2025/2647

2025 12 30

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA (ES) 2025/2647

2025 m. gruodžio 16 d.

kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir kuria iš dalies keičiamos direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 bei (ES) 2020/1828, nutraukus Europos elektroninio ginčų sprendimo platformos veiklą

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 114 straipsnį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ([1]),

laikydamiesi įprastos teisėkūros procedūros ([2]),

kadangi:

(1) Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES ([3]) buvo priimta siekiant užtikrinti, kad vartotojai Sąjungoje galėtų naudotis kokybiškomis alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS) procedūromis sutartiniams ginčams, kylantiems dėl Sąjungoje įsisteigusių komercinės veiklos subjektų prekių pardavimo ar paslaugų teikimo Sąjungoje gyvenantiems vartotojams, spręsti. Joje numatyta galimybė naudotis AGS procedūromis dėl visų rūšių vidaus ir tarpvalstybinių vartotojų ginčų Sąjungoje, užtikrinant, kad AGS procedūros atitiktų minimaliuosius kokybės standartus. Pagal ją reikalaujama, kad valstybės narės stebėtų AGS subjektų veiklą. Siekiant didinti vartotojų informuotumą ir skatinti naudotis AGS, joje taip pat numatyta, kad komercinės veiklos subjektai turi informuoti vartotojus apie galimybę spręsti ginčus neteismine tvarka taikant AGS procedūras;

(2) 2019 m. Komisija paskelbė Direktyvos 2013/11/ES ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013 ([4]) įgyvendinimo ataskaitą, iš kurios matyti, kad dėl Direktyvos 2013/11/ES padidėjo kokybiškai veikiančių AGS subjektų veiklos aprėptis visos Sąjungos vartotojų rinkose. Vis dėlto ataskaitoje taip pat nustatyta, kad kai kuriuose sektoriuose ir kai kuriose valstybėse narėse vartotojai ir įmonės AGS procedūromis naudojasi nepakankamai. Viena iš to priežasčių – prastas būtent vartotojų ir komercinės veiklos subjektų informuotumas apie tokias procedūras valstybėse narėse, kuriose jos buvo nustatytos neseniai. Kita priežastis – nepakankamas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimas nereguliuojamais AGS subjektais. Nacionalinių kompetentingų valdžios institucijų 2022 m. pradžioje pateikti duomenys, taip pat 2023 m. atliktas Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo vertinimas rodo, kad naudojimasis AGS išliko palyginti stabilus, išskyrus nedidelį skundų, susijusių su COVID-19 pandemija, skaičiaus padidėjimą. Dauguma suinteresuotųjų subjektų, su kuriais konsultuotasi atliekant tą vertinimą, patvirtino, kad dažni veiksniai, trukdantys naudotis AGS procedūromis, yra nepakankamas vartotojų informuotumas bei supratimas apie AGS procedūras, menkas komercinės veiklos subjektų angažavimasis, AGS aprėpties spragos tam tikrose valstybėse narėse, didelės išlaidos bei sudėtingos nacionalinės AGS procedūros ir AGS subjektų kompetencijų skirtumai. Tarpvalstybinių AGS procedūrų srityje yra papildomų kliūčių, pavyzdžiui, daugiau nei vienos kalbos vartojimas ir nepakankamos žinios apie taikytiną teisę, taip pat pažeidžiamų vartotojų patiriami konkretūs sunkumai, susiję su galimybėmis naudotis šioms procedūromis;

([1]) 2024 m. balandžio 23 d. nuomonė (OL C, C/2024/2482, 2024 4 23, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).
([2]) 2024 m. kovo 13 d. Europos Parlamento pozicija (OL C, C/2025/1028, 2025 2 27, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) ir 2025 m. lapkričio 17 d. Tarybos per pirmąjį svarstymą priimta pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje). 2025 m. gruodžio 16 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje).
([3]) 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).
([4]) 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) kadangi bent du iš penkių elektroninių sandorių, kuriuos šiuo metu sudaro Sąjungoje gyvenantys vartotojai, yra sandoriai su trečiosiose valstybėse įsisteigusiais komercinės veiklos subjektais, Direktyvos 2013/11/ES taikymo sritis turėtų būti išplėsta, kad trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektai, norintys dalyvauti AGS procedūroje, galėtų tai daryti, kai tie trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektai savo veiklą nukreipia į vieną ar daugiau valstybių narių, kaip tai suprantama Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 593/2008 ([5]) arba Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 1215/2012 ([6]). Tai, ar trečiosios valstybės komercinės veiklos subjektai nukreipia savo veiklą į vieną ar daugiau valstybių narių, galima nustatyti remiantis visomis aktualiomis aplinkybėmis, įskaitant tokius veiksnius kaip tose valstybėse narėse vartojama kalba ar naudojama valiuta; galimybė užsisakyti produktus ar paslaugas; atitinkamo aukščiausio lygio domeno naudojimas; taikomosios programos prieinamumas atitinkamoje nacionalinėje taikomųjų programų parduotuvėje; vietos reklamos skelbimas arba reklamos skelbimas tose valstybėse narėse vartojama kalba, arba klientų aptarnavimas, pavyzdžiui, klientų aptarnavimo paslaugų teikimas tose valstybėse narėse paprastai vartojama kalba. Valstybės narės turėtų turėti galimybę nustatyti trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektų dalyvavimo AGS procedūrose sąlygas, visų pirma, siekiant išvengti pernelyg didelės naštos AGS subjektams. Tos sąlygos, visų pirma, gali apimti komercinės veiklos subjekto ir vartotojo sutikimą, kad ginčas būtų sprendžiamas remiantis valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs AGS subjektas ir kurioje yra vartotojo gyvenamoji vieta, taikytina teise, ir komercinės veiklos subjekto įsipareigojimą laikytis AGS procedūrinių taisyklių, be kita ko, kai taikytina, mokėti periodinį mokestį;

(4) nuo to laiko, kai buvo priimta Direktyva 2013/11/ES, vartotojų ginčų sudėtingumas labai pasikeitė. Dėl prekių bei paslaugų skaitmenizacijos ir didėjančios e. prekybos bei skaitmeninės reklamos svarbos sudarant vartotojų sutartis išaugo vartotojų, susiduriančių su klaidinančia informacija internete ir manipuliacinėmis sąsajomis, dėl kurių jie negali priimti informacija pagrįstų sprendimų pirkti, skaičius. Todėl būtina paaiškinti, kad sutartiniai ginčai, kylantys dėl prekių ar paslaugų pardavimo, apima ginčus, susijusius su skaitmeniniu turiniu ir skaitmeninėmis paslaugomis;

