2025/2647

30.12.2025.

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA (ES) 2025/2647

(2025. gada 16. decembris),

ar ko groza Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un groza Direktīvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 un (ES) 2020/1828 pēc Eiropas strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformas slēgšanas

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 114. pantu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc leģislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ([1]),

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru ([2]),

tā kā:

(1) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES ([3]) tika pieņemta, lai nodrošinātu, ka patērētājiem Savienībā ir pieejamas kvalitatīvas strīdu alternatīvas izšķiršanas ("SAI") procedūras nolūkā izšķirt līgumiskus strīdus, kas izriet no tirgotāju, kuri iedibināti Savienībā, preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas Savienībā dzīvojošiem patērētājiem. Tā paredz, ka SAI procedūras ir pieejamas visu veidu iekšzemes un pārrobežu patērētāju strīdiem Savienībā, nodrošinot, ka SAI procedūras atbilst minimālajiem kvalitātes standartiem. Tā prasa dalībvalstīm uzraudzīt SAI vienību darbību. Lai palielinātu patērētāju informētību un veicinātu SAI izmantošanu, tā arī paredz, ka tirgotājiem ir jāinformē patērētāji par iespēju strīdus izšķirt ārpustiesas kārtībā, izmantojot SAI procedūras.

(2) Komisija 2019. gadā publicēja ziņojumu par Direktīvas 2013/11/ES un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 524/2013 ([4]) īstenošanu, kas atklāja, ka Direktīva 2013/11/ES ir palielinājusi kvalitatīvu SAI vienību tvērumu patēriņa tirgos visā Savienībā. Tomēr ziņojums arī konstatēja, ka patērētāji un uzņēmumi dažās nozarēs un dažās dalībvalstīs atpaliek SAI procedūru izmantošanas ziņā. Viens no iemesliem tam bija patērētāju un tirgotāju nepietiekamā informētība par šādām procedūrām dalībvalstīs, kurās tās tika ieviestas tikai nesen. Vēl viens iemesls bija patērētāju un tirgotāju neuzticēšanās nereglamentētām SAI vienībām. Dati, ko valstu kompetentās iestādes sniedza 2022. gada sākumā, kā arī 2023. gadā veiktais Direktīvas 2013/11/ES īstenošanas novērtējums liecina, ka SAI izmantošanas līmenis saglabājās samērā stabils, izņemot nelielu sūdzību skaita pieaugumu saistībā ar Covid-19 pandēmiju. Lielākā daļa ieinteresēto personu, ar kurām notika apspriešanās saistībā ar minēto novērtējumu, apstiprināja, ka nepietiekama patērētāju informētība un izpratne par SAI procedūrām, zems tirgotāju iesaistīšanās līmenis, nepilnības SAI tvērumā dažās dalībvalstīs, valstu SAI procedūru lielās izmaksas un sarežģītība, kā arī SAI vienību kompetenču atšķirības bieži ir faktori, kas kavē SAI procedūru izmantošanu. Pārrobežu SAI procedūrās ir arī vēl citi šķēršļi, piemēram, vairāk nekā vienas valodas lietošana un nepietiekamas zināšanas par piemērojamiem tiesību aktiem, kā arī konkrētas piekļuves grūtības neaizsargātiem patērētājiem.

([1]) 2024. gada 23. aprīļa atzinums (OV C, C/2024/2482, 23.4.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Eiropas Parlamenta 2024. gada 13. marta nostāja (OV C, C/2025/1028, 27.2.2025., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) un Padomes 2025. gada 17. novembra nostāja pirmajā lasījumā (*Oficiālajā Vēstnesī* vēl nav publicēta). Eiropas Parlamenta 2025. gada 16. decembra nostāja (*Oficiālajā Vēstnesī* vēl nav publicēta).

([3]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) 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., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Tā kā vismaz divi no katriem pieciem tiešsaistes darījumiem, ko pašlaik veic patērētāji, kuri dzīvo Savienībā, ir ar tirgotājiem, kas ir iedibināti trešās valstīs, Direktīvas 2013/11/ES darbības joma būtu jāpaplašina, lai ļautu tiem trešo valstu tirgotājiem, kuri vēlas piedalīties SAI procedūrā, to darīt, ja minētie trešo valstu tirgotāji vērš savas darbības uz vienu vai vairākām dalībvalstīm Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 593/2008 ([5]) vai Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 1215/2012 ([6]) nozīmē. To, vai trešās valsts tirgotāji vērš savas darbības uz vienu vai vairākām dalībvalstīm, var noteikt, pamatojoties uz visiem svarīgiem apstākļiem, tostarp tādiem faktoriem kā minētajās dalībvalstīs vispārīgi lietotas valodas vai valūtas izmantošana; iespēja pasūtīt produktus vai pakalpojumus; attiecīga augstākā līmeņa domēna izmantošana; lietotnes pieejamība attiecīgajā valsts lietotņu veikalā; vietējās reklāmas nodrošināšana vai reklāmas nodrošināšana valodā, ko lieto minētajās dalībvalstīs; vai attiecību ar patērētājiem pārvaldīšana, piemēram, nodrošinot patērētāju apkalpošanu valodā, ko parasti lieto minētajās dalībvalstīs. Dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai noteikt nosacījumus trešo valstu tirgotāju dalībai SAI procedūrās, jo īpaši, lai izvairītos no pārmērīga sloga SAI vienībām. Minētie nosacījumi jo īpaši var ietvert tirgotāja un patērētāja piekrišanu tam, ka strīds tiek izšķirts, pamatojoties uz tiesību aktiem, kas piemērojami tajā dalībvalstī, kurā SAI vienība ir izveidota un kurā patērētājam ir dzīvesvieta, un tirgotāja apņemšanos būt saistītam ar SAI procedūras noteikumiem, tostarp attiecīgā gadījumā kārtējām maksām.

(4) Kopš Direktīvas 2013/11/ES pieņemšanas patērētāju strīdi ir kļuvuši ievērojami sarežģītāki. Preču un pakalpojumu digitalizācija un e-komercijas un digitālās reklāmas pieaugošā nozīme patērētāju līgumu noslēgšanā ir izraisījusi pieaugošu to patērētāju skaitu, kuri saskaras ar maldinošu tiešsaistes informāciju un manipulatīvām saskarnēm, kas liedz viņiem pieņemt pārdomātus lēmumus par pirkumu. Tāpēc ir jāprecizē, ka līgumstrīdi, kas izriet no preču vai pakalpojumu pārdošanas, ietver strīdus, kas saistīti ar digitālo saturu un digitālajiem pakalpojumiem.

(5) Ja starp patērētāju un tirgotāju ir noslēgts līgums, patērētājam vajadzētu būt iespējai vērsties pēc tiesiskās aizsardzības saskaņā ar Direktīvu 2013/11/ES attiecībā uz praksi, kas tam ir kaitējusi, gan pirms, gan pēc līguma noslēgšanas.

