EUROPOS
KOMISIJA

Briuselis, 2023 10 17
COM(2023) 648 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

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo[1] (toliau – AGS direktyva) nustatyta teisinė sistema, kuria vartotojams užtikrinama galimybė naudotis kokybiškomis AGS procedūromis jų ginčams su komercinės veiklos subjektais spręsti. 26 straipsnyje nustatyta, kad kas ketverius metus *„Komisija Europos Parlamentui, Tarybai ir Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui teikia šios direktyvos taikymo ataskaitą. Toje ataskaitoje nagrinėjami klausimai, susiję su AGS subjektų kūrimu bei naudojimusi jų paslaugomis ir šios direktyvos poveikiu vartotojams bei komercinės veiklos subjektams, visų pirma vartotojų informuotumui ir komercinės veiklos subjektų naudojimosi šiomis paslaugomis lygiui. Prireikus prie tos ataskaitos pridedami pasiūlymai dėl šios direktyvos dalinių pakeitimų.“*

Ginčams dėl pirkimo internetu taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo[2] (toliau – EGS reglamentas), kuriuo sukurta skaitmeninė infrastruktūra (Europos EGS platforma), skirta vartotojams susisiekti su internetiniais komercinės veiklos subjektais ir pasiūlyti ginčą spręsti pasitelkiant patikimą AGS subjektą, atitinkantį AGS direktyvą. EGS reglamento 21 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad kas trejus metus *„Komisija teikia Europos Parlamentui ir Tarybai šio reglamento taikymo ataskaitą, kurioje visų pirma pateikia informaciją apie tai, ar skundo forma yra patogi naudotojui ir ar nevertėtų koreguoti informacijos, nurodytos šio reglamento priede pateiktame sąraše. Kartu su ta ataskaita prireikus pateikiami pasiūlymai dėl šio reglamento pakeitimų.“*

Kartu su Direktyva dėl atstovaujamųjų ieškinių[3] šiais teisės aktais nustatoma išsami teisinė sistema, kurią valstybės narės turi įgyvendinti, kad užtikrintų veiksmingą vartotojų teisių gynimo galimybę ES.

2019 m. AGS ir EGS sistemos įgyvendinimo ataskaitoje[4] padaryta išvada, kad taikant AGS direktyvą *„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“*. Kalbant apie EGS, ataskaitoje pabrėžiama, kad Europos EGS platforma tapo daugiakalbiu centru, pritraukusiu 8,5 lankytojų, kuriame pateikta 120 000 ginčų.

Tačiau ataskaitoje taip pat nustatyta, kad vartotojų AGS vis dar nepakankamai naudojamasi dėl nepakankamo informuotumo, sunkumų, susijusių su įvairia AGS aplinka tam tikrose valstybėse narėse, taip pat dėl bendro komercinės veiklos subjektų nenoro dalyvauti. Kalbant apie EGS

---

[1] 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).

[2] 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).

[3] 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus.

[4] 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, COM(2019) 425 *final*.

platformą, ataskaitoje pažymėta, kad, nepaisant didelio apsilankymų skaičiaus, vartotojai buvo mažai suinteresuoti teikti prašymus ir taikyti AGS procedūrą atitinkamiems komercinės veiklos subjektams, kurie daugeliu atvejų arba nereagavo, arba pasiūlė vartotojams išspręsti bylą ne platformoje. Todėl AGS subjektui buvo išsiųsta apie 2 % prašymų dėl AGS proceso.

Ši ataskaita teikiama pagal AGS direktyvos 26 straipsnį ir EGS reglamento 21 straipsnio 2 dalį. Ji yra platesnio dokumentų rinkinio, kuriuo siūloma iš dalies pakeisti AGS direktyvą, parengti Komisijos rekomendaciją elektroninėms prekyvietėms bei ES prekybos asociacijoms ir panaikinti EGS reglamentą, dalis. Šioje ataskaitoje apibendrinamos pagrindinės nuo 2019 m. atliekamo vertinimo veiklos išvados, tačiau ją reikia skaityti kartu su išsamiu poveikio vertinimu, atliktu AGS direktyvai peržiūrėti, kuriame pateikiamas išsamus AGS direktyvos vertinimas, o poveikio vertinimo 6 priede – išsamus EGS reglamento veikimo vertinimas.

Informacijos šaltiniai, kuriais grindžiama ši ataskaita, išvardyti priede.