(5) kai vartotojas ir komercinės veiklos subjektas sudaro sutartį, vartotojas turėtų turėti galimybę kreiptis dėl savo teisių gynimo pagal Direktyvą 2013/11/ES dėl praktikos, padariusios žalą vartotojui, neatsižvelgiant į tai, ar ji padaryta prieš sudarant sutartį ar po jos sudarymo;

(6) Direktyvos 2013/11/ES materialinė taikymo sritis turėtų apimti, pavyzdžiui, situacijas, susidarančias dėl ikisutartinio etapo, kai vartotojas ir komercinės veiklos subjektas yra sudarę sutartį, pavyzdžiui, kai vartotojas sudaro sutartį remdamasis klaidinančia reklama, susijusia su konkrečia sumažinta kaina, o tai patenka į Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB ([7]) taikymo sritį. Kiti pavyzdžiai apima atvejus, susijusius su privalomos ikisutartinės informacijos, numatytos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2011/83/ES ([8]), teikimu, teise į kainų skaidrumą nustatant oro susisiekimo kainas ir oro susisiekimo tarifus, numatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 1008/2008 ([9]), teise gauti informaciją prieš kelionę, nustatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2021/782 ([10]), teise gauti skaidrią informaciją apie mažmenines skambučių naudojantis tarptinkliniu ryšiu ir tarptinkliniu ryšiu siunčiamų SMS žinučių sąlygas, numatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2022/612 ([11]), arba ikisutartinės informacijos, kuri yra susijusi su kelionių paketais, numatytos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2015/2302 ([12]), teikimu;

([5]) 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) (OL L 177, 2008 7 4, p. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) 2012 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1215/2012 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo (OL L 351, 2012 12 20, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva) (OL L 149, 2005 6 11, p. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) 2008 m. rugsėjo 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1008/2008 dėl oro susisiekimo paslaugų teikimo Bendrijoje bendrųjų taisyklių (OL L 293, 2008 10 31, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (OL L 115, 2022 4 13, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) ginčo pateikimas AGS subjektui neužkerta kelio vartotojui kreiptis į kitą įstaigą, pavyzdžiui, vartotojų asociaciją ar viešąją vykdymo užtikrinimo instituciją, taip pat neužkertamas kelias tai kitai įstaigai imtis tinkamų veiksmų kovoti su atitinkama praktika. Kai taikytina, viešosios vykdymo užtikrinimo institucijos ir AGS subjektai papildo vieni kitų darbą. Nors viešosios vykdymo užtikrinimo institucijos svariai prisideda prie vartotojų teisių gynimo, siekdamos, kad būtų prisiimti įsipareigojimai dėl taisomųjų veiksmų vartotojų naudai, ir sudarydamos palankesnes sąlygas ieškiniams dėl žalos atlyginimo, taip pat yra svarbu, kad vartotojai galėtų kreiptis dėl savo teisių gynimo dalyvaujant AGS subjektui, nedarant poveikio atitinkamų viešųjų vykdymo užtikrinimo institucijų kompetencijoms;

(8) vartotojų teisės ir komercinės veiklos subjektų pareigos vartotojų atžvilgiu, susijusios su pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartimis, yra taip pat susijusios su atvejais, kai vartotojai naudojasi savo teisėmis, susijusiomis su teisine garantija, pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2019/771 ([13]). Ginčai taip pat gali kilti sutarčių sudarymo etape, *inter alia*, nesąžiningų sąlygų, kaip numatyta Tarybos direktyvoje 93/13/EEB ([14]), teisės pakeisti duomenų tvarkymo paslaugų teikėją, nustatytos Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2023/2854 ([15]), keleivių ir keliautojų teisių, numatytų Direktyvoje (ES) 2015/2302, arba bendrųjų vartotojų teisių, numatytų Direktyvoje 2011/83/ES, atveju;

(9) vartotojų teisės ir komercinės veiklos subjektų pareigos vartotojų atžvilgiu, susijusios su pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartimis, taip pat gali būti pagrindu ginčams po to, kai sutartis nutraukiama. Tai, *inter alia*, pasakytina apie komercinės veiklos subjektų pareigą nenaudoti vartotojo pateikto ar sukurto turinio, numatytą Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2019/770 ([16]);

(10) atsižvelgiant į tai, kad Direktyva 2013/11/ES siekiama minimalaus suderinimo, valstybės narės turi teisę taikyti AGS procedūras ginčams, susijusiems su kitomis Sąjungos ir nacionalinėje teisėje numatytomis teisėmis, pavyzdžiui, teisėmis, kylančiomis iš Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 101 ir 102 straipsnių. Be to, valstybės narės pačios turi nustatyti, kuris AGS subjektas yra kompetentingas spręsti kokio pobūdžio ginčą;

(11) jei kyla ginčas tarp interneto platformos paslaugų teikėjo ir to paslaugų teikėjo teikiamų paslaugų gavėjo, susijęs su to paslaugų teikėjo veikla moderuojant neteisėtą ar žalingą turinį savo platformoje, taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/2065 ([17]) 21 straipsnis dėl neteisminio ginčų sprendimo, atsižvelgiant į to reglamento 2 straipsnio 4 dalį, nes to reglamento 21 straipsnyje nustatytos išsamesnės taisyklės, susijusios su tokiais ginčais;

(12) Direktyvoje 2013/11/ES išdėstytos terminų apibrėžtys turėtų atspindėti Direktyvos 2013/11/ES, kaip ji išplečiama šia dalinio keitimo direktyva, taikymo sritį;

(13) skaitmeninis turinys ir skaitmeninės paslaugos dažnai teikiami internetu sutarčių, pagal kurias vartotojas nemoka kainos, tačiau komercinės veiklos subjektui pateikia asmens duomenis, pagrindu. Šiuo metu Direktyva 2013/11/ES taikoma tik toms sutartims, kurių atveju vartotojas moka arba įsipareigoja sumokėti tam tikrą kainą. Todėl ji netaikoma sutartims, kurių atveju vartotojas komercinės veiklos subjektui pateikia asmens duomenis ir nemoka kainos. Atsižvelgiant į tai, kad yra sutarčių, pagal kurias vartotojas, užuot sumokėjęs kainą, pateikia arba įsipareigoja pateikti asmens duomenis, turėtų būti pakoreguotos terminų „pirkimo–pardavimo sutartis“ ir „paslaugų sutartis“ apibrėžtys ir turėtų būti papildyta terminų „prekės“, „skaitmeninis turinys“ ir „skaitmeninė paslauga“ apibrėžtimis;