(6) Direktīvas 2013/11/ES materiālajai darbības jomai būtu jāaptver, piemēram, situācijas, kas izriet no posma pirms līguma noslēgšanas, kad starp patērētāju un tirgotāju ir noslēgts līgums, piemēram, ja patērētājs noslēdz līgumu, kura pamatā ir maldinoša reklāma attiecībā uz konkrētu cenu akciju, kuras ietilpst Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2005/29/EK ([7]) darbības jomā. Citi piemēri ietver situācijas, kas saistītas ar obligātas informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas, kas paredzēta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2011/83/ES ([8]), tiesībām uz cenu pārredzamību attiecībā uz gaisa pārvadājumu maksām un tarifiem, kas paredzētas Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr. 1008/2008 ([9]), tiesībām saņemt informāciju pirms brauciena, kas noteiktas Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2021/782 ([10]), tiesībām saņemt pārredzamu informāciju par viesabonēšanas zvanu un īsziņu mazumtirdzniecības nosacījumiem, kas noteiktas Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2022/612 ([11]), vai uz komplekso ceļojumu attiecīgas informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas, kas paredzēta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2015/2302 ([12]).

([5]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 593/2008 (2008. gada 17. jūnijs) par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I) (OV L 177, 4.7.2008., 6. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1215/2012 (2012. gada 12. decembris) par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un komerclietās (OV L 351, 20.12.2012., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs),kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 ("Negodīgas komercprakses direktīva"), OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1008/2008 (2008. gada 24. septembris) par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (OV L 293, 31.10.2008., 3. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2021/782 (2021. gada 29. aprīlis) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (OV L 172, 17.5.2021., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/612 (2022. gada 6. aprīlis) par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (OV L 115, 13.4.2022., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK (OV L 326, 11.12.2015., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Strīda iesniegšana SAI vienībai neliedz patērētājam vērsties citā struktūrā, piemēram, patērētāju apvienībā vai publiski tiesiskā izpildes iestādē, kā arī neliedz minētajai citai struktūrai atbilstoši rīkoties, lai vērstos pret konkrēto praksi. Attiecīgā gadījumā publiski tiesiskās izpildes iestādes un SAI vienības darbojas savstarpēji papildinošā veidā. Lai gan publiskās izpildes iestādes var būtiski sekmēt patērētāju tiesisko aizsardzību, pieprasot korektīvas saistības patērētāju labā un sekmējot prasības par zaudējumu atlīdzināšanu, ir vienlīdz svarīgi, lai patērētāji varētu vērsties pēc tiesiskās aizsardzības ar SAI vienības starpniecību, neskarot attiecīgo publisko izpildes iestāžu kompetenci.

(8) Patērētāju tiesības un tirgotāju pienākumi pret patērētājiem saistībā ar pārdošanas un pakalpojumu līgumiem attiecas arī uz situācijām, kad patērētāji izmanto savas tiesības saistībā ar juridisko garantiju saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2019/771 ([13]). Strīdi var rasties arī attiecībā uz līguma stadiju, cita starpā saistībā ar negodīgiem noteikumiem, kā paredzēts Padomes Direktīvā 93/13/EEK ([14]), tiesībām mainīt datu apstrādes pakalpojumu sniedzēju, kā noteikts Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2023/2854 ([15]), pasažieru un ceļotāju tiesībām, kā paredzēts Direktīvā (ES) 2015/2302, vai vispārējām patērētāju tiesībām, kā paredzēts Direktīvā 2011/83/ES.

(9) Patērētāju tiesības un tirgotāju pienākumi pret patērētājiem saistībā ar pārdošanas un pakalpojumu līgumiem var radīt arī strīdus pēc līguma izbeigšanas. Tā tas cita starpā ir attiecībā uz tirgotāju pienākumu atturēties no patērētāja sniegta vai radīta satura izmantošanas, kas paredzēts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2019/770 ([16]).

(10) Ņemot vērā Direktīvas 2013/11/ES minimālās saskaņošanas raksturu, dalībvalstīm ir tiesības piemērot SAI procedūras strīdiem, kas saistīti ar citām tiesībām, kuras paredzētas Savienības un valstu tiesību aktos, piemēram, tiesībām, kas izriet no Līguma par Eiropas Savienības darbību 101. un 102. panta. Turklāt dalībvalstu ziņā ir noteikt, attiecībā uz kāda veida strīdiem kura SAI vienība ir kompetenta.

(11) Ja starp tiešsaistes platformu nodrošinātāju un minētā nodrošinātāja pakalpojumu saņēmēju rodas strīds, kas saistīts ar minētā nodrošinātāja veiktām nelikumīga vai kaitīga satura moderēšanas darbībām viņa platformā, ir piemērojams Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2022/2065 ([17]) 21. pants par strīdu izšķiršanu ārpustiesas kārtībā saskaņā ar minētās regulas 2. panta 4. punktu, ņemot vērā, ka minētās regulas 21. pants nosaka detalizētākus noteikumus attiecībā uz šādiem strīdiem.

(12) Direktīvā 2013/11/ES noteiktajām definīcijām būtu jāatspoguļo Direktīvas 2013/11/ES darbības joma, kas paplašināta ar šo grozošo direktīvu.

(13) Digitālo saturu un digitālos pakalpojumus bieži sniedz tiešsaistē, ievērojot līgumus, kas paredz, ka patērētājs nemaksā cenu, bet sniedz tirgotājam personas datus. Direktīva 2013/11/ES pašlaik attiecas tikai uz līgumiem, par kuriem patērētājs maksā vai apņemas maksāt cenu. Tāpēc no tās ir izslēgti līgumi, par kuriem patērētājs sniedz tirgotājam personas datus un nemaksā cenu. Ņemot vērā to, ka ir līgumi, kuros patērētājs sniedz vai apņemas sniegt personas datus cenas samaksas vietā, būtu jāpielāgo "pārdošanas līguma" un "pakalpojumu līguma" definīcijas un būtu jāpievieno "preču", "digitālā satura" un "digitālā pakalpojuma" definīcijas.

([13]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/771 (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK (OV L 136, 22.5.2019., 28. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Padomes Direktīva 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (OV L 95, 21.4.1993., 29. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2023/2854 (2023. gada 13. decembris) par saskaņotiem noteikumiem par taisnīgu piekļuvi datiem un to lietošanu un ar ko groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu (ES) 2020/1828 (Datu akts) (OV L, 2023/2854, 22.12.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem (OV L 136, 22.5.2019., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/2065 (2022. gada 19. oktobris) par digitālo pakalpojumu vienoto tirgu un ar ko groza Direktīvu 2000/31/EK (Digitālo pakalpojumu akts) (OV L 277, 27.10.2022., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Dalībvalstīm būtu jāievieš pasākumi, kas sekmē tirgotāju un patērētāju līdzdalību SAI procedūrās. Šādiem pasākumiem varētu būt finansiāls vai nefinansiāls raksturs. Nefinansiāla rakstura pasākumi varētu ietvert informācijas kampaņas vai dalības sertifikātus. Finansiāla rakstura pasākumi varētu būt, piemēram, preferenciālas maksas vai attieksme pret tirgotājiem, kuri ievēro noteikumus, dalība bez jebkādas maksas patērētājiem un tirgotājiem, izmaksu atlīdzināšana attiecībā uz konkrētu skaitu SAI procedūru, lai palīdzētu iepazīties ar to priekšrocībām, darbinieku apmācības programmu nodrošināšana un nozaru SAI vienību izveidošanas līdzfinansēšana.

