēmu izstrādē.

- Dalībvalstīm ir jānodrošina pilnīgs SAI pārklājums ar vienībām, kas **atbilst pieejamības, kompetences, neatkarības, objektivitātes, pārredzamības, efektivitātes, taisnīguma, brīvības un likumīguma prasībām** attiecībā uz sastāvu, darbībām un iznākumiem kā saistošu kvalitāti.
- Ar direktīvu izveido **īpašu mehānismu, lai nodrošinātu SAI procesa kvalitāti**: dalībvalstis izraugās valsts kompetentās iestādes, kas izveido un uztur valstu sarakstus ar SAI vienībām, kuru atbilstību direktīvā izklāstītajām kvalitātes prasībām[7] šīs iestādes ir apstiprinājušas. Kvalitatīvu SAI vienību saraksts tiek paziņots Eiropas Komisijai un ir publiski pieejams SIT platformā. Ja SAI vienības vairs neatbilst minētajām kvalitātes prasībām, kompetentās iestādes var tās no saraksta arī svītrot.

[5] Direktīvas 2. panta 2. punktā minētie izņēmumi: ar ekonomiku nesaistīti sabiedriskie pakalpojumi, veselības aprūpe un publiskā izglītība.
[6] Direktīvas 1. pants.
[7] SAI direktīvas II nodaļa: kompetence, neatkarība un objektivitāte; pārredzamība, efektivitāte, taisnīgums, brīvība un likumīgums.

- Lai gan uz tirgotājiem attiecas dažas informācijas prasības par SAI izmantošanu, **dalībvalstis var brīvi izlemt, vai tirgotāju līdzdalība ir obligāta vai brīvprātīga un vai iznākums ir saistošs[8].**
- Tomēr direktīvā ir noteiktas **garantijas patērētājiem, lai nodrošinātu, ka SAI paliek pieejama**, piemēram, maksas ierobežojums (bezmaksas vai par nominālu samaksu) vai procesuāli termiņi (15 dienas, lai pārskatītu sūdzības pieņemamību, un 90 dienas, lai panāktu iznākumu).

2.2. SAI vienību attīstība

SAI direktīvas 25. panta 1. punktā ir noteikts, ka dalībvalstīs līdz 2015. gada 9. jūlijam stājas spēkā normatīvie un administratīvie akti, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Neraugoties uz dažiem kavējumiem, kas tika pienācīgi novērsti, 2019. gada ziņojumā tika secināts, ka ES dalībvalstīs transponēšana ir pabeigta. Tās regulāri paziņo SAI vienības Komisijai, kura pēc tam šo sarakstu kopā ar galvenajiem datiem par SAI procedūrām publicē SIT platformā[9]. 2017. gada 1. jūlijā SAI direktīva bija jāsāk piemērot EEZ valstīs — Islandē[10], Lihtenšteinā un Norvēģijā.

Dalībvalstis ir pilnībā izmantojušas direktīvā sniegto elastību: dažas valstis dod priekšroku nozarei specifiskām SAI vienībām, bet citas par labāku atzīst vispārēju pieeju (jaukta pieeja ar dažām nozaru vienībām un papildu vienību, kas risina pārējos strīdus). Dažas valstis ir saglabājušas vēsturiskas SAI vienības, kas saistītas ar konkrētu tirgotāju vai tirgotāju organizācijām[11], bet dažas uztur decentralizētu sistēmu ar atsevišķām SAI vienībām dažādos reģionos un provincēs.