2. Direktyva 2013/11/ES

2.1. Taikymo sritis ir tikslai

Pagal direktyvą valstybės narės sudaro palankias sąlygas ES vartotojams naudotis AGS ir užtikrina, kad vartotojai galėtų kreiptis į sertifikuotos kokybės statusą turinčius AGS subjektus dėl ginčų su ES komercinės veiklos subjektais dėl įsigytų prekių ar paslaugų sprendimo. Vartotojams turėtų būti suteikta galimybė naudotis AGS visuose ekonomikos sektoriuose[5] tiek perkant internetu, tiek ne internetu, taip pat sprendžiant tiek vidaus, tiek tarpvalstybinius ginčus.

Direktyvoje vadovaujamasi minimalaus suderinimo požiūriu: nors ja siekiama[6] užtikrinti, kad vartotojai galėtų teikti skundus dėl komercinės veiklos subjektų subjektams, siūlantiems nepriklausomas, nešališkas, skaidrias, veiksmingas, greitas ir sąžiningas alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras, valstybėms narėms pagal ją paliekama didelė veiksmų laisvė kuriant šias sistemas:

- valstybės narės privalo užtikrinti, kad subjektų, **atitinkančių prieinamumo, ekspertinių žinių, nepriklausomumo, nešališkumo, skaidrumo, veiksmingumo, teisingumo, laisvės ir teisėtumo reikalavimus**, susijusius su jų sudėtimi, veikla ir rezultatais, kaip privalomus kokybės reikalavimus, AGS aprėptis būtų visapusiška;
- direktyvoje nustatytas **specialus AGS proceso kokybės užtikrinimo mechanizmas**: valstybės narės paskiria nacionalines kompetentingas institucijas, kurios parengia ir tvarko nacionalinius AGS subjektų, kurių atitiktį šioje direktyvoje nustatytiems kokybės reikalavimams[7] šios institucijos yra patvirtinusios, sąrašus. Patikimų AGS subjektų sąrašas pateikiamas Europos Komisijai ir viešai skelbiamas EGS platformoje. Kompetentingos institucijos taip pat gali išbraukti AGS subjektus iš sąrašo, jei šie subjektai nebeatitinka kokybės reikalavimų;

[5] 2 straipsnio 2 dalyje nurodomos išimtys: neekonominės visuotinės svarbos paslaugos, sveikatos priežiūra ir valstybinis švietimas.
[6] 1 straipsnis.
[7] AGS direktyvos II skyrius: ekspertinės žinios, nepriklausomumas ir nešališkumas; skaidrumas, veiksmingumas, teisingumas, laisvė ir teisėtumas.

- komercinės veiklos subjektams taikomi tam tikri informacijos apie AGS naudojimą teikimo reikalavimai, tačiau **valstybės narės gali pačios nuspręsti, ar komercinės veiklos subjektų dalyvavimas yra privalomas, ar savanoriškas ir ar rezultatas yra privalomas**[8];
- direktyvoje **vartotojams** nustatomos **garantijos, kad AGS išliktų prieinamas**, pvz., nustatomi mokesčių apribojimai (nemokama arba nominalus mokestis) arba procesiniai terminai (15 dienų skundo priimtinumui įvertinti ir 90 dienų rezultatui pasiekti).

2.2. AGS subjektų steigimas

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. Nepaisant tam tikrų vėlavimų, kurie buvo tinkamai išspręsti, 2019 m. ataskaitoje padaryta išvada, kad perkėlimas į nacionalinę teisę ES valstybėse narėse baigtas, jos reguliariai praneša apie AGS subjektus Komisijai, o ši vėliau EGS platformoje skelbia sąrašą ir pagrindinius duomenis apie AGS procedūras[9]. 2017 m. liepos 1 d. AGS direktyva pradėta taikyti EEE šalyse – Islandijoje[10], Lichtenšteine ir Norvegijoje.

Valstybės narės visapusiškai pasinaudojo reglamente numatytu lankstumu: nors kai kurios šalys teikia pirmenybę konkretiems sektoriams skirtiems AGS subjektams, kitos – universaliam požiūriui (mišri sistema, kai kuriems konkretiems sektoriams skirti atskiri subjektai ir yra papildomas subjektas, sprendžiantis kitus ginčus). Kai kurios šalys išsaugojo anksčiau įsteigtus AGS subjektus, priskirtus konkrečiam komercinės veiklos subjektui arba komercinės veiklos subjektų organizacijoms[11], o kai kurios šalys toliau taiko decentralizuotą sistemą su atskirais AGS subjektais skirtinguose regionuose ir provincijose.