(15) Direktīva 2013/11/ES jau ļauj dalībvalstīm pieņemt valstu pasākumus, kuri paredz, ka tirgotājiem obligāti ir jāpiedalās SAI procedūrās, ar noteikumu, ka minētie valstu pasākumi neliedz pusēm izmantot savas tiesības piekļūt tiesu sistēmai. Vairākas dalībvalstis jau ir pieņēmušas valstu pasākumus attiecībā uz tirgotāju obligātu dalību SAI procedūrās dažās konkrētās ekonomikas nozarēs. Obligāta dalība konkrētās nozarēs ir devusi labumu gan patērētājiem, gan tirgotājiem. Tas palīdz palielināt tirgotāju uzticēšanos SAI shēmai un viņu paļāvību uz to, un tāpēc tirgotāji vairāk sliecas īstenot SAI lēmumus. Obligātā dalība sniedz arī taustāmus ieguvumus patērētājiem, padarot vieglāku, ātrāku un lētāku strīdu izšķiršanu ar tirgotājiem, tādējādi palielinot patērētāju uzticēšanos SAI procedūrām un paļāvību uz tām.

(16) Nosakot un īstenojot pasākumus, kas veicina tirgotāju un patērētāju dalību SAI procedūrās, dalībvalstīm īpaša uzmanība būtu jāpievērš konkrētām uzņēmējdarbības nozarēm, kurās tirgotāju dalības līmenis SAI procedūrās ir zems, un praksei tajās nozarēs, par kurām patērētāji ir atkārtoti iesnieguši sūdzības, par ko liecina pieejamie dati un sūdzību statistika. Tas jo sevišķi attiecas uz transporta un tūrisma nozari, jo īpaši avio pasažieru tiesību jomā. Kā alternatīvu pasākumiem, kas veicina tirgotāju dalību SAI procedūrās minētajās nozarēs, dalībvalstīm būtu jāvar ieviest minēto nozaru tirgotāju obligātu dalību SAI procedūrās.

(17) Lai nodrošinātu, ka SAI procedūras ir piemērotas digitālajam laikmetam, kurā saziņa notiek tiešsaistē, tostarp starptautiskā kontekstā, ir jānodrošina ātras un godīgas procedūras visiem patērētājiem. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka SAI vienības, kuras izveidotas to teritorijās, ir kompetentas nodrošināt SAI procedūras strīdos starp tirgotājiem, kuri iedibināti ārpus Savienības, un patērētājiem, kuri dzīvo to attiecīgajās teritorijās.

(18) Saskaņā ar Direktīvu 2013/11/ES dalībvalstīm ir jānodrošina, ka SAI procedūras ir pieejamas un viegli piekļūstamas tiešsaistē un bezsaistē. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka tad, ja SAI vienības dod iespēju patērētājiem uzsākt un pildīt SAI procedūras, izmantojot digitālos rīkus, piemēram, tiešsaistes saskarnes un tiešsaistes sūdzību veidlapas, minētos rīkus var izmantot visi patērētāji, tostarp neaizsargāti patērētāji vai patērētāji ar atšķirīgu digitālās pratības līmeni. Uz SAI vienībām, kas ir publiskā sektora struktūras, jau attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2016/2102 ([18]). Ir svarīgi, ka SAI vienības, kas ir privātas struktūras, cenšas ievērot tādus pašus piekļūstamības standartus, ciktāl tas ir iespējams un realizējams.

(19) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka fiziskām personām, kas ir atbildīgas par SAI, ir nepieciešamās zināšanas un prasmes patērētāju strīdu alternatīvas izšķiršanas jomā vai izšķiršanā tiesā, kā arī vispārēja izpratne par tiesībām. Minētajā nolūkā dalībvalstīm būtu arī jānodrošina, ka SAI vienības vajadzības gadījumā nodrošina apmācību fiziskām personām, kas ir atbildīgas par SAI. Minētā apmācība būtu jāpielāgo par SAI atbildīgo fizisko personu faktiskajam un nepieciešamajam speciālo zināšanu līmenim.

(20) Lai izpildītu prasību iesniegt sūdzības un nepieciešamo pavaddokumentu tiešsaistē izsekojamā veidā, SAI vienībām būtu vismaz jāapstiprina saņemšana uz pastāvīga informācijas nesēja un jānodrošina līdzekļi šādu sūdzību identificēšanai turpmākas saziņas nolūkā.

([18]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2016/2102 (2016. gada 26. oktobris) par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu piekļūstamību (OV L 327, 2.12.2016., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Tehnoloģiskie sasniegumi var veicināt strīdu izšķiršanas automatizāciju, ļaujot panākt ātrāku un konsekventāku iznākumu sasniegšanu. Automatizēti līdzekļi, ko izmanto, lai palīdzētu SAI panākt iznākumu, var radīt dažus neobjektivitātes un nepārredzamības riskus. Tādēļ šādu automatizētu līdzekļu izmantošanai lēmumu pieņemšanas procesā vajadzētu būt pilnībā pārredzamai, un puses būtu iepriekš jāinformē par to izmantošanu. Turklāt SAI procedūras pusēm, kas lēmumu pieņemšanas procesā izmanto automatizētus līdzekļus, vajadzētu būt iespējai pieprasīt, lai minētās procedūras iznākumu pārskatītu fiziska persona no SAI vienības. Minētajai fiziskajai personai ir jāatbilst Direktīvas 2013/11/ES prasībām attiecībā uz nepieciešamajām speciālajām zināšanām, neatkarību un objektivitāti. Lēmumu pieņemšanas process būtu jāsaprot kā darbības, kas ietekmē lēmumus par to, vai izskatīt vai neizskatīt strīdu, un lēmumus attiecībā uz strīda iznākumu, un kā tāds, kas izslēdz tīri administratīvus vai tehniskus uzdevumus.

(22) Dažādās situācijās, piemēram, masveida lidojumu atcelšana Covid-19 pandēmijas laikā, SAI procedūras izrādījās svarīgs mehānisms, ar ko risināt patērētāju problēmu skaita pieaugumu. Tāpēc dalībvalstīm būtu jāļauj SAI vienībām apvienot lietas nolūkā panākt, ka SAI iznākums ir konsekvents attiecībā uz patērētājiem, kuri pakļauti vienām un tām pašām nelikumīgajām praksēm, un ir izmaksu ziņā efektīvāks SAI vienībām un tirgotājiem, piemēram, ja apvienošana nodrošina ātrāku vai saskaņotāku strīdu izšķiršanu. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka patērētāji tiek informēti par šādu apvienošanu, lai viņi var izlemt, vai vēlas piedalīties SAI procedūrā, kas ietver apvienošanu. Dalībvalstīm vajadzētu būt arī iespējai noteikt papildu nosacījumus attiecībā uz apvienošanu. Piemēram, dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai paredzēt, ka patērētājiem ir iespēja iebilst pret viņu lietu apvienošanu vai ka patērētājam ir jādod nepārprotama piekrišana apvienošanai. Dalībvalstīm vajadzētu arī atļaut noteikt, vai tad, ja ir izteikti iebildumi vai nav nepārprotamas piekrišanas, SAI procedūra turpinātos bez apvienošanas vai arī tā tiktu pārtraukta. Papildu nosacījumi varētu ietvert prasības par tādu konkrētu lietu līdzības līmeni, kuras plānots apvienot. Minētajā sakarā dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai paredzēt noteikumus par to, kā apvienošanas nolūkā identificēt līdzīgus gadījumus. Ir svarīgi precizēt, ka Direktīvā 2013/11/ES, kas grozīta ar šo direktīvu, noteiktā prasība, ka par SAI atbildīgajām fiziskām personām ir jābūt nepieciešamajām zināšanām un prasmēm patērētāju strīdu alternatīvas izšķiršanas vai izšķiršanas tiesā jomā, attiecas arī uz lietu apvienošanu.