Dalībvalsts	SAI vienību skaits	Vai nepieciešama tirgotāju līdzdalība
Austrija	8	Atsevišķas nozares
Beļģija	13	Īpaši apstākļi
Bulgārija	17	
Horvātija	7	Īpaši apstākļi
Kipra	4	Atsevišķas nozares
Čehija	8	
Dānija	26	Jā
Igaunija	4	
Somija	3	
Francija	82	
Vācija	28	Atsevišķas nozares
Grieķija	4	Atsevišķas nozares
Ungārija	21	Jā
Islande	6	Jā

[8] Attiecībā uz iznākumiem, kas var kļūt saistoši, SAI direktīvas 9. panta 2. un 3. punktā ir noteiktas papildu taisnīguma garantijas, proti, iepriekšēja informēšana un pieņemams laiks pārdomām, un vienlaikus ir atļauti valsts tiesību akti, ar ko nosaka, ka iznākumi tirgotājam ir saistoši, tiklīdz patērētājs iznākumam ir piekritis.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.
[10] Lai gan Islandē transponēšana aizkavējās, nepieciešamie tiesību akti tika pieņemti un SAI vienības Komisijai tika paziņotas 2020. gadā.
[11] SAI direktīvā ir paredzētas papildu neatkarības garantijas vienībām, ko vada tirgotāji vai to organizācijas, piemēram, atsevišķs budžets.

Īrija	4	
Itālija	53	
Latvija	5	Jā
Lihtenšteina	2	
Lietuva	4	Jā
Luksemburga	5	
Malta	8	
Nīderlande	4	
Norvēģija	12	
Polija	25	
Portugāle	12	Īpaši apstākļi
Rumānija	2	
Slovākija	7	Jā
Slovēnija	12	
Spānija	37	Atsevišķas nozares
Zviedrija	7	Īpaši apstākļi
KOPĀ	**430**	

Avots: datu vākšanas pētījums; pielikumi + oficiālie SIT platformas dati.

Kā ziņojušas valstu kompetentās iestādes, 64 % no visām paziņotajām SAI vienībām nodrošina nesaistošus iznākumus, vēl 20 % nodrošina abām pusēm saistošus iznākumus, savukārt pārējo SAI vienību iznākumi ir saistoši tikai tirgotājiem, vai arī tās var nodrošināt vairāku veidu iznākumus[12]. Kopumā, kā secināts izvērtējumā[13], 8 dalībvalstis nepieļauj saistošus iznākumus, savukārt 17 dalībvalstis nosaka, ka iznākumi ir saistoši tikai noteiktos apstākļos vai saskaņā ar noteiktiem nosacījumiem.

SAI vienību iesaistīšana no tirgotāju skatupunkta

2019. gada patēriņa apstākļu pārskats[14] atklāja, ka tikai 30 % ES mazumtirgotāju vēlas un var izmantot SAI, savukārt 43 % nezināja, ka tāda pastāv. Tomēr izvērtējums[15] liecina, ka lielākajā daļā dalībvalstu gadījumos, kad patērētājs vēršas pie SAI vienības ar strīdu, tirgotāji parasti ir gatavi iesaistīties: ierosinātajās SAI procedūrās atsakās piedalīties vidēji 10 % vai mazāk tirgotāju.