Valstybė narė	AGS subjektų skaičius	Ar komercinės veiklos subjektų dalyvavimas yra privalomas?
Austrija	8	Konkrečiuose sektoriuose
Belgija	13	Konkrečiomis sąlygomis
Bulgarija	17	
Kroatija	7	Konkrečiomis sąlygomis
Kipras	4	Konkrečiuose sektoriuose
Čekija	8	
Danija	26	Taip
Estija	4	
Suomija	3	
Prancūzija	82	
Vokietija	28	Konkrečiuose sektoriuose
Graikija	4	Konkrečiuose sektoriuose

[8] AGS direktyvos 9 straipsnio 2 ir 3 dalyse nustatytos papildomos teisingumo garantijos, susijusios su rezultatais, kurie gali tapti privalomi, t. y. išankstinė informacija ir pakankamai laiko pagalvoti, kartu leidžiant priimti nacionalinės teisės aktus, pagal kuriuos rezultatai tampa privalomi komercinės veiklos subjektui, kai vartotojas su jais sutinka.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

[10] Islandijoje perkėlimas į nacionalinę teisę vėlavo ir būtini teisės aktai buvo priimti 2020 m. ir apie AGS subjektus pranešta Komisijai

[11] AGS direktyvoje numatytos papildomos komercinių veiklos subjektų ar jų organizacijų valdomų subjektų nepriklausomumo apsaugos priemonės, pvz., atskiras biudžetas.

Vengrija	21	Taip
Islandija	6	Taip
Airija	4	
Italija	53	
Latvija	5	Taip
Lichtenšteinas	2	
Lietuva	4	Taip
Liuksemburgas	5	
Malta	8	
Nyderlandai	4	
Norvegija	12	
Lenkija	25	
Portugalija	12	Konkrečiomis sąlygomis
Rumunija	2	
Slovakija	7	Taip
Slovėnija	12	
Ispanija	37	Konkrečiuose sektoriuose
Švedija	7	Konkrečiomis sąlygomis
IŠ VISO	**430**	

Šaltinis: duomenų rinkimo tyrimas; priedai + oficialūs EGS platformos duomenys

Kaip pranešė nacionalinės kompetentingos institucijos, 64 % visų AGS subjektų, apie kuriuos pranešta, pasiekia neprivalomus rezultatus, dar 20 % pasiekia abiem šalims privalomus rezultatus, o likusių AGS subjektų rezultatai yra privalomi tik komercinės veiklos subjektams arba gali būti pasiekti daugiau nei vienos rūšies rezultatai[12]. Apskritai, kaip konstatuota vertinime[13], aštuoniose valstybėse narėse neleidžiama pasiekti privalomų rezultatų, o 17 valstybių narių nustatyta, kad rezultatai yra privalomi tik tam tikromis aplinkybėmis ir (arba) tam tikromis sąlygomis.

Komercinės veiklos subjektų naudojimasis AGS subjektų paslaugomis

Iš 2019 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestinės[14] matyti, kad tik 30 % ES mažmenininkų norėjo ir galėjo naudotis AGS, o 43 % nežinojo apie jo egzistavimą. Tačiau iš vertinimo[15] matyti, kad daugumoje valstybių narių, kai vartotojas kreipiasi į AGS subjektą su ginču, komercinės veiklos subjektai paprastai nori dalyvauti: vidutiniškai 10 % arba mažiau komercinės veiklos subjektų atsisako dalyvauti siūlomose AGS procedūrose.

Vartotojų naudojimasis AGS subjektų paslaugomis

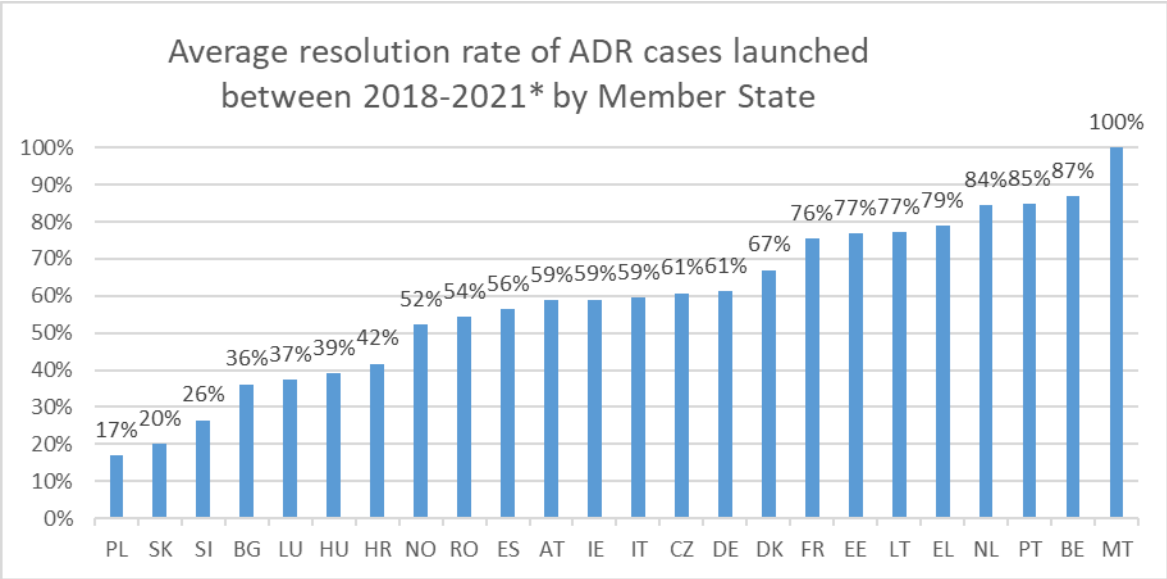
2019 m. ataskaitoje padaryta išvada, kad AGS direktyvos praktinis poveikis buvo ribotas dėl palyginti menko vartotojų informuotumo. Reikia pažymėti, kad beveik visos valstybės narės jau