(23) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka SAI vienības neatsakās izskatīt strīdus, ja tirgotāji ir ieviesuši nesamērīgus noteikumus savās iekšējās sūdzību izskatīšanas sistēmās, kas ir izpildāmi pirms sūdzība var tikt nodota SAI vienībai. Piemēram, dažās tirgus nozarēs daži patērētāji saskaras ar nepamatotiem slogiem, piemēram, daudziem obligātiem posmiem sūdzību izskatīšanā vai pienākumu pierādīt, ka viņi ir sazinājušies ar konkrētu tirgotāja pēcpārdošanas pakalpojuma daļu.

(24) Saskaņā ar Direktīvu 2013/11/ES papildus Savienības nozaru tiesību aktiem, kas paredz tirgotāju obligātu dalību SAI, dalībvalstis var ieviest valsts tiesību aktus, lai padarītu tirgotāju dalību SAI obligātu nozarēs, kuras tās uzskata par piemērotām. Jebkurā gadījumā dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka tad, kad kompetentā SAI vienība nolemj izskatīt patērētāja sūdzību saskaņā ar saviem procedūras noteikumiem, SAI vienība sazinās ar attiecīgo tirgotāju un aicina to piedalīties SAI procedūrā neatkarīgi no tā, vai tirgotāja dalība ir obligāta. Lai mudinātu tirgotājus piedalīties SAI procedūrās un nodrošinātu pienācīgas un ātras SAI procedūras, būtu jāprasa tirgotājiem, kas ir iedibināti Savienībā, noteiktā laikposmā atbildēt uz SAI vienību jautājumiem par to, vai tie piekrīt piedalīties ierosinātajā SAI procedūrā. Pienākuma atbildēt mērķis ir iesaistīt tirgotājus SAI procedūrā un nodrošināt, ka SAI vienības un patērētāji zina, vai tirgotājs konkrētā gadījumā piedalīsies SAI procedūrā. Tomēr tirgotāja atbilde nebūtu jāprasa, ja piemērojamie tiesību akti paredz tirgotāja obligātu dalību SAI procedūrā vai ja tirgotājam ir līgumā noteikts pienākums piedalīties SAI procedūrā. Tas neskar nekādus procedūras noteikumus, kas ļauj SAI vienībām izbeigt lietu, ja tirgotājs šajā direktīvā noteiktajos termiņos nepiedalās SAI procedūrā. Tāpat tirgotāja atbilde nebūtu jāprasa, ja SAI vienībai ir tiesības nonākt pie iznākuma arī tad, ja tirgotājs nepiedalās SAI procedūrā.

(25) Laikposmam, kurā tirgotājam jāinformē SAI vienība par to, vai tas plāno piedalīties SAI procedūrā, principā nevajadzētu pārsniegt 20 darbdienas. Tomēr sarežģītos strīdos vai ārkārtas apstākļos SAI vienībai vajadzētu būt tiesībām pagarināt minēto laikposmu, lai dotu tirgotājam iespēju rūpīgi izanalizēt strīdu un izvēlēties, vai tas piedalīsies SAI procedūrā. Jebkurā gadījumā minētajam laikposmam nevajadzētu pārsniegt 30 darbdienas. Patērētājs attiecīgā gadījumā būtu jāinformē par minētā laikposma pagarinājumu. Ja tirgotājs noteiktajā laikposmā neatbild SAI vienībai, minētajai SAI vienībai būtu jābūt tiesībām uzskatīt, ka tirgotāja neatbildēšana ir atteikums piedalīties, un slēgt lietu. SAI vienībai būtu attiecīgi jāinformē patērētājs.

(26) Lai samazinātu informēšanas un ziņošanas prasības un ietaupītu izmaksas SAI vienībām un valstu kompetentajām iestādēm, būtu jāvienkāršo ziņošanas un informēšanas prasības un jāsamazina informācijas apjoms, ko SAI vienības sniedz kompetentajām iestādēm. Piemēram, SAI vienībām vismaz reizi divos gados būtu jādara publiski pieejami savi darbības pārskati. Tomēr būtu jāļauj dalībvalstīm noteikt īsākus pārskata periodus, piemēram, viena gada pārskata periodus. SAI vienībām vajadzētu būt arī iespējai paziņot minētos darbības pārskatus attiecīgajām kompetentajām iestādēm, lai izpildītu citus Direktīvā 2013/11/ES paredzētos ziņošanas pienākumus, ja vien tajos ir iekļauti visi prasītās informācijas elementi attiecībā uz šādiem pienākumiem.

(27) Būtu vēlams, lai SAI procedūras patērētājam būtu bez maksas. Ja tiek piemērotas maksas, tām nevajadzētu pārsniegt nominālo maksu. Turklāt, lai palielinātu SAI procedūru pieejamību un pievilcību patērētājiem, dalībvalstīm būtu jāmudina SAI vienības atlīdzināt patērētājiem samaksāto nominālo maksu, ja un ciktāl viņu sūdzība ir pamatota. Ir svarīgi precizēt, ka šādas atlīdzināšanas ir jāveic dalībvalstīm, pilnībā ievērojot subsidiaritātes un proporcionalitātes principus, nevis citiem, piemēram, SAI procedūras otrai pusei.

(28) Lai efektīvi atvieglotu SAI vienību darba slodzi un dotu tām vairāk laika ziņojumu iesniegšanai kompetentajām iestādēm, Direktīvā 2013/11/ES paredzētais četru gadu ziņojuma iesniegšanas termiņš būtu jāpagarina par dažiem mēnešiem.

(29) Daudzās dalībvalstīs patērētāji joprojām nav pietiekami informēti par SAI vienību pastāvēšanu un to piedāvātajiem pakalpojumiem. Lai uzlabotu patērētāju informētību par SAI vienībām un tirgotājiem, kuri piedalās SAI procedūrās, tirgotājiem būtu SAI informācija jāsniedz skaidrā, pamanāmā, saprotamā un viegli piekļūstamā veidā. Ja tirgotājam ir tīmekļa vietne, tam informācija būtu jāsniedz minētajā tīmekļa vietnē. Tirgotājiem arī būtu šāda informācija jāsniedz savos vispārējos noteikumos.

(30) Tirgotāja esošais pienākums norādīt, vai minētais tirgotājs plāno izmantot attiecīgās SAI vienības, lai izšķirtu minēto strīdu, ja strīdu pēc patērētāja sūdzības nav bijis iespējams atrisināt, būtu jāatceļ, jo to ietver tirgotāja pienākums informēt SAI vienību par to, vai minētais tirgotājs plāno piedalīties SAI procedūrā.

(31) Ātra sadarbība starp dažādajām patērētāju tiesību īstenošanā iesaistītām struktūrām ir būtiska, lai nodrošinātu patērētāju tiesību aizsardzības sistēmas vispārēju konsekvenci un saskaņotību. Sadarbībai starp SAI vienībām un valstu iestādēm, kurām uzticēta Savienības tiesību aktu patērētāju tiesību aizsardzības jomā izpilde, būtu jāietver savstarpēja informācijas apmaiņa par praksi konkrētās uzņēmējdarbības nozarēs, par ko patērētāji ir atkārtoti iesnieguši sūdzības, piemēram, par negodīgu komercpraksi vai noteikumiem. Ir svarīgi precizēt, ka SAI vienības nav kompetentas izlemt, vai patērētāju sūdzībās aprakstītā prakse ir negodīga komercprakse, šāda informācijas apmaiņa var attiekties tikai uz potenciāli negodīgu komercpraksi un noteikumiem.