SAI vienību iesaistīšana no patērētāju skatupunkta

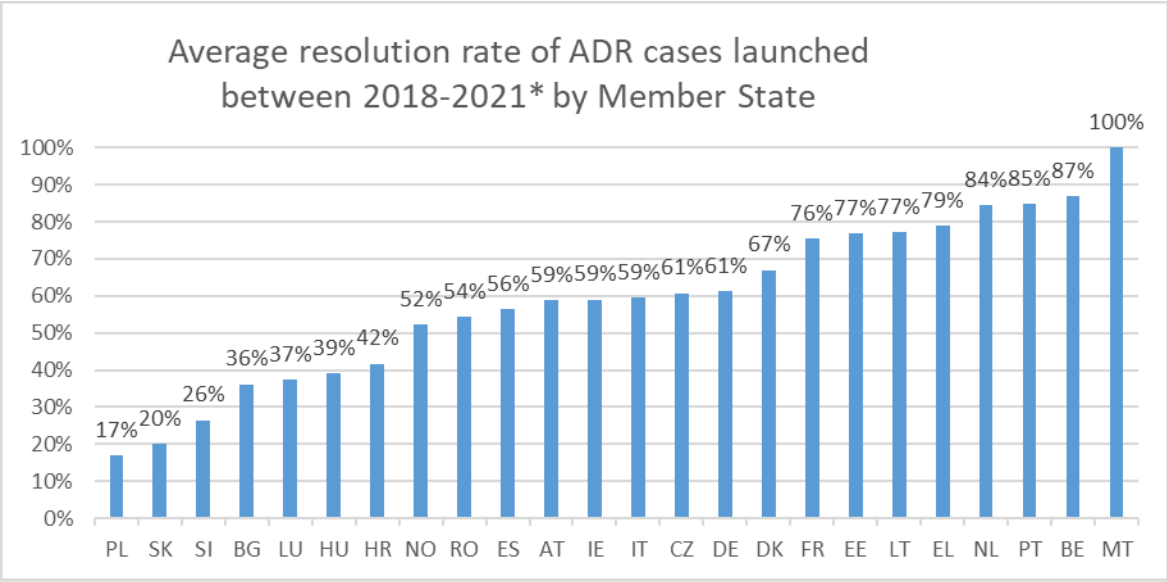
2019. gada ziņojumā tika secināts, ka SAI direktīvas praktiskā ietekme ir ierobežota samērā zemās patērētāju informētības dēļ. Jāteic, ka gandrīz visas dalībvalstis jau veic pasākumus, lai

[12] Avots: SIT platformā paziņotā oficiālā procesuālā informācija.
[13] Sk. izvērtējuma ziņojuma 4.1.2. iedaļu.
[14] *Consumer Conditions Scoreboard – Consumers at home in the Single Market, 2019*, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.
[15] Sk. izvērtējuma ziņojuma 3. iedaļu.

veicinātu un stimulētu patērētāju SAI izmantošanu[16]. Tomēr tikai 6 % patērētāju, kuriem radās problēmas ar tirgotāju, bija par to ziņojuši SAI iestādei[17].

Dati par faktisko strīdu skaitu, ko risina SAI vienības, ir nepilnīgi. Šķiet, ka 23 dalībvalstīs, kas sniedza datus, SAI vienības gadā kopā saņem aptuveni 300 000 atbilstīgu strīdu pieteikumus. Divas trešdaļas šo lietu tika risinātas Itālijā, Vācijā un Francijā, savukārt vismazākais strīdu skaits bija Horvātijā. Tomēr, ņemot vērā iedzīvotāju skaitu, vislielākais SAI lietu daudzums uz vienu iedzīvotāju ir Norvēģijā, Igaunijā un Lietuvā, bet vismazākais — Eiropas dienvidos un austrumos.

Izšķiršanas koeficients (to lietu īpatsvars, kurās SAI vienība ir panākusi iznākumu, salīdzinot ar SAI vienību pieņemto lietu skaitu) dažādās dalībvalstīs ievērojami atšķiras, lai gan lielākā daļa ziņo par 50 % izšķirto lietu vai vairāk.



Avots: datu vākšanas pētījums; dati par 3 dalībvalstīm aptvēra tikai dažus gadus: BE (pamatā 2018.–2021. gada dati), FR (pamatā 2019. un 2020. gada dati) un RO (pamatā 2018.–2020. gada dati).

3. Regula (ES) Nr. 524/2013

3.1. Darbības joma un mērķi

SIT regulas mērķis ir izveidot Eiropas platformu strīdu izšķiršanai tiešsaistē (“SIT platforma”), lai atvieglotu piekļuvi SAI attiecībā uz strīdiem par tiešsaistes pirkumiem. Ar Īstenošanas regulu[18] tika noteikta platformas un SIT kontaktpunktu tīkla darbības tehniskā kārtība.