([13]) 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/771 dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB bei panaikinama Direktyva 1999/44/EB (OL L 136, 2019 5 22, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) 2023 m. gruodžio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/2854 dėl suderintų sąžiningos prieigos prie duomenų ir jų naudojimo taisyklių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva (ES) 2020/1828 (Duomenų aktas) (OL L, 2023/2854, 2023 12 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (OL L 136, 2019 5 22, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB, (Skaitmeninių paslaugų aktas) (OL L 277, 2022 10 27, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) valstybės narės turėtų įdiegti priemones, kuriomis būtų skatinamas komercinės veiklos subjektų ir vartotojų dalyvavimas AGS procedūrose. Tokios priemonės galėtų būti finansinio arba nefinansinio pobūdžio. Nefinansinio pobūdžio priemonės galėtų apimti informavimo kampanijas ar dalyvavimo sertifikatus. Finansinio pobūdžio priemonės galėtų būti, pavyzdžiui, lengvatinių mokesčių arba lengvatinės tvarkos taikymas reikalavimus atitinkantiems komercinės veiklos subjektams, dalyvavimas vartotojams ir komercinės veiklos subjektams nepatiriant jokių išlaidų, tam tikro skaičiaus AGS procedūrų išlaidų kompensavimas siekiant sudaryti palankesnes sąlygas susipažinti su jų teikiama nauda, darbuotojų mokymo programų teikimas ir sektorinių AGS subjektų steigimo bendras finansavimas;

(15) Direktyva 2013/11/ES valstybėms narėms jau leidžiama priimti nacionalines priemones, pagal kurias komercinės veiklos subjektų dalyvavimas AGS procedūrose būtų privalomas, su sąlyga, kad tomis nacionalinėmis priemonėmis šalims nebūtų užkertamas kelias pasinaudoti teise naudotis teismine sistema. Kelios valstybės narės jau priėmė nacionalines priemones dėl privalomo komercinės veiklos subjektų dalyvavimo kai kurių atskirų ekonomikos sektorių AGS procedūrose. Privalomas dalyvavimas, nustatytas atskiruose sektoriuose, davė naudos tiek vartotojams, tiek komercinės veiklos subjektams. Tai padeda didinti komercinės veiklos subjektų pasitikėjimą AGS sistema, todėl komercinės veiklos subjektai yra labiau linkę įgyvendinti AGS sprendimus. Privalomas dalyvavimas taip pat duoda apčiuopiamos naudos vartotojams, nes spręsti ginčus su komercinės veiklos subjektais yra lengviau, greičiau ir pigiau, taip didinant vartotojų pasitikėjimą AGS procedūromis;

(16) nustatydamos ir įgyvendindamos priemones, kuriomis skatinamas komercinės veiklos subjektų ir vartotojų dalyvavimas AGS procedūrose, valstybės narės ypatingą dėmesį turėtų skirti konkretiems verslo sektoriams, kuriuose komercinės veiklos subjektai mažai dalyvauja AGS procedūrose, ir tuose sektoriuose taikomai praktikai, dėl kurios vartotojai nuolat teikia skundus, kaip matyti iš turimų duomenų ir skundų statistikos. Tai ypač pasakytina apie transporto ir turizmo sektorių, ypač oro transporto keleivių teisių srityje. Kaip alternatyvą priemonėms, kuriomis komercinės veiklos subjektai skatinami dalyvauti AGS procedūrose tuose sektoriuose, valstybės narės turėtų galėti nuspręsti nustatyti privalomą tų sektorių komercinės veiklos subjektų dalyvavimą AGS procedūrose;

(17) siekiant užtikrinti, kad AGS procedūros būtų tinkamai pritaikytos skaitmeniniam amžiui, kai komunikacija vyksta internetu, be kita ko, tarptautiniame kontekste, būtina užtikrinti greitas ir sąžiningas procedūras visiems vartotojams. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad jų teritorijoje įsisteigę AGS subjektai būtų kompetentingi taikyti AGS procedūras už Sąjungos ribų įsisteigusių komercinės veiklos subjektų ir jų atitinkamose teritorijose gyvenančių vartotojų ginčuose;

(18) pagal Direktyvą 2013/11/ES valstybės narės turi užtikrinti, kad AGS procedūros egzistuotų ir būtų lengvai prieinamos elektroniniu bei neelektroniniu būdu. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad, kai AGS subjektai suteikia vartotojams galimybę inicijuoti ir vykdyti AGS procedūras naudojantis skaitmeninėmis priemonėmis, pavyzdžiui, elektroninėmis sąsajomis ir elektroninėmis skundų formomis, tomis priemonėmis galėtų naudotis visi vartotojai, įskaitant pažeidžiamus vartotojus arba skirtingo lygio skaitmeninio raštingumo vartotojus. AGS subjektams, kurie yra viešojo sektoriaus įstaigos, jau yra taikoma Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/2102 ([18]). Svarbu, kad AGS subjektai, kurie yra privačiosios įstaigos, kai tai tik įmanoma ir praktiškai įgyvendinama, stengtųsi laikytis tų pačių prieinamumo standartų;

(19) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad už AGS atsakingi fiziniai asmenys turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių vartotojų ginčų alternatyvaus ar teisminio sprendimo srityje, taip pat išmanytų bendrus teisės dalykus. Tuo tikslu valstybės narės taip pat turėtų užtikrinti, kad AGS subjektai prireikus teiktų mokymą už AGS atsakingiems fiziniams asmenims. Tas mokymas turėtų būti pritaikytas prie faktinio ir reikiamo už AGS atsakingų fizinių asmenų ekspertinių žinių lygio;

(20) turėtų būti reikalaujama, kad tam, jog būtų vykdomas reikalavimas atsekamu būdu internete teikti skundus ir reikalaujamus patvirtinamuosius dokumentus, AGS subjektai bent patvirtintų jų gavimą patvariojoje laikmenoje ir numatytų priemones tokiems skundams identifikuoti tolesnio bendravimo tikslu;