(32) Lai nodrošinātu, ka SAI vienības darbojas pareizi un efektīvi, kompetentajām iestādēm būtu jāveic pārbaudes par šādu vienību darbību un darbībām, lai attiecīgā gadījumā uzraudzītu atbilstību Direktīvas 2013/11/ES prasībām, piemēram, ja tās saņem pienācīgi pamatotas sūdzības no SAI procedūru pusēm, kas norāda uz SAI vienības sistemātisku neatbilstību Direktīvas 2013/11/ES prasībām.

(33) Lai sniegtu efektīvu palīdzību patērētājiem un tirgotājiem pārrobežu strīdos, ir jānodrošina, ka dalībvalstis izraugās SAI kontaktpunktus, kas ir atbildīgi par skaidri noteiktiem uzdevumiem. Eiropas patērētāju centri ("EPC") ir piemēroti šādu uzdevumu veikšanai, jo tie ir specializējušies palīdzēt patērētājiem, kuriem ir problēmas saistībā ar to pārrobežu pirkumiem, taču dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai izvēlēties arī citas struktūras ar atbilstošām speciālajām zināšanām. Minētie izraudzītie SAI kontaktpunkti būtu jāpaziņo Komisijai, un tiem vajadzētu jābūt daļai no tīkla, kas jāizveido Komisijai.

(34) Lai nodrošinātu, ka SAI vienības, kompetentās iestādes un SAI kontaktpunkti spēj efektīvi pildīt savus uzdevumus, jo īpaši ar šo grozošo direktīvu ieviestos uzdevumus, to rīcībā vajadzētu būt pietiekamiem cilvēkresursiem, materiālajiem un finanšu resursiem. Dalībvalstīm arī turpmāk vajadzētu būt iespējai noteikt minētajam nolūkam piemērotus finansējuma veidus.

(35) Efektivitātes un lietderības labad Regula (ES) Nr. 524/2013 tika atcelta ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2024/3228 ([19]), un Eiropas strīdu izšķiršanas tiešsaistē platforma, kas izveidota, ievērojot Regulu (ES) Nr. 524/2013, tika slēgta. Minētajos apstākļos SAI kontaktpunktiem būtu jāpārņem attiecīgie kontaktpunktu uzdevumi saskaņā ar Regulu (ES) Nr. 524/2013. Minētie uzdevumi ietver, cita starpā un pēc pieprasījuma, informācijas sniegšanu strīdā iesaistītajām pusēm un saziņas veicināšanu starp minētajām pusēm un kompetento SAI vienību.

(36) Lai nodrošinātu procesuālo taisnīgumu, patērētājiem, kas iesaistās pārrobežu strīdos, būtu jāsadarbojas ar SAI kontaktpunktu savā dzīvesvietā, tādējādi atturot no selektīvas SAI kontaktpunktu izvēles ērtību dēļ vai cerībā nodrošināt izdevīgu iznākumu.

(37) SAI kontaktpunktiem pēc pieprasījuma būtu jāsniedz palīdzība patērētājiem, kuri vēlas iesniegt pārrobežu strīdu SAI vienībai. To uzdevumiem būtu jāaprobežojas ar atbalsta un norādījumu piedāvāšanu, un nevajadzētu ietvert sūdzību iesniegšanu patērētāju vārdā vai viņu pārstāvību strīdā. Sniegtajai palīdzībai būtu jāveicina saziņa starp pusēm un SAI vienību, un tā var ietvert kompetentās SAI vienības identificēšanu, informācijas sniegšanu par procedūras noteikumiem un palīdzību attiecīgās dokumentācijas sagatavošanā un nosūtīšanā. Šāda palīdzība vajadzības gadījumā varētu ietvert arī informācijas, dokumentu vai procedūras noteikumu mašīntulkošanas rezultātu nodrošināšanu. SAI kontaktpunkti varētu arī sniegt vispārīgu informāciju par Savienības un valsts tiesību aktos paredzētajām patērētāju tiesībām un informēt puses par citiem pieejamiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, ja strīdu nevar izšķirt, izmantojot SAI. Patērētājiem un tirgotājiem būtu jāvar lūgt palīdzību SAI kontaktpunktam viņu dzīvesvietas vai iedibināšanas dalībvalstī. Ņemot vērā Direktīvas 2013/11/ES minimālās saskaņošanas raksturu, dalībvalstīm ir iespēja atļaut SAI kontaktpunktiem sniegt palīdzību patērētājiem un tirgotājiem, kad tie piekļūst SAI vienībām arī attiecībā uz iekšzemes strīdiem. Šāda paplašināta palīdzība varētu ietvert palīdzības sniegšanu neaizsargātiem patērētājiem, piemēram, patērētājiem, kuriem nav piekļuves digitālajām tehnoloģijām vai ir ierobežota piekļuve tām.

(38) Neraugoties uz to, ka SAI procedūrām vajadzētu būt vienkāršām, SAI procedūrās patērētājiem dažkārt palīdz viņu izvēlēta trešā persona, piemēram, patērētāju organizācijas vai uzņēmumi, kas piedāvā prasību pārvaldības pasākumus. Šāda palīdzība varētu ietvert palīdzību patērētājiem iesniegt pieprasījumu un citus dokumentus, viņu konsultēšanu par iespējamām prasībām, sekošanu līdzi vispārējam procesam un iespējas sniegšanu pusēm panākt izlīgumu. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka šādas palīdzības sniedzēji to dara pilnīgi pārredzami, jo īpaši attiecībā uz procesuālajiem noteikumiem un saistītajām izmaksām, kā arī iespējamām maksām, kas vajadzīgas par palīdzību. Šāda palīdzība patērētājiem būtu jāsniedz godprātīgi.

(39) Direktīvu 2013/11/ES ir jāturpina piemērot tikai strīdiem starp tirgotājiem un patērētājiem. Strīdi starp tirgotājiem neietilpst minētās direktīvas darbības jomā. Tomēr dalībvalstis var saskaņā ar Savienības tiesību aktiem atvieglot pašnodarbināto personu vai mikrouzņēmumu piekļuvi SAI procedūrām, lai šādiem uzņēmējiem būtu iespēja izmantot neatkarīgas, objektīvas, pārredzamas, efektīvas, ātras un taisnīgas SAI sistēmas.