[16] 2023. gada ziņojums par tiesiskumu (*2023 Justice Scoreboard*), 26. attēls, https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.
[17] 2023. gada aptauja par patērētāju attieksmi pret pārrobežu tirdzniecību un ar patērētājiem saistītiem jautājumiem, Eiropas Komisija (*Survey of Consumers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer-related Issues 2023, European Commission*), https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Šis skaitlis liecina tikai par nelielu 0,7 % pieaugumu salīdzinājumā ar ietekmes novērtējumā citētajiem 2022. gada datiem.

Komisija atbild par SIT platformas izstrādi un darbību (arī par visām šīs regulas vajadzībām nepieciešamajām tulkošanas funkcijām), tās uzturēšanu, finansēšanu un datu aizsardzību. Komisija arī publicē ziņojumus un statistikas informāciju un organizē valstu SIT kontaktpunktu sanāksmes.

Dalībvalstis atbild par to, lai tiktu izveidoti un uzturēti valsts SIT kontaktpunkti ar diviem valsts SIT konsultantiem. Kam šo funkciju uzticēt, izlemj dalībvalstis. Visbiežāk tā tiek deleģēta Eiropas Patērētāju centram (*ECC*), izņemot trīs dalībvalstis[19], kur šo lomu veic valsts iestāde. Kontaktpunktu uzdevums saskaņā ar SIT regulas 7. panta 2. punktu ir atbalstīt puses (patērētājus, tirgotājus, SAI vienības) platformas izmantošanā un sniegt tām vispārīgu informāciju par piemērojamām patērētāju tiesībām un tiesiskās aizsardzības iespējām.

SAI vienību pienākums ir izskatīt strīdus, kuru pieteikumus tās saņem Eiropas SIT platformā, ja tirgotājs un patērētājs ir vienojušies nodot strīda izskatīšanu šai vienībai.

Turklāt šajā regulā ir paredzēts pienākums tiešsaistes tirdzniecības vietām un tirgotājiem, kas piedāvā preces un pakalpojumus tiešsaistē, savā tīmekļvietnē ievietot viegli pieejamu saiti uz SIT platformu. Tirgotājiem (bet ne tirdzniecības vietām) jānorāda arī SIT procesā izmantojama e-pasta adrese. Šis pienākums attiecas tikai uz ES reģistrētiem tirgotājiem. Jāatzīmē, ka šie pienākumi ir spēkā neatkarīgi no tā, vai tirgotājam ir pienākums vai tas kā citādi ir apņēmies izmantot SAI. Tā kā Eiropas SIT platforma ir brīvprātīgs rīks, saites un kontaktinformācijas sniegšana nenozīmē, ka tirgotājs iesaistīsies SIT procesā, un dati rāda, ka neiesaistījās lielākā daļa tirgotāju, ar kuriem sazinājās.

3.2 SIT platformas galvenās funkcijas un informācijas saraksts šīs regulas pielikumā

SIT platforma ir interaktīva daudzvalodu tīmekļvietne, kurā patērētāji var tirgotājiem pieprasīt uzsākt SAI procedūru tiešsaistē. Rīka izmantošana pusēm ir brīvprātīga. Ja tirgotāji 30 dienās nepiekrīt, lieta tiek automātiski slēgta. SAI vienības var izmantot platformas lietu pārvaldības rīku vai savus rīkus.

Regulas pielikumā ir sniegts lietas risināšanai nepieciešamās informācijas saraksts. Šāda informācija ir izrādījusies pietiekama, lai SAI vienības pārvaldītu tām platformā nosūtītās lietas. Komisija nekad nav saņēmusi ne sūdzības par to, ne lūgumus to mainīt.