([18]) 2016 m. spalio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/2102 dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo (OL L 327, 2016 12 2, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) technologinė pažanga gali padėti automatizuoti ginčų sprendimą sudarydama sąlygas pasiekti greitesnius ir nuoseklesnius rezultatus. Automatinės priemonės, naudojamos siekiant padėti AGS pasiekti rezultatą, gali kelti tam tikrą šališkumo ir neskaidrumo riziką. Todėl tokių automatinių priemonių naudojimas sprendimų priėmimo procese turėtų būti visiškai skaidrus, o šalys turėtų būti iš anksto informuojamos apie jų naudojimą. Be to, AGS procedūros šalys, sprendimų priėmimo procese naudojančios automatizuotas priemones, turėtų turėti galimybę prašyti, kad tos procedūros rezultatą peržiūrėtų AGS subjekto fizinis asmuo. Tas fizinis asmuo turi atitikti Direktyvos 2013/11/ES reikalavimus, susijusius su būtinomis ekspertinėmis žiniomis, nepriklausomumu ir nešališkumu. Sprendimų priėmimo procesas turėtų būti suprantamas kaip veiksmai, kurie turi įtakos sprendimams dėl to, ar spręsti ginčą, ar ne, ir sprendimams, susijusiems su ginčo rezultatu; sprendimų priėmimo procesas turėtų būti suprantamas kaip neapimantis grynai administracinių arba techninių užduočių;

(22) įvairiose situacijose, pavyzdžiui, kai per COVID-19 pandemiją buvo masiškai atšaukiami skrydžiai, paaiškėjo, kad AGS procedūros yra svarbus mechanizmas sprendžiant pagausėjusias vartotojų problemas. Todėl valstybės narės turėtų leisti AGS subjektams sujungti bylas, siekiant užtikrinti, kad AGS rezultatai būtų nuoseklūs vartotojams, susiduriantiems su ta pačia neteisėta praktika, ir ekonomiškai efektyvesni AGS subjektams bei komercinės veiklos subjektams, pavyzdžiui, kai sujungimas padeda greičiau arba darniau spręsti ginčus. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad vartotojai būtų informuojami apie tokį sujungimą, kad galėtų nuspręsti, ar jie nori dalyvauti AGS procedūroje, kurioje atliekamas sujungimas. Valstybės narės taip pat turėtų turėti galimybę nustatyti papildomas sąlygas dėl bylų sujungimo. Pavyzdžiui, valstybės narės turėtų galėti numatyti, kad vartotojai turėtų galimybę prieštarauti jų bylų sujungimui arba kad vartotojai turėtų pateikti savo aiškų sutikimą su sujungimu. Valstybėms narėms turėtų būti leidžiama nustatyti, ar prieštaravimo arba aiškaus sutikimo nebuvimo atveju AGS procedūra būtų tęsiama be sujungimo ar ji būtų nutraukta. Papildomos sąlygos galėtų apimti reikalavimus dėl tam tikro sujungtinų bylų panašumo lygio. Tuo požiūriu valstybės narės turėtų turėti galimybę nustatyti taisykles, kaip nustatyti panašias bylas, kad jas būtų galima sujungti. Svarbu paaiškinti, kad Direktyvoje 2013/11/ES, kaip ji iš dalies pakeista šia direktyva, nustatytas už AGS atsakingiems fiziniams asmenims keliamas reikalavimas turėti reikiamus žinias ir įgūdžius vartotojų ginčų alternatyvaus arba teisminio sprendimo srityje taip pat yra taikomas bylų sujungimo atveju;

(23) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad AGS subjektai neatsisakytų nagrinėti ginčų, kai komercinės veiklos subjektai savo vidaus skundų nagrinėjimo sistemose yra nustatę neproporcingas taisykles, kurios privalo būti taikomos prieš tai, kai skundas gali būti perduotas AGS subjektui. Pavyzdžiui, tam tikruose rinkos sektoriuose kai kuriems vartotojams tenka nepagrįsta našta, kaip antai, taikomi keli privalomi skundų nagrinėjimo etapai arba pareiga įrodyti, kad jie susisiekė su konkrečia komercinės veiklos subjekto aptarnavimo po pardavimo tarnyba;

(24) pagal Direktyvą 2013/11/ES valstybės narės gali priimti nacionalinius teisės aktus, kuriais nustatoma, kad komercinės veiklos subjektai privalo dalyvauti AGS procedūrose tam tikruose sektoriuose, kuriuos jos laiko tinkamais, taip papildydamos konkretiems sektoriams skirtus Sąjungos teisės aktus, kuriuose numatytas privalomas komercinės veiklos subjektų dalyvavimas AGS. Bet kuriuo atveju valstybės narės turėtų užtikrinti, kad, kompetentingam AGS subjektui nusprendus nagrinėti vartotojo skundą pagal savo procedūrines taisykles, tas AGS subjektas susisiektų su atitinkamu komercinės veiklos subjektu ir pakviestų jį dalyvauti AGS procedūroje, nepriklausomai nuo to, ar komercinės veiklos subjekto dalyvavimas yra privalomas, ar ne. Siekiant skatinti komercinės veiklos subjektus dalyvauti AGS procedūrose ir užtikrinti tinkamas bei greitas AGS procedūras, Sąjungoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai turėtų būti įpareigoti per tam tikrą laikotarpį atsakyti į AGS subjektų užklausas dėl to, ar jie sutinka dalyvauti siūlomoje AGS procedūroje. Pareigos atsakyti tikslas – įtraukti komercinės veiklos subjektus, kad jie dalyvautų AGS procedūrose, ir užtikrinti, kad AGS subjektai bei vartotojai žinotų, ar komercinės veiklos subjektas dalyvaus AGS procedūroje konkrečioje byloje ar ne. Tačiau komercinės veiklos subjekto atsakymo neturėtų būti reikalaujama, kai taikytinoje teisėje numatytas komercinės veiklos subjekto privalomas dalyvavimas AGS procedūroje arba kai komercinės veiklos subjektas privalo dalyvauti AGS procedūroje pagal sutartį. Tai nedaro poveikio jokioms procedūrinėms taisyklėms, pagal kurias AGS subjektai gali užbaigti bylą, kai komercinės veiklos subjektas nedalyvauja toje AGS procedūroje per šioje direktyvoje nustatytus laikotarpius. Panašiai, komercinės veiklos subjekto atsakymo taip pat neturėtų būti reikalaujama, kai AGS subjektas turi teisę pasiekti rezultatą, net jei komercinės veiklos subjektas AGS procedūroje nedalyvauja;