(40) Lai nodrošinātu, ka patērētāji var viegli atrast piemērotu SAI vienību, jo īpaši pārrobežu kontekstā, Komisijai būtu jāizstrādā, jāpopularizē un jāuztur lietotājdraudzīgs digitāls interaktīvs rīks, kas sniedz informāciju par patērētāju tiesību aizsardzību, tostarp informāciju par SAI izmantošanu pārrobežu kontekstā, kā arī saites uz informāciju par patērētāju tiesībām. Minētā digitālā interaktīvā rīka mērķim vajadzētu būt vērstam uz to, lai palīdzētu patērētājiem izprast piemērotus tiesiskās aizsardzības risinājumus viņu konkrētajā gadījumā un attiecīgi rīkoties. Tajā būtu jāiekļauj tiešas saites uz SAI vienību sūdzību veidlapu, ja tāda ir pieejama, un SAI vienību un SAI kontaktpunktu mašīntulkošanas funkciju. Turklāt minētajā rīkā būtu jāiekļauj Komisijai paziņoto SAI kontaktpunktu saraksts. Lai gan Komisijai jau ir pienākums regulāri publicēt SAI vienību sarakstu savā tīmekļa vietnē, rīka papildu funkcijām, piemēram, tiešajām saitēm uz sūdzību veidlapām un mašīntulkošanu, vajadzētu būt pieejamām pēc iespējas drīz un ne vēlāk kā 2026. gada 20. aprīlī.

(41) Tāpēc būtu attiecīgi jāgroza Direktīva 2013/11/ES.

([19]) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2024/3228 (2024. gada 19. decembris), ar ko atceļ Regulu (ES) Nr. 524/2013 un groza Regulas (ES) 2017/2394 un (ES) 2018/1724 sakarā ar Eiropas strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformas slēgšanu (OV L, 2024/3228, 30.12.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Pēc Regulas (ES) Nr. 524/2013 atcelšanas ir jāgroza Eiropas Parlamenta un Direktīvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ([20]) un (ES) 2020/1828 ([21]),

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

1. pants

Grozījumi Direktīvā 2013/11/ES

Direktīvu 2013/11/ES groza šādi:

1) direktīvas 2. panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

"1. Šo direktīvu piemēro procedūrām tādu iekšzemes strīdu, pārrobežu strīdu un strīdu ar trešo valstu tirgotājiem ārpustiesas izšķiršanai starp patērētāju, kurš dzīvo Savienībā, un tirgotāju, kuru risināšanā iesaistās SAI vienība, kura ierosina vai nosaka risinājumu vai saved kopā puses ar mērķi atvieglot izlīguma panākšanu, ja starp patērētāju un tirgotāju ir noslēgts pārdošanas līgums vai pakalpojumu līgums, tostarp līgums par digitālā satura piegādi vai digitālajiem pakalpojumiem, ja patērētājs maksā vai apņemas maksāt cenu un ja rodas strīds saistībā ar līgumsaistībām, tostarp saistībām, kas izriet no posma pirms līguma noslēgšanas.

Šo direktīvu piemēro arī tad, ja tirgotājs piegādā vai apņemas piegādāt patērētājam digitālo saturu, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, vai digitālo pakalpojumu, un patērētājs sniedz vai apņemas sniegt tirgotājam personas datus.

Šo direktīvu nepiemēro gadījumos, uz kuriem attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES (*) 3. panta 1.a punktā paredzētie izņēmumi.

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).";

2) direktīvas 4. panta 1. punkta c), d), e) un f) apakšpunktu aizstāj ar šādiem:

"c) "pārdošanas līgums" ir jebkurš līgums, saskaņā ar kuru tirgotājs nodod vai apņemas nodot preču īpašumtiesības patērētājam, tostarp jebkurš līgums, kura priekšmets ir gan preces, gan pakalpojumi;

ca) "preces" ir preces, kā definēts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2019/771 (*) 2. panta 5) punktā;

cb) "digitālais saturs" ir digitālais saturs, kā definēts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2019/770 (**) 2. panta 1) punktā;

d) "pakalpojumu līgums" ir jebkurš līgums, izņemot pārdošanas līgumu, saskaņā ar kuru tirgotājs sniedz vai apņemas sniegt patērētājam pakalpojumu, tostarp digitālo pakalpojumu;

da) "digitālais pakalpojums" ir digitālais pakalpojums, kā definēts Direktīvas (ES) 2019/770 2. panta 2) punktā;

e) "iekšzemes strīds" ir strīds starp patērētāju un tirgotāju par līgumsaistībām, kā minēts 2. panta 1) punktā, ja brīdī, kad patērētājs pasūta preces vai pakalpojumus, minētā patērētāja mītnesvieta ir tajā pašā dalībvalstī, kurā tirgotājs ir iedibināts;

([20]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/2161 (2019. gada 27. novembris), ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu (OV L 328, 18.12.2019., 7. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2020/1828 (2020. gada 25. novembris) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai un ar ko atceļ Direktīvu 2009/22/EK (OV L 409, 4.12.2020., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) "pārrobežu strīds" ir strīds starp patērētāju un tirgotāju par līgumsaistībām, kā minēts 2. panta 1) punktā, ja brīdī, kad patērētājs pasūta preces vai pakalpojumus, minētā patērētāja dzīvesvieta ir dalībvalstī, kas nav dalībvalsts, ir citā kurā tirgotājs ir iedibināts;

fa) "strīds ar trešās valsts tirgotāju" ir strīds starp patērētāju un tirgotāju par līgumsaistībām, kā minēts 2. panta 1) punktā, brīdī, kad patērētājs pasūta preces vai pakalpojumus, minētā patērētāja dzīvesvieta ir kādā dalībvalstī un tirgotājs ir iedibināts ārpus Savienības un vērš savas darbības uz minēto dalībvalsti Regulas (EK) Nr. 593/2008 6. panta 1. punkta b) apakšpunkta vai Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 1215/2012 (***) 17. panta 1. punkta c) apakšpunkta nozīmē;

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/771 (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK (OV L 136, 22.5.2019., 28. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem (OV L 136, 22.5.2019., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1215/2012 (2012. gada 12. decembris) par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un komerclietās (OV L 351, 20.12.2012., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).";

3) direktīvas I nodaļā iekļauj šādu pantu:

"*4.a pants*

Dalībvalstis ievieš pasākumus, lai sekmētu tirgotāju un patērētāju līdzdalību alternatīvas strīdu izšķiršanas SAI procedūrās.";

4) direktīvas 5. pantu groza šādi:

a) pantā iekļauj šādu punktu:

"1.a Dalībvalstis arī atvieglo patērētāju, kas dzīvo to attiecīgajā teritorijā, piekļuvi SAI procedūrām, lai izšķirtu tādus strīdus ar trešās valsts tirgotājiem, uz kuriem attiecas šī direktīva, un nodrošina, ka minētos strīdus pēc patērētāja un trešās valsts tirgotāja kopīga pieprasījuma var iesniegt SAI vienībai, kas atbilst šajā direktīvā noteiktajām prasībām.

Dalībvalstis var noteikt, ka piekļuve SAI procedūrām strīda izšķiršanai ar trešās valsts tirgotājiem ir atkarīga no pušu vienošanās par minētā strīda izšķiršanu, pamatojoties uz tiesību aktiem, kas piemērojami tajā dalībvalstī, kurā SAI vienība ir izveidota un kurā ir attiecīgā patērētāja mītnesvieta, un no tirgotāja apņemšanās būt saistītam ar SAI procedūras noteikumiem, tostarp attiecīgā gadījumā regulārām maksām. Dalībvalstis var noteikt papildu nosacījumus, nodrošinot, ka šādu gadījumu izskatīšana būtiski neietekmē SAI vienību efektīvu darbību.