Lai uzlabotu lietotāju pieredzi un patērētāju izpratni par lietas piemērotību platformai, Komisija 2019. gadā pievienoja tālāk aprakstītās funkcijas, kādas SIT regulā netiek pieprasītas:

(1) pašpārbaude, lai identificētu konkrētajai problēmai vispiemērotāko tiesiskās aizsardzības risinājumu: celt sūdzību SIT platformā, divpusēji sazināties ar tirgotāju, meklēt palīdzību Eiropas Patērētāju centrā vai iesniegt sūdzību tieši SAI vienībai. Tā kļuva par

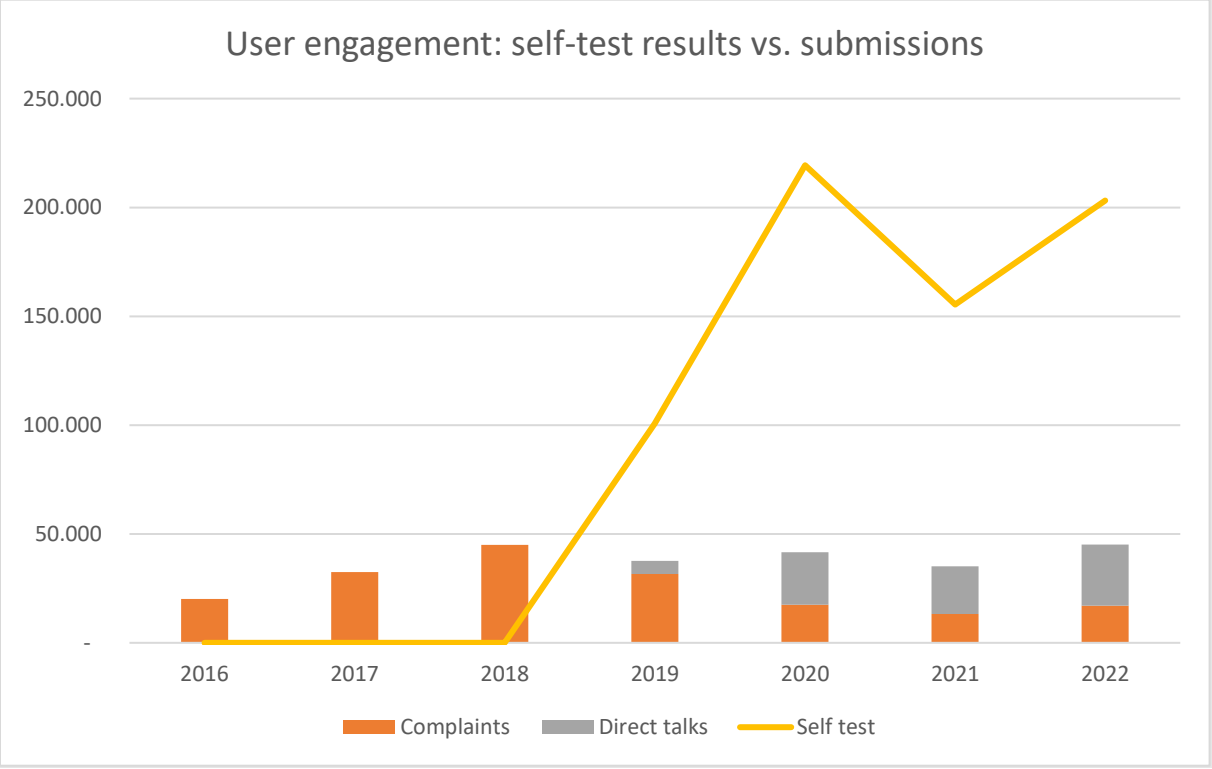
[18] Komisijas Īstenošanas regula (ES) 2015/1051 (2015. gada 1. jūlijs) par kārtību, kādā tiek pildītas platformas strīdu izšķiršanai tiešsaistē funkcijas, par kārtību attiecībā uz elektronisko sūdzību veidlapu un par kontaktpunktu sadarbības kārtību saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē.
[19] Lietuva, Slovēnija, Polija.