[12] Šaltinis: EGS platformoje pateikta oficiali procedūrinė informacija.
[13] Žr. vertinimo ataskaitos 4.1.2 skirsnį.
[14] Vartotojų sąlygų rezultatų suvestinė. Vartotojai namuose bendrojoje rinkoje, 2019 m., https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.
[15] Žr. vertinimo ataskaitos 3 skirsnį.

ėmėsi priemonių naudojimuisi vartotojų AGS propaguoti ir skatinti[16]. Vis dėlto tik 6 % vartotojų, patyrusių su komercinės veiklos subjektu susijusią problemą, apie tai pranešė AGS įstaigai[17].

Kalbant apie faktinį AGS subjektų nagrinėjamų ginčų skaičių, duomenys yra neišsamūs. Tikėtina, kad į 23 valstybių narių AGS subjektus, kurie pateikė duomenis, per metus iš viso kreipiamasi dėl apie 300 000 reikalavimus atitinkančių ginčų. Du trečdaliai šių ginčų nagrinėta Italijoje, Vokietijoje ir Prancūzijoje, o mažiausia jų teko Kroatijai. Tačiau, pakoregavus pagal gyventojų skaičių, didžiausias AGS atvejų skaičius vienam gyventojui nustatytas Norvegijoje, Estijoje ir Lietuvoje, o mažiausias – Pietų ir Rytų Europoje.

Ginčų išsprendimo lygis (atvejų, kai AGS subjektas pasiekė rezultatą, dalis, palyginti su AGS subjektų priimtų nagrinėti atvejų skaičiumi) įvairiose valstybėse narėse labai skiriasi, nors dauguma praneša, kad išsprendžiama 50 % ar daugiau ginčų:



Šaltinis: duomenų rinkimo tyrimas: 3 valstybių narių duomenys apėmė tik kai kuriuos metus: BE (remiantis 2018–2021 m. duomenimis), FR (remiantis 2019 ir 2020 m. duomenimis) ir RO (remiantis 2018–2020 m. duomenimis).

3. Reglamentas (ES) Nr. 524/2013

3.1. Taikymo sritis ir tikslai

EGS reglamento tikslas – sukurti Europos elektroninio ginčų sprendimo platformą (toliau – EGS platforma), kuri padėtų naudotis AGS sprendžiant ginčus, kylančius dėl pirkimo internetu.

[16] 2023 m. teisingumo rezultatų suvestinė, 26 diagrama, https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.

[17] 2023 m. vartotojų požiūrio į tarpvalstybinę prekybą ir su vartotojais susijusius klausimus tyrimas, Europos Komisija, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Šis skaičius rodo tik nedidelį (0,7 %) padidėjimą, palyginti su poveikio vertinime nurodytais 2022 m. duomenimis.

Platformos ir EGS kontaktinių centrų tinklo veikimo techninės sąlygos nustatytos įgyvendinimo reglamentu[18].

Komisija yra atsakinga už EGS platformos plėtojimą ir eksploatavimą, įskaitant visas vertimo funkcijas, būtinas šio reglamento tikslams pasiekti, jos priežiūrą, finansavimą ir duomenų apsaugą. Komisija taip pat skelbia ataskaitas ir statistinę informaciją bei organizuoja nacionalinių EGS kontaktinių centrų posėdžius.