Tirgotāja un patērētāja vienošanās par piemērojamajiem tiesību aktiem strīda izšķiršanai saskaņā ar otro daļu nenozīmē, ka patērētājam tiek atņemta aizsardzība, ko tam nodrošina noteikumi, no kuriem nevar atkāpties ar vienošanos saskaņā ar tās dalībvalsts tiesību aktiem, kurā patērētājam ir pastāvīgā mītnesvieta.";

b) panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

"2. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības:

a) uztur aktualizētu tīmekļa vietni, kas pusēm ļauj viegli piekļūt informācijai par SAI procedūru un kas patērētājiem dod iespēju tiešsaistē un izsekojamā veidā iesniegt sūdzības un nepieciešamos pavaddokumentus;

b) dod patērētājiem iespēju izvēlēties, vai iesniegt sūdzības un citus pavaddokumentus, un piekļūt SAI vienībām digitālā vai nedigitālā formātā;

c) ja tās piedāvā digitālas SAI procedūras, nodrošina tās, izmantojot viegli pieejamus un iekļaujošus rīkus;

d) ja SAI lēmumu pieņemšanas procesā ir izmantoti automatizēti līdzekļi:

i) skaidrā, saprotamā un viegli piekļūstamā veidā informē puses par to izmantošanu; un

ii) nodrošina, ka strīda pusēm ir tiesības pieprasīt, lai SAI procedūras iznākumu pārskatītu fiziska persona no SAI vienības, kas atbilst 6. panta 1. punkta prasībām;

e) informē strīda puses par to tiesībām pieprasīt, lai SAI procedūras iznākumu pārskatītu d) punkta ii) apakšpunktā minētā fiziskā persona;

f) var apvienot lietas ar nosacījumu, ka:

i) attiecīgais patērētājs ir informēts par apvienošanu; un

ii) fiziskām personām, kuras ir atbildīgas par lietu apvienošanu, ir pietiekamas zināšanas, lai izskatītu lietu saskaņā ar 6. panta 1. punkta a) apakšpunktu.

g) pieņem iekšzemes un pārrobežu strīdus un attiecīgā gadījumā strīdus ar trešās valsts tirgotāju;

h) veic nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu, ka personas datu apstrāde tiek veikta atbilstīgi personas datu aizsardzības noteikumiem, kas noteikti Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2016/679 (*).

Dalībvalstis var noteikt papildu nosacījumus pirmās daļas f) apakšpunktā minēto lietu apvienošanai.

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

c) panta 4. punkta a) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

"a) patērētājs nav centies sazināties ar attiecīgo tirgotāju, lai apspriestu savu sūdzību un mēģinātu jautājumu vispirms risināt tieši ar tirgotāju, nenosakot nesamērīgus noteikumus par šādas saziņas formātu vai saturu;";

d) pantam pievieno šādus punktus:

"8. Dalībvalstis nodrošina, ka tad, kad kompetentā SAI vienība nolemj izskatīt patērētāja sūdzību saskaņā ar saviem procedūras noteikumiem, minētā SAI vienība sazinās ar attiecīgo tirgotāju un aicina to piedalīties SAI procedūrā neatkarīgi no tā, vai minētā tirgotāja dalība ir obligāta.

9. Dalībvalstis nodrošina, ka tirgotāji, kuri ir iedibināti to teritorijā un ar kuriem sazinās kompetentā SAI vienība, informē minēto SAI vienību par to, vai viņi piekrīt piedalīties ierosinātajā SAI procedūrā. Tirgotājs sniedz atbildi SAI vienībai saprātīgā laikposmā, kas nepārsniedz 20 darbdienas. Sarežģītu strīdu gadījumā vai izņēmuma apstākļos attiecīgā SAI vienība var pagarināt minēto laikposmu, kas jebkurā gadījumā nepārsniedz 30 darbdienas. SAI vienība attiecīgā gadījumā informē patērētāju par atbildes sniegšanas laikposma pagarinājumu.

Ja tirgotājs nesniedz atbildi otrajā daļā noteiktajā laikposmā, SAI vienība var pieņemt, ka tirgotājs ir atteicies piedalīties procedūrā un var slēgt lietu. SAI vienība attiecīgi informē patērētāju. Sekas, kas rodas, ja atbilde netiek sniegta, ir noteiktas valsts tiesību aktos.

Pirmajā daļā minētais pienākums sniegt atbildi neattiecas uz šādiem gadījumiem:

a) ja tirgotāja dalība SAI procedūrā ir obligāta;

b) ja SAI iznākumus var sasniegt bez tirgotāja piekrišanas dalībai SAI procedūrā; vai

c) ja tirgotājs jau ir līgumiski apņēmies izmantot SAI vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem.";

5) direktīvas 6. pantu groza šādi:

a) panta 1. punkta a) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

"a) ir ar nepieciešamajām zināšanām un prasmēm patērētāju strīdu alternatīvas izšķiršanas jomā vai izšķiršanā tiesā, kā arī ar vispārēju izpratni par tiesībām un – risinot pārrobežu strīdus – ar vispārēju izpratni par starptautiskajām privāttiesībām;";

b) panta 3. punktā iekļauj šādu apakšpunktu:

"aa) ja strīdu izskata SAI vienība un par strīdu izšķiršanu atbildīgās fiziskās personas nodarbina vai atalgo tikai konkrētais tirgotājs, SAI vienībai ir piekļuve tikai tiem datiem, kas cieši saistīti ar lietu un ko konkrēti sniedzis tirgotājs vai patērētājs;";

c) panta 6. punktu aizstāj ar šādu:

"6. Šā panta 1. punkta a) apakšpunkta nolūkos dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības sniedz nepieciešamo apmācību fiziskām personām, kas ir atbildīgas par SAI. Kompetentās iestādes uzrauga SAI vienību izveidotās apmācības programmas, balstoties uz informāciju, kas tām nosūtīta saskaņā ar 19. panta 3. punkta g) apakšpunktu.";

6) direktīvas 7. pantu groza šādi:

a) panta 1. punktam pievieno šādu apakšpunktu:

"p) attiecīgā gadījumā to valsts iestāžu kontaktinformāciju, kuras īsteno Savienības un valsts tiesību aktus par negodīgu komercpraksi un noteikumiem.";

b) panta 2. punktu groza šādi:

i) punkta ievaddaļu aizstāj ar šādu:

"2. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības vismaz reizi divos gados savās tīmekļa vietnēs dara publiski pieejamus darbības pārskatus. Turklāt dalībvalstis pieprasa SAI vienībām pēc pieprasījuma sniegt minētos darbības pārskatus, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju un jebkādus citus līdzekļus, ko SAI vienības uzskata par piemērotiem. Minētajos pārskatos iekļauj šādu informāciju, kas attiecas gan uz iekšzemes, gan pārrobežu strīdiem:";

ii) punkta h) apakšpunktu svītro;

7) direktīvas 13. pantu groza šādi:

a) panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

"2. Šā panta 1. punktā minētā informācija ir sniegta:

a) tirgotāja tīmekļa vietnē, ja tāda ir, skaidrā, pamanāmā, saprotamā un viegli piekļūstamā veidā;

b) vispārīgajos noteikumos pārdošanas vai pakalpojumu līgumos starp tirgotāju un patērētāju.";

b) panta 3. punktu aizstāj ar šādu:

"3. Dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad strīdu starp patērētāju un tirgotāju, kurš ir iedibināts to teritorijā, nevarētu atrisināt, ņemot vērā sūdzību, ko patērētājs tieši iesniedzis tirgotājam, tirgotājam ir pienākums sniegt patērētājam 1. punktā minēto informāciju.";

8) direktīvas 14. pantu aizstāj ar šādu:

"*14. pants*

Palīdzība pārrobežu strīdos

1. Dalībvalstis nodrošina, ka attiecībā uz pārrobežu strīdiem patērētāji un tirgotāji var saņemt palīdzību, lai atvieglotu viņu piekļuvi SAI vienībai vai vienībām, kas ir kompetentas izskatīt attiecīgo pārrobežu strīdu.