(25) laikotarpis, per kurį komercinės veiklos subjektas turi informuoti AGS subjektą apie tai, ar jis ketina dalyvauti AGS procedūroje, iš esmės turėtų būti ne ilgesnis kaip 20 darbo dienų. Tačiau sudėtingo pobūdžio ginčų atveju arba išimtinėmis aplinkybėmis AGS subjektui turėtų būti suteikta teisė tą laikotarpį pratęsti, kad komercinės veiklos subjektas turėtų galimybę išsamiai išanalizuoti ginčą ir nuspręsti, ar dalyvauti AGS procedūroje. Bet kuriuo atveju laikotarpis neturėtų viršyti 30 darbo dienų. Vartotojas turėtų būti informuojamas apie to laikotarpio pratęsimą, kai taikytina. Jeigu komercinės veiklos subjektas per nustatytą laikotarpį atsakymo AGS subjektui nepateikia, tas AGS subjektas turėtų turėti teisę laikytis nuomonės, kad tai, kad komercinės veiklos subjektas nepateikė atsakymo, yra atsisakymas dalyvauti, ir užbaigti bylą. AGS subjektas turėtų atitinkamai informuoti vartotoją;

(26) siekiant sumažinti informacijos teikimo bei atskaitomybės reikalavimus ir sutaupyti išlaidas AGS subjektams ir nacionalinėms kompetentingoms valdžios institucijoms, atskaitomybės ir informacijos teikimo reikalavimai turėtų būti supaprastinti, o AGS subjektų kompetentingoms valdžios institucijoms teikiamos informacijos kiekis turėtų būti sumažintas. Pavyzdžiui, AGS subjektai turėtų viešai skelbti savo veiklos ataskaitas bent kas dvejus metus, o ne kiekvienais metais. Tačiau valstybėms narėms turėtų būti leidžiama nustatyti trumpesnius ataskaitinius laikotarpius, pavyzdžiui, vienų metų ataskaitinius laikotarpius. AGS subjektai taip pat turėtų turėti galimybę perduoti tas veiklos ataskaitas atitinkamoms kompetentingoms valdžios institucijoms, siekdami atlikti kitas pareigas teikti ataskaitas pagal Direktyvą 2013/11/ES tiek, kiek jos apima visus reikalaujamos informacijos elementus tokių pareigų atžvilgiu;

(27) pageidautina, kad AGS procedūros vartotojams būtų nemokamos. Tuo atveju, jeigu nustatoma kaina, ji neturėtų viršyti nominaliojo mokesčio. Be to, siekdamos padidinti AGS procedūrų prieinamumą ir patrauklumą vartotojams, valstybės narės turėtų skatinti AGS subjektus grąžinti vartotojams sumokėtą nominalųjį mokestį tais atvejais, kai skundas yra pagrįstas, ir tiek, kiek skundas yra pagrįstas. Svarbu paaiškinti, kad tokią kompensaciją turi išmokėti valstybės narės, visapusiškai laikydamosi subsidiarumo ir proporcingumo principų, o ne kas kitas, pavyzdžiui, kita AGS procedūros šalis;

(28) siekiant veiksmingai sumažinti AGS subjektų darbo krūvį ir suteikti jiems daugiau laiko pateikti ataskaitas kompetentingoms valdžios institucijoms, kas ketverius metus teikiamos ataskaitos, kurios reikalaujama pagal Direktyvą 2013/11/ES, pateikimo terminas turėtų būti pratęstas keliais mėnesiais;

(29) daugelyje valstybių narių vartotojai vis dar nėra pakankamai informuojami apie tai, kad yra AGS subjektų, ir apie jų siūlomas paslaugas. Siekiant padidinti vartotojų informuotumą apie AGS subjektus ir AGS procedūrose dalyvaujančius komercinės veiklos subjektus, komercinės veiklos subjektai turėtų aiškiai, matomai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu teikti informaciją apie AGS. Jeigu komercinės veiklos subjektas turi interneto svetainę, ši informacija turėtų būti pateikta toje interneto svetainėje. Komercinės veiklos subjektai tokią informaciją taip pat turėtų pateikti savo bendrosiose sąlygose;

(30) komercinės veiklos subjekto esama pareiga nurodyti, ar tas komercinės veiklos subjektas ketina pasinaudoti atitinkamų AGS subjektų paslaugomis siekiant išspręsti ginčą, jei to ginčo, gavus vartotojo skundą, nebuvo negalima išspręsti, turėtų būti panaikinta, nes ją apima komercinės veiklos subjekto pareiga informuoti AGS subjektą apie tai, ar tas komercinės veiklos subjektas ketina dalyvauti AGS procedūroje ar ne;

(31) spartus skirtingų įstaigų, dalyvaujančių užtikrinant vartotojų teises, bendradarbiavimas yra labai svarbus siekiant užtikrinti bendrą vartotojų teisių užtikrinimo sistemos nuoseklumą ir darnumą. AGS subjektų ir nacionalinių institucijų, kurioms pavesta užtikrinti Sąjungos vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimas turėtų apimti abipusį keitimąsi informacija apie konkrečiuose verslo sektoriuose taikomą praktiką, dėl kurios vartotojai ne kartą pateikė skundus, pavyzdžiui, nesąžiningą komercinę praktiką arba nesąžiningas sąlygas. Svarbu paaiškinti, kad, kadangi AGS subjektai nėra kompetentingi nuspręsti, ar vartotojų skunduose aprašyta praktika yra nesąžininga komercinė praktika, toks keitimasis informacija gali būti susijęs tik su galimai nesąžininga komercine praktika ir nesąžiningomis sąlygomis;

(32) siekiant užtikrinti, kad AGS subjektai veiktų tinkamai ir veiksmingai, kompetentingos valdžios institucijos turėtų atlikti tokių subjektų veikimo ir veiklos patikrinimus, kurie yra būtini, kad būtų galima tinkamai stebėti, kaip laikomasi Direktyvos 2013/11/ES reikalavimų, kai tikslinga, pavyzdžiui, kai jos gauna tinkamai pagrįstus AGS procedūrų šalių skundus, kuriais atkreipiamas dėmesys į sistemingą AGS subjekto Direktyvos 2013/11/ES reikalavimų nesilaikymą;

(33) kad vartotojams ir komercinės veiklos subjektams būtų teikiama veiksminga pagalba sprendžiant tarpvalstybinius ginčus, būtina užtikrinti, kad valstybės narės paskirtų AGS kontaktinius punktus, kurie būtų atsakingi už jiems aiškiai apibrėžtas užduotis. Europos vartotojų centrai (EVC) turi tinkamas sąlygas atlikti šias užduotis, nes jų specializacija – padėti vartotojams, kurie susiduria su problemomis, susijusiomis su tarpvalstybiniais pirkiniais, tačiau valstybės narės taip pat turėtų turėti galimybę pasirinkti kitas įstaigas, turinčias atitinkamos patirties. Apie tuos paskirtus AGS kontaktinius punktus turėtų būti pranešta Komisijai ir jie turėtų būti tinklo, kurį sukurs Komisija, dalis;