Valstybės narės yra atsakingos už nacionalinių EGS kontaktinių centrų, kuriuose veiktų du nacionaliniai EGS konsultantai, įsteigimą ir jų veiklos užtikrinimą. Valstybės narės pačios sprendžia, kam patikėti šią funkciją. Dažniausiai ji pavedama Europos vartotojų centrui (EVC), išskyrus tris valstybes nares[19], kuriose šį vaidmenį atlieka nacionalinės valdžios institucija. Kontaktinių centrų vaidmuo pagal EGS reglamento 7 straipsnio 2 dalį yra padėti šalims (vartotojams, komercinės veiklos subjektams, AGS subjektams) naudotis platforma ir teikti joms bendrąją informaciją apie taikytinas vartotojų teises ir teisių gynimo galimybes.

AGS subjektai privalo nagrinėti ginčus, gaunamus per Europos EGS platformą, su sąlyga, kad komercinės veiklos subjektas ir vartotojas sutiko perduoti ginčą nagrinėti šiam subjektui.

Be to, reglamente numatyta, kad elektroninės prekyvietės ir komercinės veiklos subjektai, siūlantys savo prekes ir paslaugas internetu, privalo savo svetainėje pateikti lengvai prieinamą saitą į EGS platformą. Komercinės veiklos subjektai (bet ne prekyvietės) taip pat turi nurodyti e. pašto adresą, kuris bus naudojamas EGS procese. Ši pareiga taikoma tik ES įsisteigusiems komercinės veiklos subjektams. Reikėtų pažymėti, kad šios pareigos taikomos neatsižvelgiant į tai, ar komercinės veiklos subjektas yra įpareigotas ar kitaip įsipareigojęs naudotis AGS. Kadangi Europos EGS platforma yra savanoriška priemonė, saito ir kontaktinių duomenų pateikimas nereiškia, kad komercinės veiklos subjektas dalyvaus EGS procese, o iš duomenų matyti, kad dauguma komercinės veiklos subjektų, su kuriais buvo susisiekta, nedalyvauja.

3.2 Pagrindinės EGS platformos ypatybės ir reglamento priede pateiktas informacijos sąrašas

EGS platforma yra daugiakalbė interaktyvi svetainė, kurioje vartotojai gali prašyti komercinės veiklos subjektų pradėti AGS procedūrą internetu. Ši priemonė šalims yra savanoriška. Jei komercinės veiklos subjektai per 30 dienų nesutinka, byla automatiškai nutraukiama. AGS subjektai turi galimybę naudotis platformos bylų valdymo priemone arba savo priemonėmis.

Reglamento priede pateikiamas informacijos, kurios reikia bylai nagrinėti, sąrašas. Patirtis parodė, kad šios informacijos pakanka, kad AGS subjektai galėtų tvarkyti platformos jiems perduotas bylas. Komisija niekada nėra gavusi su tuo susijusių skundų ar prašymų tai pakeisti.

[18] 2015 m. liepos 1 d. Komisijos įgyvendinimo reglamentas (ES) 2015/1051 dėl elektroninio ginčų sprendimo platformos funkcijų vykdymo, elektroninės skundo formos ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo numatytų kontaktinių centrų bendradarbiavimo sąlygų.

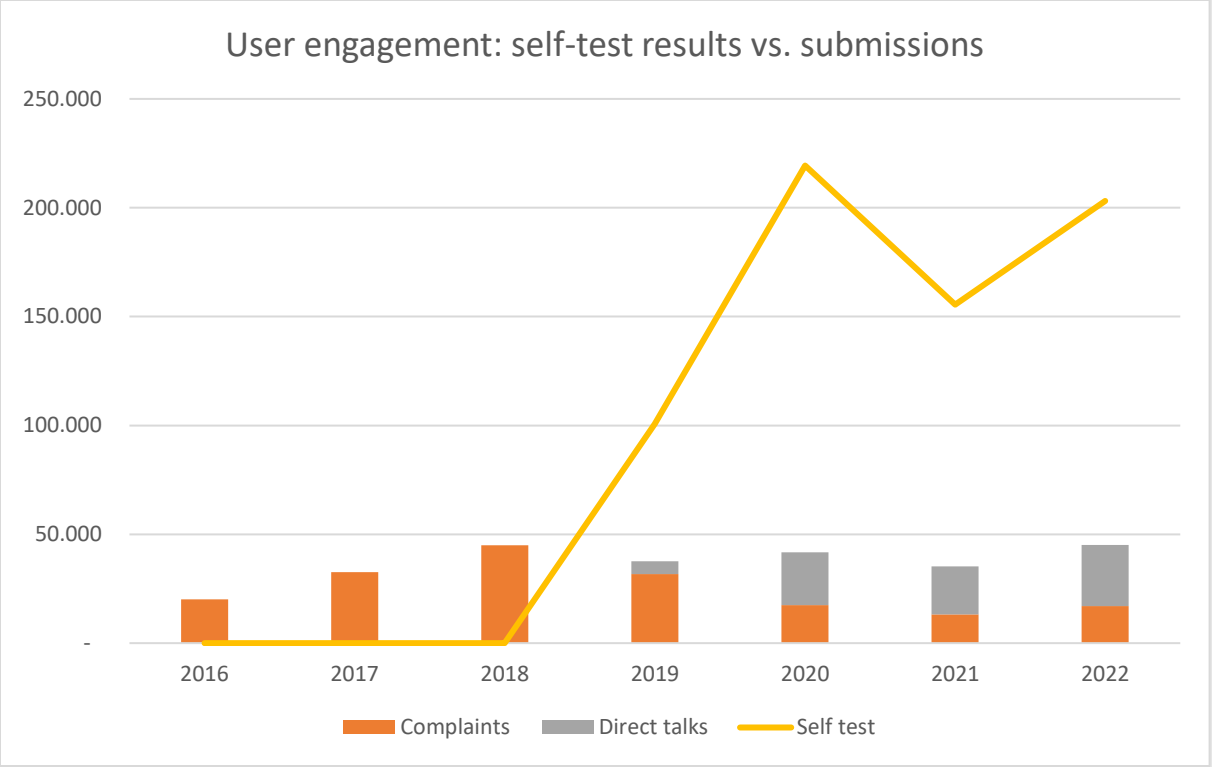
[19] Lietuvą, Slovėniją, Lenkiją.