2. Katra dalībvalsts izraugās SAI kontaktpunktu, kura atbildībā ir 1. punktā minētais uzdevums. Dalībvalstis atbildību par SAI kontaktpunktu darbību uztic saviem centriem, kuri ir daļa no Eiropas patērētāju centru tīkla, vai, ja tas nav iespējams, patērētāju organizācijām vai jebkurai citai struktūrai, kas nodarbojas ar patērētāju aizsardzību.

3. Lūdzot palīdzību pārrobežu strīdos, patērētāji izmanto SAI kontaktpunktu patērētāja mītnesvietā, un tirgotāji izmanto SAI kontaktpunktu vietā, kur tie iedibināti.

4. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI kontaktpunkti pēc pieprasījuma atvieglo saziņu starp pusēm un kompetento SAI vienību. Šāda atvieglošana ietver vismaz šādus uzdevumus:

a) palīdzēt iesniegt sūdzību un vajadzības gadījumā attiecīgos dokumentus;

b) vajadzības gadījumā atbalstīt puses, nodrošinot informācijas, dokumentācijas vai procedūras noteikumu mašīntulkojumu;

c) sniegt pusēm vispārīgu informāciju par patērētāju tiesībām Savienības un pušu valstu līmenī;

d) sniegt pusēm skaidrojumus par procedūras noteikumiem, ko piemēro konkrētās SAI vienības;

e) informēt patērētāju par citiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, ja strīdu nevar izšķirt, izmantojot SAI procedūru.

5. Dalībvalstis var piešķirt SAI kontaktpunktiem tiesības sniegt šajā pantā minēto palīdzību patērētājiem un tirgotājiem, ja tie vēršas pie SAI vienībām, iekšzemes strīdu gadījumā.

6. Dalībvalstis pieprasa, lai visi dalībnieki, kas palīdz patērētājiem pārrobežu vai iekšzemes strīdos, veicot savas darbības, pilnībā pārredzamā veidā sniedz patērētājiem attiecīgo informāciju, tostarp informāciju par procedūras noteikumiem un visām piemērojamām maksām, un to dara, rīkojoties godprātīgi.";

9) direktīvas 17. pantu groza šādi:

a) panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

"2. Panta 1. punktā minētā sadarbība jo īpaši ietver savstarpēju informācijas apmaiņu par konkrētu uzņēmējdarbības nozaru praksi, ar ko saistītas patērētāju atkārtoti iesniegtās sūdzības, tostarp par negodīgu komercpraksi vai noteikumiem. Tāpat tā ietver tehnisko izvērtējumu un informāciju, ko valsts iestādes sniedz SAI vienībām gadījumos, kad šāds izvērtējums vai informācija ir nepieciešama atsevišķu strīdu risināšanai un tā jau ir pieejama.";

b) panta 3. punktu aizstāj ar šādu:

"3. Dalībvalstis nodrošina, ka šā panta 1. un 2. punktā minētā sadarbība un savstarpējā informācijas apmaiņa atbilst noteikumiem par personas datu aizsardzību, kuri paredzēti Regulā (ES) 2016/679.";

10) direktīvas 20. pantu groza šādi:

a) panta 1. punktam pievieno šādu daļu:

"Turklāt kompetentās iestādes veic nepieciešamās pārbaudes attiecībā uz SAI vienību darbību un darbībām, lai uzraudzītu šīs direktīvas prasību ievērošanu.";

b) panta 6. punkta pirmo teikumu aizstāj ar šādu:

"6. Līdz 2018. gada 9. jūlijam un pēc tam reizi četros gados līdz 1. novembrim katra kompetentā iestāde publicē ziņojumu par SAI vienību attīstību un darbību un nosūta to Komisijai.";

c) pievieno šādus punktus:

"8. Līdz 2026. gada 20. aprīlim Komisija izstrādā lietotājdraudzīgu digitālu interaktīvu rīku, kas sniedz informāciju par patērētāju tiesisko aizsardzību, tostarp informāciju par SAI izmantošanu pārrobežu kontekstā, kā arī saites uz informāciju par patērētāju tiesībām. Minētajā rīkā mitina arī 4. punktā minēto SAI vienību sarakstu un to SAI kontaktpunktu sarakstu, par kuriem paziņots saskaņā ar 24. panta 4. punktu, un iekļauj saiti uz to tīmekļa vietnēm. Komisija popularizē interaktīvo rīku un nodrošina tā tehnisko uzturēšanu.

Dalībvalstis tiek mudinātas visās valsts tīmekļa vietnēs, kas kalpo līdzīgam mērķim, nodrošināt pamanāmu saiti uz pirmajā daļā minēto rīku.

Kompetentās iestādes informē SAI kontaktpunktus un SAI vienības par pirmajā daļā minēto mašīntulkošanas funkciju.

9. Komisija izveido SAI kontaktpunktu tīklu.";

11) direktīvas 24. pantam pievieno šādu punktu:

"4. Līdz 2028. gada 20. martam dalībvalstis paziņo Komisijai saskaņā ar 14. panta 2. punktu izraudzīto SAI kontaktpunktu nosaukumus un kontaktinformāciju."

2. pants

Grozījums Direktīvā (ES) 2015/2302

Direktīvas (ES) 2015/2302 7. panta 2. punktā g) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

"g) informācija par pieejamām procedūrām sūdzību izskatīšanai un par strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) mehānismiem, ievērojot Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2013/11/ES (*), un attiecīgā gadījumā par SAI vienību, kas attiecas uz tirgotāju;

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI) (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj)."

3. pants

Grozījums Direktīvā (ES) 2019/2161

Direktīvas (ES) 2019/2161 5. pantā b) punktu aizstāj ar šādu:

"b) iesniegt sūdzību kompetentajam Eiropas Patērētāju centra tīkla centram, atkarībā no iesaistītajām pusēm.".

4. pants

Grozījums Direktīvā (ES) 2020/1828

Direktīvas (ES) 2020/1828 I pielikumā svītro 44. punktu.

5. pants

Transponēšana

1. Dalībvalstis līdz 2028. gada 20. martam pieņem un publicē noteikumus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas 1. līdz 4. pantu. Dalībvalstis par to tūlīt informē Komisiju.

Tās piemēro minētos noteikumus no 2028. gada 20. septembrim.

2. Kad dalībvalstis pieņem 1. punktā minētos noteikumus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālajai publikācijai. Dalībvalstis nosaka paņēmienus, kā izdarāma šāda atsauce.

3. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus to tiesību aktu galvenos noteikumus, ko tās pieņem jomā, uz kuru attiecas šī direktīva.

6. pants

Stāšanās spēkā

Šī direktīva stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

7. pants

Adresāti

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Strasbūrā, 2025. gada 16. decembrī

Eiropas Parlamenta vārdā –	*Padomes vārdā –*
priekšsēdētāja	*priekšsēdētāja*
R. METSOLA	M. BJERRE