(34) siekiant užtikrinti, kad AGS subjektai, kompetentingos valdžios institucijos ir AGS kontaktiniai punktai galėtų veiksmingai vykdyti savo užduotis, visų pirma šia dalinio keitimo direktyva nustatytas užduotis, jie turėtų turėti pakankamai žmogiškųjų, materialinių ir finansinių išteklių. Valstybės narės ir toliau turėtų galėti nustatyti tam tikslui tinkamas finansavimo formas;

(35) siekiant veiksmingumo ir efektyvumo, Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 buvo panaikintas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2024/3228 ([19]), o Europos elektroninio ginčų sprendimo platforma, sukurta pagal Reglamentą (ES) Nr. 524/2013, buvo nutraukta. Tokiomis aplinkybėmis atitinkamas kontaktiniams centrams pagal Reglamentą (ES) Nr. 524/2013 tenkančias užduotis turėtų perimti AGS kontaktiniai punktai. Tos užduotys apima, *inter alia*, ir paprašius, informacijos teikimą ginče dalyvaujančioms šalims ir palankesnių sąlygų sudarymą tų šalių ir kompetentingo AGS subjekto tarpusavio bendravimui;

(36) siekiant užtikrinti proceso sąžiningumą, tarpvalstybiniuose ginčuose dalyvaujantys vartotojai turėtų kreiptis į AGS kontaktinį punktą savo gyvenamojoje vietoje, taip atgrasant nuo selektyvaus AGS kontaktinio punkto pasirinkimo dėl patogumo ar tikintis pasiekti palankesnius rezultatus;

(37) AGS kontaktiniai punktai, paprašius, turėtų teikti pagalbą vartotojams, ketinantiems pateikti AGS subjektui tarpvalstybinį ginčą. Jų užduotys turėtų apsiriboti paramos ir gairių teikimu ir neturėtų apimti skundų teikimo vartotojų vardu ar atstovavimo jiems ginče. Teikiama pagalba turėtų palengvinti šalių ir AGS subjekto bendravimą. Tokia pagalba galėtų apimti kompetentingo AGS subjekto nustatymą, informacijos apie procedūrines taisykles teikimą ir pagalbos rengiant bei perduodant atitinkamus dokumentus teikimą. Tokia pagalba taip pat galėtų apimti, kai tinkama, informacijos, dokumentų ar procedūrinių taisyklių mašininio vertimo rezultatų pateikimą. AGS kontaktiniai punktai taip pat galėtų teikti bendrą informaciją apie vartotojų teises pagal Sąjungos ir nacionalinę teisę ir informuoti šalis apie kitas esamas teisių gynimo priemones, kai ginčo negalima išspręsti pasitelkiant AGS. Vartotojai ir komercinės veiklos subjektai turėtų galėti kreiptis pagalbos į AGS kontaktinį punktą savo gyvenamosios vietos arba įsisteigimo valstybėje narėje. Atsižvelgiant į tai, kad Direktyva 2013/11/ES siekiama minimalaus suderinimo, valstybės narės turėtų turėti galimybę leisti AGS kontaktiniams punktams teikti pagalbą vartotojams ir komercinės veiklos subjektams kreipiantis į AGS subjektus taip pat ir vidaus ginčų atveju. Tokia išplėstinė pagalba galėtų apimti pagalbos teikimą pažeidžiamiems vartotojams, pavyzdžiui, vartotojams, kurie neturi prieigos prie skaitmeninių technologijų arba tokia jų prieiga ribota;

(38) nepaisant to, kad AGS procedūros turėtų būti paprastos, vartotojams kartais padeda jų pasirinkta trečioji šalis, pavyzdžiui, vartotojų organizacijos arba įmonės, kurios siūlo ieškinių valdymą AGS procedūrų metu. Tokia pagalba galėtų būti, be kita ko, padėjimas vartotojams pateikti prašymą ir kitus dokumentus, jų konsultavimas dėl galimų ieškinių, bendro proceso stebėjimas ir sąlygų šalims pasiekti draugišką susitarimą sudarymas. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad tokios pagalbos teikėjai tai darytų visiškai skaidriai, visų pirma, dėl susijusių procedūrinių taisyklių ir išlaidų, taip pat dėl galimų mokesčių, kurių reikalaujama už pagalbą. Tokia pagalba vartotojams turėtų būti teikiama sąžiningai;

(39) Direktyva 2013/11/ES vis dar bus taikoma tik vartotojų ir komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams. Komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams ta direktyva netaikoma. Vis dėlto valstybės narės, laikydamosi Sąjungos teisės, gali sudaryti palankesnes sąlygas savarankiškai dirbantiems asmenims arba labai mažoms įmonėms naudotis AGS procedūromis, kad jie turėtų galimybę naudotis nepriklausomomis, nešališkomis, skaidriomis, veiksmingomis, greitomis ir sąžiningomis AGS sistemomis;

(40) siekiant užtikrinti, kad vartotojai galėtų lengvai rasti tinkamą AGS subjektą, ypač tarpvalstybiniame kontekste, Komisija turėtų sukurti, skatinti naudoti ir palaikyti patogią naudoti skaitmeninę interaktyvią priemonę, kurioje būtų pateikta informacija apie vartotojų teisių gynimą, be kita ko, informacija apie AGS naudojimą tarpvalstybiniame kontekste, taip pat būtų pateiktos nuorodos į informaciją apie vartotojų teises. Tos priemonės paskirtis turėtų būti padėti vartotojams suprasti tinkamus teisių gynimo sprendimus jų konkrečiu atveju ir padėti jiems imtis atitinkamų veiksmų. Joje turėtų būti tiesioginės nuorodos į AGS subjektų skundo pateikimo formas, jei tokios yra, ir turėtų būti numatyta mašininio vertimo funkcija, kuria galėtų naudotis AGS subjektai ir AGS kontaktiniai punktai. Be to, toje priemonėje turėtų būti pateiktas AGS kontaktinių punktų, apie kuriuos pranešta Komisijai, sąrašas. Nors Komisija jau yra įpareigota reguliariai skelbti AGS subjektų sąrašą savo interneto svetainėje, priemonės papildomos funkcijos, pavyzdžiui, tiesioginės nuorodos į skundo pateikimo formas ir mašininio vertimo funkciją, turėtų būti prieinamos kuo greičiau ir ne vėliau kaip 2026 m. balandžio 20 d.;