Siekdama pagerinti naudojimosi platforma patirtį ir vartotojų supratimą apie tai, ar jų atvejis tinkamas platformai, nuo 2019 m. Komisija į ją įtraukė šias pagal EGS reglamentą nereikalaujamas funkcijas:

(1) savikontrolės testą, kuriuo galima nustatyti, kuris teisių gynimo sprendimas būtų tinkamiausias konkrečiai problemai spręsti: pateikti skundą EGS platformoje, dvišaliu pagrindu kreiptis į komercinės veiklos subjektą, prašyti Europos vartotojų centro pagalbos arba tiesiogiai pateikti skundą AGS subjektui. Tai tapo sėkmingiausia EGS platformos funkcija: 2022 m. savikontrolės testą atliko daugiau kaip 200 000 lankytojų, palyginti su 17 000 asmenų, pateikusių skundą;
(2) galimybę pasidalyti skundo projektu su komercinės veiklos subjektu prieš jį oficialiai pateikiant, kad būtų galima mėginti ginčą išspręsti tiesiogiai (vadinamasis tiesioginių derybų modulis). Ši funkcija buvo įdiegta atsižvelgiant į naudotojų apklausos duomenis, iš kurių matyti, kad daugiau vartotojų ir komercinės veiklos subjektų sprendžia ginčą ne platformoje (iki 40 %, priklausomai nuo metų, palyginti su 2 % atvejų, sėkmingai pasiekusių AGS etapą, priklausomai nuo metų). Tačiau tik apie 1 % tiesioginių derybų baigiasi tuo, kad EGS platformoje užregistruojamas ginčo išsprendimas.

3.3. Platformos naudojimas ir veiklos rezultatai

Nuo 2016 m. vasario mėn. EGS platforma yra prieinama viešai. Vieša platformos svetainė yra viena iš labiausiai lankomų Europos Komisijos svetainių (2022 m. – 2,5 mln. apsilankymų). Tačiau skundo formą faktiškai naudoja mažiau nei du procentai lankytojų. Iš toliau pateiktos diagramos matyti, kad savikontrolės testą atlieka 200 000 vartotojų (priklausomai nuo metų) ir kad pradėjus jį naudoti skundo forma ėmė naudotis mažiau vartotojų, o tai rodo, kad daugelis į platformą atvykstančių vartotojų nesupranta jos paskirties ir jiems reikia daugiau informacijos apie ją.



Šaltinis: EGS platformos svetainės analizės duomenys.

Nuo veikimo pradžios 2016 m. platformoje gauta 180 000 skundų, atitinkamai nuo tų metų platformoje užsiregistravo 19 000 įmonių – nuo didelių platformų iki MVĮ. Tačiau 80–85 % skundų platformoje atsakymo nesulaukė ir tik apie 1 % skundų (t. y. mažiau nei 200) atvejų gautas AGS rezultatas.