veiksmīgāko SIT platformas funkciju: 2022. gadā pašpārbaudi bija veikuši vairāk nekā 200 000 apmeklētāju, salīdzinot ar 17 000, kuri iesniedza sūdzību;

(2) iespēja kopīgot sūdzības projektu ar tirgotāju pirms tās oficiālas iesniegšanas, lai mēģinātu strīdu atrisināt tiešā veidā (t. s. tiešo sarunu modulis). Šī funkcija tika ieviesta kā atbilde uz lietotāju aptaujas datiem, kas uzrādīja, ka lielāks patērētāju un tirgotāju īpatsvars strīdu izšķir ārpus platformas (līdz 40 % atkarībā no gada, salīdzinot ar 2 % lietu, kas veiksmīgi sasniedz SAI stadiju, atkarībā no gada). Tomēr tikai aptuveni 1 % tiešo sarunu faktiski noved pie SIT platformā reģistrēta izlīguma.

3.3. Platformas ieviešana un veiktspēja

SIT platforma sabiedrībai ir pieejama kopš 2016. gada februāra. Platformas publiskā tīmekļvietne ir viena no visvairāk apmeklētajām Eiropas Komisijas vietnēm (2,5 miljoni apmeklējumu 2022. gadā). Tomēr sūdzību veidlapu faktiski izmanto mazāk nekā 2 % apmeklētāju. Nākamajā grafikā atspoguļots, ka pašpārbaudi izmanto 200 000 patērētāju (atkarībā no gada) un rezultātā mazāk patērētāju izmanto sūdzību veidlapu. Tas liecina, ka daudzi patērētāji, kas apmeklē platformu, neizprot tās mērķi un viņiem ir nepieciešama orientācija.



Avots: SIT platformas tīmekļvietnes analīze.

Kopš platformas darbības uzsākšanas 2016. gadā tā ir uzkrājusi 180 000 sūdzību, un tādēļ platformā ir reģistrējušies 19 000 uzņēmumu, sākot no lielām platformām līdz MVU. Tomēr 80–85 % sūdzību platformā paliek bez atbildes un tikai aptuveni 1 % sūdzību gadījumā (t. i., mazāk nekā 200 lietas) tika panākts SAI iznākums.

Tāpēc Komisija ieguldīja līdzekļus platformas dizaina un tehniskās veiktspējas uzlabošanā. Papildus iepriekšējā iedaļā minētajām jaunajām funkcijām platforma 2017./2018. gadā tika pilnībā pārstrādāta saskaņā ar Komisijas korporatīvajām vadlīnijām, racionalizējot sūdzību izskatīšanas procesu, pārrakstot paziņojumus skaidrā un konkrētā valodā, veicot pasākumus pret to, ka paziņojumi tiek klasificēti kā surogātpasts. Turklāt Komisija tehniski izanalizēja nepieciešamās un vēlamās platformas funkcijas, kā arī dažādus tehnoloģiskos risinājumus, kas platformu varētu padarīt veiktspējīgāku, un veica dizaina domāšanas vingrinājumu, lai labāk izprastu patērētāju vajadzības pēc palīdzības, kā arī uzvedības eksperimentu, lai pārbaudītu, vai dažādi ziņojumi platformā varētu uzlabot patērētāju izpratni.

Tomēr, neskatoties uz tehniskajiem un dizaina uzlabojumiem un Komisijas īstenotajām informācijas kampaņām, patērētāju iesaistes īpatsvars joprojām bija mazs.

Gads	Tīmekļvietnes apmeklējumi	Sūdzības	SAI nosūtītās sūdzības	Panāktie SAI iznākumi
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Kopā (2016–2022)	**20 859 174**	**177 127**	**3608**	**1490**

* Laikposmā no 2016. gada līdz 2020. gadam platformu joprojām izmantoja Apvienotās Karalistes patērētāji, tirgotāji un SAI vienības. Lai gan *Brexit* ietekmēja iesniegumu skaitu, tas būtiski nemainīja to sūdzību īpatsvaru, kas sasniedza SAI.