(41) todėl Direktyva 2013/11/ES turėtų būti atitinkamai iš dalies pakeista;

([19]) 2024 m. gruodžio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2024/3228, kuriuo dėl to, kad nutraukiama Europos elektroninio ginčų sprendimo platformos veikla, panaikinamas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 ir iš dalies keičiami reglamentai (ES) 2017/2394 bei (ES) 2018/1724, (OL L, 2024/3228, 2024 12 30, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) panaikinus Reglamentą (ES) Nr. 524/2013, būtina iš dalies pakeisti Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ([20]) bei (ES) 2020/1828 ([21]),

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

1 straipsnis

Direktyvos 2013/11/ES daliniai pakeitimai

Direktyva 2013/11/ES iš dalies keičiama taip:

1) 2 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Ši direktyva taikoma vartotojo, kurio gyvenamoji vieta yra Sąjungoje, ir komercinės veiklos vykdytojo vidaus ginčų, tarpvalstybinių ginčų ir trečiosios valstybės komercinės veiklos subjektą apimančių ginčų neteisminio sprendimo dalyvaujant AGS subjektui, kuris pasiūlo ar priima sprendimą arba suveda šalis, kad padėtų rasti taikų sprendimą, procedūroms, kai vartotojas ir komercinės veiklos subjektas yra sudarę pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutartį, įskaitant sutartį dėl skaitmeninio turinio ar skaitmeninių paslaugų teikimo, pagal kurią vartotojas moka arba įsipareigoja sumokėti kainą, ir kyla ginčas, susijęs su sutartiniais įsipareigojimais, įskaitant įsipareigojimus, kylančius iš ikisutartinio etapo.

Ši direktyva taip pat taikoma tais atvejais, kai komercinės veiklos subjektas teikia arba įsipareigoja pateikti skaitmeninį turinį, kuris nėra įrašytas fizinėje laikmenoje, ar skaitmeninę paslaugą vartotojui, o vartotojas pateikia ar įsipareigoja pateikti asmens duomenis komercinės veiklos vykdytojui.

Ši direktyva netaikoma atvejams, kuriems taikomos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES (*) 3 straipsnio 1a dalyje numatytos išimtys.

(*) 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB, (OL L 304, 2011 11 22, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).“;

2) 4 straipsnio 1 dalies c, d, e ir f punktai pakeičiami taip:

„c) pirkimo–pardavimo sutartis – sutartis, pagal kurią komercinės veiklos subjektas perduoda ar įsipareigoja perduoti prekių nuosavybės teises vartotojui, įskaitant sutartis, kurių dalykas gali būti ir prekės, ir paslaugos;

ca) prekės – prekės, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/771 (*) 2 straipsnio 5 punkte;

cb) skaitmeninis turinys – skaitmeninis turinys, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/770 (**) 2 straipsnio 1 punkte;

d) paslaugų sutartis – sutartis, išskyrus pirkimo–pardavimo sutartį, pagal kurią komercinės veiklos subjektas suteikia ar įsipareigoja suteikti paslaugą, įskaitant skaitmeninę paslaugą, vartotojui;

da) skaitmeninė paslauga – skaitmeninė paslauga, kaip apibrėžta Direktyvos (ES) 2019/770 2 straipsnio 2 punkte;

e) vidaus ginčas – vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčas, susijęs su sutartiniais įsipareigojimais, kaip nurodyta 2 straipsnio 1 dalyje, kai vartotojo atlikto prekių ar paslaugų užsakymo momentu to vartotojo gyvenamoji vieta yra toje pačioje valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs komercinės veiklos subjektas;

([20]) 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu, (OL L 328, 2019 12 18, p. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) 2020 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti vartotojų kolektyvinius interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB, (OL L 409, 2020 12 4, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) tarpvalstybinis ginčas – vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčas, susijęs su sutartiniais įsipareigojimais, kaip nurodyta 2 straipsnio 1 dalyje, kai vartotojo atlikto prekių ar paslaugų užsakymo momentu to vartotojo gyvenamoji vieta yra valstybėje narėje, kuri nėra valstybė narė, kurioje yra įsisteigęs komercinės veiklos subjektas;

fa) trečiosios valstybės komercinės veiklos subjektą apimantis ginčas – vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčas, susijęs su sutartiniais įsipareigojimais, kaip nurodyta 2 straipsnio 1 dalyje, kai vartotojo atlikto prekių ar paslaugų užsakymo momentu to vartotojo gyvenamoji vieta yra valstybėje narėje, o komercinės veiklos subjektas yra įsisteigęs už Sąjungos ribų ir savo veiklą yra nukreipęs į tą valstybę narę, kaip tai suprantama Reglamento (EB) Nr. 593/2008 6 straipsnio 1 dalies b punkte ar Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 1215/2012 (***) 17 straipsnio 1 dalies c punkte;

(*) 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/771 dėl tam tikrų prekių pirkimo–pardavimo sutarčių aspektų, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB bei panaikinama Direktyva 1999/44/EB (OL L 136, 2019 5 22, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (OL L 136, 2019 5 22, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) 2012 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1215/2012 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo (OL L 351, 2012 12 20, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).“;

3) I skyriuje įterpiamas šis straipsnis:

„*4a straipsnis*

Valstybės narės įdiegia priemones, kuriomis skatinamas komercinės veiklos subjektų ir vartotojų dalyvavimas AGS procedūrose.“;

4) 5 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) įterpiama ši dalis:

„1a. Valstybės narės taip pat sudaro palankesnes sąlygas vartotojams, kurių gyvenamoji vieta yra atitinkamose jų teritorijose, naudotis AGS procedūromis siekiant spręsti trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektus apimančius ginčus, kuriems taikoma ši direktyva, ir užtikrina, kad tuos ginčus būtų galima perduoti AGS subjektui, atitinkančiam šioje direktyvoje nustatytus reikalavimus, vartotojui ir trečiosios valstybės komercinės veiklos subjektui pateikus bendrą prašymą.

Valstybės narės gali nustatyti, kad naudojimasis AGS procedūromis trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektus apimantiems ginčams spręsti yra galimas tik tuo atveju, jei šalys sutinka, kad tas ginčas būtų sprendžiamas remiantis valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs AGS subjektas ir kurioje yra atitinkamo vartotojo gyvenamoji vieta, taikytina teise, ir jei komercinės veiklos subjektas įsipareigoja laikytis AGS procedūrinių taisyklių, be kita ko, kai taikytina, mokėti periodinį mokestį. Valstybės narės gali nustatyti papildomas sąlygas, užtikrinančias, kad tokių ginčų nagrinėjimas nekeltų rimtų kliūčių veiksmingam AGS subjektų veikimui.