Todėl Komisija investavo į platformos struktūros ir techninių rezultatų tobulinimą. Be ankstesniame skirsnyje minėtų naujų funkcijų, 2017–2018 m. platforma buvo visiškai pertvarkyta, laikantis Komisijos bendrųjų gairių, racionalizuojant skundų nagrinėjimo procesą, perrašant pranešimus aiškia ir konkrečia kalba, imantis priemonių, kad pranešimai nebūtų laikomi brukalu. Be to, Komisija atliko būtinų ir pageidaujamų platformos funkcijų techninę analizę, taip pat įvertino įvairius technologinius sprendimus, dėl kurių platforma galėtų tapti veiksmingesnė, ir apsvarstė jos struktūrą, kad geriau suprastų vartotojų pagalbos poreikius, taip pat atliko elgsenos eksperimentą, kurio tikslas – patikrinti, ar įvairūs platformos pranešimai galėtų padėti vartotojams geriau suprasti platformą.

Tačiau vartotojų dalyvavimo lygis išliko žemas, nepaisant techninių ir struktūros patobulinimų arba Komisijos vykdytų informavimo kampanijų.

Metai	Apsilankymai svetainėje	Skundai	AGS perduoti skundai	Pasiekti AGS rezultatai
2016 m.*	1 715 794	20 176	406	112
2017 m.*	2 743 509	32 559	597	249
2018 m.*	5 246 777	44 979	860	396
2019 m.*	2 765 583	31 694	598	294

2020 m.*	3 315 599	17 461	429	163
2021 m.	2 616 235	13 246	400	169
2022 m.	2 455 677	17 012	318	107
Iš viso 2016–2022 m.	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* 2016–2020 m. platforma vis dar naudojosi Jungtinės Karalystės vartotojai, komercinės veiklos subjektai ir AGS subjektai. Nors „Brexit'as“ turėjo įtakos pateiktų prašymų skaičiui, pastebimo poveikio AGS subjektams perduodamų skundų daliai jis nepadarė.

Žemą komercinės veiklos subjektų dalyvavimo lygį galima paaiškinti įvairiais veiksniais, išsamiai aprašytais poveikio vertinimo, atlikto peržiūrint AGS direktyvą, 6 priede. Tačiau pagrindinis veiksnys yra struktūrinio pobūdžio, nes e. prekyba daugiausia vykdoma didelėse prekyvietėse, kurios greitai įdiegė veiksmingas ginčų sprendimo sistemas, kad išlaikytų vartotojų pasitikėjimą, kad, kilus problemų, bus galima lengvai rasti sprendimus. EGS reglamentas buvo pasiūlytas 2011 m. siekiant padėti MVĮ skaitmenizuotis ir užsiimti prekyba tarpvalstybiniu mastu bendrojoje rinkoje tuo metu, kai nebuvo numatyta sparčios prekyviečių plėtros.

Naudotojų apklausos[20] rodo, kad pati svetainė ir skundo forma yra palyginti patogios naudoti[21], tačiau atsiliepimuose apie priemonės naudingumą matyti nusivylimas, visų pirma daugumos vartotojų, kurie negavo grįžtamosios informacijos iš komercinės veiklos subjektų, į kuriuos kreipiamasi, ir kurių byla automatiškai nutraukiama. 56 % vartotojų teigia, kad platforma nebesinaudotų.

Komisija atliko išsamų tyrimą, kad išsiaiškintų, ar šią padėtį būtų galima ištaisyti teikiant komercinės veiklos subjektams aiškesnę informaciją ir tobulinant platformos struktūrą ar technologijas[22] – nustatyta, kad jokie struktūros ar techniniai pakeitimai neužtikrins, kad komercinės veiklos subjektai aktyviau reaguotų į skundus.

Todėl galimybė pertvarkyti EGS platformą buvo atmesta ankstyvuose AGS ir EGS sistemos modernizavimo svarstymo etapuose[23]. Kadangi per septynerius metus tobulinus platformos veikimą padėtis iš esmės nepagerėjo, mažai tikėtina, kad tolesni pakeitimai duos kitokių rezultatų. Tuo tarpu dėl EGS platformos priežiūros Europos Komisija, valstybės narės, kurios turi turėti EGS patarėjų tinklą, ir komercinės veiklos subjektai, kurie turi teikti saitą į platformą ir stebėti galimus vartotojų skundus, kurių komercinės veiklos subjektai nenori išspręsti platformoje, patiria didelių išlaidų.

3.4. Nacionalinių kontaktinių centrų vaidmuo

Visos valstybės narės, taip pat Norvegija ir Lichtenšteinas yra paskyrę EGS kontaktinius centrus. Keliose valstybėse narėse jų vaidmuo siejamas tik su tarpvalstybiniais ginčais, tačiau dauguma kontaktinių centrų nagrinėja ir vidaus, ir tarpvalstybines bylas.

[20] Vartotojai ir komercinės veiklos subjektai gauna skirtingus apklausos saitus, jiems pateikiami šiek tiek skirtingi klausimai.