Tirgotāju zemo iesaistes līmeni var izskaidrot ar dažādiem faktoriem, kas sīki aprakstīti SAI direktīvas pārskatīšanas kontekstā veiktā ietekmes novērtējuma 6. pielikumā. Taču galvenais faktors ir strukturāls, jo e-komercija galvenokārt notika lielajās tirdzniecības vietās, kas ātri ieviesa efektīvas strīdu izšķiršanas sistēmas, lai saglabātu patērētāju uzticību tam, ka problēmu gadījumā var viegli panākt risinājumus. SIT regula tika ierosināta 2011. gadā ar mērķi palīdzēt MVU digitalizēties un pārdot pāri robežām vienotajā tirgū, taču strauja tirdzniecības vietu attīstība tolaik nebija paredzēta.

Lai gan lietotāju aptaujas[20] rāda, ka pati vietne un sūdzību veidlapa ir samērā lietotājdraudzīga[21], atsauksmes par rīka lietderību liecina par vilšanos, jo īpaši lielākajai daļai patērētāju, kuri nesaņem nekādu atbildi no pieprasītajiem tirgotājiem un kuru lieta tiek automātiski slēgta. Tāpēc 56 % patērētāju ziņo, ka šo platformu vairs neizmantotu.

[20] Patērētāji un tirgotāji saņem atšķirīgu aptaujas saiti ar nedaudz atšķirīgiem jautājumiem.

[21] Uz jautājumu, vai vietne ir viegli lietojama, 36 % patērētāju atbildēja, ka ļoti viegli vai viegli, savukārt vēl 34 % šī vietne nešķita ne vienkārša, ne sarežģīta; 51 % patērētāju uzskatīja, ka sūdzību veidlapa ir ļoti viegli vai viegli lietojama, savukārt vēl 30 % tā nešķita ne vienkārša, ne sarežģīta.

Komisija veica plašu izpēti, lai noskaidrotu, vai to varētu labot, ja sniegtu tirgotājiem skaidrāku informāciju, uzlabotu platformas dizainu vai tehnoloģiju[22]. Šis pētījums parādīja, ka ne dizains, ne tehniskas izmaiņas negarantētu tirgotāju atbilžu biežuma rādītāja uzlabošanos.

Tāpēc SIT platformas atjaunināšanas iespēja ir noraidīta jau SAI/SIT sistēmas modernizācijas ieceru sākumposmā[23]. Tā kā septiņos platformas darbības gados veiktie jauninājumi nepanāca vērā ņemamus uzlabojumus, maz ticams, ka turpmākām izmaiņām būs cits rezultāts. Tikmēr SIT platformas uzturēšana rada ievērojamas izmaksas Eiropas Komisijai, dalībvalstīm, kurām ir jāuztur SIT konsultantu tīkls, un tirgotājiem, kuriem ir jāuztur saite uz platformu un jāuzrauga iespējamās patērētāju sūdzības, kuras tirgotāji nevēlas risināt platformā.

3.4. Valstu kontaktpunktu loma

Visas dalībvalstis, Norvēģija un Lihtenšteina ir izraudzījušās SIT kontaktpunktu. Lai gan dažas dalībvalstis aprobežojas tikai ar pārrobežu strīdu izskatīšanu, lielākā daļa kontaktpunktu risina gan vietējās, gan pārrobežu lietas.

Kopš 2016. gada Komisija ir rīkojusi tīkla sanāksmes ar SIT kontaktpunktiem un uztur sadarbības IT rīku, kur SIT kontaktpunkti var apmainīties ar informāciju un paraugpraksi. Tīkls pilnībā darbojas un saņem līdz 500 jautājumiem gadā. Visā pārskata periodā lielākā daļa patērētāju jautājumu attiecas uz automātisko lietas izbeigšanu.