[21] Paklausti, ar svetainę lengva naudoti, 36 % vartotojų atsakė, kad labai lengva ar lengva, o dar 34 % manė, kad svetainė nėra nei paprasta, nei sudėtinga. 51 % vartotojų manė, kad skundo forma yra labai lengva arba lengva naudoti, o dar 30 % manė, kad ji nėra nei paprasta, nei sudėtinga.

[22] Išsamesnė informacija pateikiama poveikio vertinimo 6 priede.

[23] Žr. poveikio vertinimo 5.3 skirsnį.

Nuo 2016 m. Komisija rengia EGS kontaktinių centrų tinklo susitikimus ir taiko bendradarbiavimui skirtą IT priemonę, kuria naudodamiesi EGS kontaktiniai centrai gali keistis informacija ir geriausia patirtimi. Tinklas veikia visu pajėgumu ir per metus gauna iki 500 užklausų. Ataskaitiniu laikotarpiu dauguma vartotojų užklausų buvo susijusios su automatiniu bylos nutraukimu.

EGS kontaktinių centrų vaidmuo – padėti vartotojams, komercinės veiklos subjektams ir AGS subjektams naudotis platforma, tačiau daugelis jų tapo *de facto* visos AGS sistemos kontaktiniais centrais, nes jie padeda vartotojams, kurių byla automatiškai nutraukta, rasti alternatyvų teisių gynimo sprendimą.

4. Išvados ir tolesni veiksmai

AGS direktyva sukurtas pagrindas prieinamam ir kokybiškam vartotojų teisių gynimui 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. Tačiau, panašiai kaip ir 2019 m. ataskaitos išvadose, praktinis jos taikymas tebėra ribotas. Tuo tarpu vartotojų rinkų raida sukėlė naujų iššūkių, dėl kurių dabartinėje AGS struktūroje patiriama sunkumų. Šie iššūkiai išsamiau aprašyti visapusiškame AGS direktyvos vertinime ir poveikio vertinime, kurį atlikusi Komisija siūlo kai kuriuos tikslinius AGS direktyvos pakeitimus, taip pat teikia rekomendaciją, skirtą elektroninėms prekyvietėms ir ES prekybos asociacijoms, kurios teikia ginčų sprendimo sistemas.

EGS reglamentas ir platforma buvo sukurti tuo metu, kai skaitmeninės rinkos vis dar vystėsi, ir nebuvo aišku, ar bus įgyvendintos tinkamos privačiosios ar viešosios priemonės, skirtos padėti internetiniams komercinės veiklos subjektams ir vartotojams pasitelkti patikimus AGS subjektus. Tačiau sparčiai plėtojamos skaitmeninių prekyviečių skundų nagrinėjimo internetu sistemos tapo vienu iš pagrindinių internetu prekiaujančių MVĮ ginčų sprendimo būdų, todėl EGS platforma tapo nereikalinga. Taigi ribotas, kaip apibūdinta prieš tai, platformos naudojimas reiškia, kad jo veiklą reikia nutraukti, todėl Komisija siūlo panaikinti EGS reglamentą.

Priedas. Šiai ataskaitai rengti naudotos informacijos šaltiniai

- Nacionalinės teisės aktai, kuriais įgyvendinama AGS direktyva;
- AGS subjektų kūrimo ir veiklos ataskaitos, kurias valstybių narių nacionalinės kompetentingos institucijos, atsakingos už vartotojų AGS, 2022 m. pateikė pagal AGS direktyvos 20 straipsnio 6 dalį;
- specialūs tyrimai: AGS duomenų rinkimo tyrimas (įskaitant dokumentų tyrimą, apklausas ir pokalbius su valdžios institucijomis, AGS subjektais ir kitais suinteresuotaisiais subjektais, AGS elgsenos tyrimas ir teisinis nedidelės apimties tyrimas), paskelbtas čia;
- susitikimas su nacionalinėmis kompetentingomis institucijomis (2022 m.);
- 2012 m. vykusios AGS asamblėjos ir kitų Komisijos surengtų suinteresuotiesiems subjektams skirtų renginių rezultatai;
- EGS platformos statistiniai duomenys ir Europos EGS platformos veikimo ataskaitos, pateiktos pagal EGS reglamento 21 straipsnio 1 dalį;
- valstybių narių EGS kontaktinių centrų veiklos ataskaitos, 2020 ir 2022 m. pateiktos pagal EGS reglamento 7 straipsnio 2 dalies b punktą;
- susitikimai su EGS kontaktinių centrų tinklu;
- ADR direktyvos vertinimas ir poveikio vertinimas.