SIT kontaktpunktu uzdevums ir palīdzēt patērētājiem, tirgotājiem un SAI vienībām izmantot platformu, taču daudzi no tiem ir kļuvuši par visas SAI sistēmas *de facto* kontaktpunktiem, jo palīdz rast alternatīvu risinājumu tiesiskās aizsardzības meklējumos patērētājiem, kuru lieta tikusi automātiski slēgta.

4. Secinājumi un turpmākā virzība

Ar **SAI direktīvu** ir radīts pamats pieejamai un kvalitatīvai patērētāju tiesību aizsardzībai 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. Tomēr jāatzīst (līdzīgi 2019. gada ziņojumā izdarītajiem secinājumiem), ka tās ieviešana praksē joprojām ir ierobežota. Tikmēr patēriņa tirgu attīstība ir radījusi jaunus izaicinājumus, kas pārslogo pašreizējo SAI arhitektūru. Šie izaicinājumi ir sīkāk aprakstīti SAI direktīvas pilnajā izvērtējumā, kā arī ietekmes novērtējumā, kura rezultātā Komisija ierosina dažus mērķtiecīgus grozījumus SAI direktīvā, kā arī sniedz ieteikumu, kas adresēts tiešsaistes tirdzniecības vietām un ES arodapvienībām, kuras nodrošina strīdu izšķiršanas sistēmas.

SIT regula un platforma tika izstrādātas laikā, kad digitālie tirgi vēl tikai attīstījās un nebija skaidrs, vai tiks ieviesti atbilstoši privāti vai publiski rīki, lai tiešsaistes tirgotājiem un patērētājiem palīdzētu iesaistīt kvalitatīvas SAI vienības. Taču, tā kā strauji attīstījās digitālo tirdzniecības vietu tiešsaistes sūdzību risināšanas sistēmas, tās kļuva arī par vienu no galvenajiem strīdu izšķiršanas kanāliem, ko izmanto

[22] Sīkāku informāciju sk. ietekmes novērtējuma 6. pielikumā.
[23] Sk. ietekmes novērtējuma 5.3. iedaļu.

MVU, kuri pārdod tiešsaistē, un tāpēc SIT platforma kļuva lieka. Platformas ierobežotais lietojums, kā izklāstīts iepriekš, attaisno tās darbības pārtraukšanu, un tāpēc Komisija ierosina SIT regulu atcelt.

Pielikums: informācijas avoti, kuru dati izmantoti šajā ziņojumā

- Valstu tiesību akti, ar ko īsteno SAI direktīvu;
- dalībvalstu kompetento valsts iestāžu, kas atbild par patērētāju SAI, ("kompetentās valsts iestādes") ziņojumi par SAI vienību attīstību un darbību, kas iesniegti 2022. gadā saskaņā ar SAI direktīvas 20. panta 6. punktu;
- īpaši pētījumi: SAI datu vākšanas pētījums (ietver dokumentu izpēti, aptaujas un intervijas ar iestādēm, SAI vienībām un citām ieinteresētajām personām, SAI uzvedības pētījumu un juridisko minipētījumu), kas atrodams šeit;
- sanāksme ar kompetento valsts iestāžu pārstāvjiem (2022);
- 2012. gada SAI asamblejas rezultāti, kā arī citu tādu Komisijas rīkoto pasākumu rezultāti, kas paredzēti ieinteresētajām personām;
- statistikas dati no SIT platformas un ziņojumi par Eiropas SIT platformas darbību ("SIT ziņojumi"), kas iesniegti saskaņā ar SIT regulas 21. panta 1. punktu;
- dalībvalstu SIT kontaktpunktu darbības pārskati, kas iesniegti 2020. un 2022. gadā saskaņā ar SIT regulas 7. panta 2. punkta b) apakšpunktu;
- sanāksmes ar SIT kontaktpunktu tīkla pārstāvjiem;
- SAI direktīvas izvērtējums un ietekmes novērtējums.