Dėl komercinės veiklos subjekto ir vartotojo susitarimo dėl taikytinos teisės pagal antrą pastraipą vartotojas neturi netekti apsaugos, kuri jam užtikrinama nuostatomis, nuo kurių pagal valstybės narės, kurioje yra vartotojo įprastinė gyvenamoji vieta, teisę negalima nukrypti susitarus.“;

b) 2 dalis pakeičiama taip:

„2. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai:

a) būtų sukūrę ir nuolat atnaujintų interneto svetainę, kurioje šalys galėtų nesunkiai rasti informaciją apie AGS procedūrą ir kurioje vartotojai internetu galėtų pateikti skundus bei reikiamus patvirtinamuosius dokumentus, o duomenys apie tokį pateikimą būtų registruojami;

b) suteiktų vartotojams galimybę pasirinkti, ar skundus bei kitus patvirtinamuosius dokumentus teikti ir AGS naudotis skaitmeniniu ar neskaitmeniniu formatu;

c) kai jie siūlo skaitmenines AGS procedūras, jas teiktų lengvai prieinamomis ir įtraukiomis priemonėmis;

d) kai AGS sprendimų priėmimo procese naudojamos automatizuotos priemonės:

i) aiškiai, suprantamai bei lengvai prieinamu būdu iš anksto informuotų šalis apie jų naudojimą ir

ii) užtikrintų, kad šalys turėtų teisę prašyti, kad AGS procedūros rezultatus peržiūrėtų 6 straipsnio 1 dalies reikalavimus atitinkantis fizinis asmuo iš AGS subjekto;

e) informuotų šalis apie jų teisę prašyti, kad AGS procedūros rezultatus peržiūrėtų d punkto ii papunktyje nurodytas fizinis asmuo;

f) galėtų sujungti bylas su sąlyga, kad:

i) atitinkamas vartotojas informuojamas apie sujungimą ir

ii) už sujungtas bylas atsakingi fiziniai asmenys turi pakankamai žinių pagal 6 straipsnio 1 dalies a punktą, kad galėtų nagrinėti bylą;

g) priimtų vidaus, tarpvalstybinius ir, kai taikytina, trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektus apimančius ginčus;

h) imtųsi būtinų priemonių užtikrinti, kad asmens duomenys būtų tvarkomi laikantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 (*) nustatytų taisyklių dėl asmens duomenų apsaugos.

Valstybės narės gali nustatyti papildomų sąlygų pirmos pastraipos f punkte nurodytų bylų sujungimui.

(*) 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“;

c) 4 dalies a punktas pakeičiamas taip:

„a) vartotojas nebandė susisiekti su atitinkamu komercinės veiklos subjektu, kad aptartų skundą ir, pirmiausia, pasistengtų išspręsti problemą tiesiogiai su tuo komercinės veiklos subjektu; valstybės narės nenustato neproporcingų taisyklių dėl tokio susisiekimo formos ar turinio;“;

d) papildoma šiomis dalimis:

„8. Valstybės narės užtikrina, kad, jei kompetentingas AGS subjektas pagal savo procedūrines taisykles priima sprendimą nagrinėti vartotojo skundą, tas AGS subjektas susisiekia su atitinkamu komercinės veiklos subjektu ir tas komercinės veiklos subjektas yra pakviečiamas dalyvauti AGS procedūroje, nepriklausomai nuo to, ar to komercinės veiklos subjekto dalyvavimas yra privalomas ar ne.

9. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai, su kuriais susisiekia kompetentingas AGS subjektas, informuotų tą AGS subjektą apie tai, ar jie sutinka dalyvauti siūlomoje AGS procedūroje ar ne. Komercinės veiklos subjektas AGS subjektui pateikia atsakymą per pagrįstą laikotarpį, kuris turi neviršyti 20 darbo dienų. Sudėtingų ginčų atveju arba išimtinėmis aplinkybėmis atitinkamas AGS subjektas gali pratęsti tą laikotarpį, kuris bet kuriuo atveju turi neviršyti 30 darbo dienų. AGS subjektas apie atsakymo pateikimo termino pratęsimą, jei taikytina, informuoja vartotoją.

Jei komercinės veiklos subjektas nepateikia atsakymo per pirmoje pastraipoje nustatytą laikotarpį, AGS subjektas gali daryti prielaidą, kad komercinės veiklos subjektas atsisakė dalyvauti AGS procedūroje, ir gali baigti bylą. AGS subjektas atitinkamai informuoja vartotoją. To, kad komercinės veiklos subjektas nepateikė atsakymo, pasekmės nustatomos nacionaliniuose teisės aktuose.

Pirmoje pastraipoje nurodyta pareiga pateikti atsakymą netaikoma šiais atvejais:

a) kai komercinės veiklos subjekto dalyvavimas AGS procedūroje yra privalomas;

b) kai AGS rezultatus galima pasiekti be komercinės veiklos subjekto sutikimo dalyvauti AGS procedūroje arba

c) kai komercinės veiklos subjektas sutartimi jau yra įsipareigojęs pasitelkti AGS subjektus ginčams su vartotojais spręsti.“;

5) 6 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalies a punktas pakeičiamas taip:

„a) turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių alternatyvaus ar teisminio vartotojų ginčų sprendimo srityje, taip pat bendrą supratimą apie teisės klausimus, o kai nagrinėjami tarpvalstybiniai ginčai – bendrą supratimą apie tarptautinę privatinę teisę;“;

b) 3 dalyje įterpiamas šis punktas:

„aa) kai ginčą sprendžia AGS subjektas, o už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis įdarbina arba jiems atlyginimą moka išimtinai individualus komercinės veiklos subjektas, AGS subjektas gali susipažinti tik su duomenimis, kurie yra susiję su konkrečia byla ir kuriuos konkrečiai yra pateikęs komercinės veiklos subjektas arba vartotojas;“;

c) 6 dalis pakeičiama taip:

„6. Šio straipsnio 1 dalies a punkto tikslais valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai rengtų būtinus už AGS atsakingų fizinių asmenų mokymus. Kompetentingos valdžios institucijos stebi AGS subjektų nustatytas mokymo programas remdamosi joms pagal 19 straipsnio 3 dalies g punktą pateikta informacija.“;

6) 7 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis papildoma šiuo punktu:

„p) jeigu taikytina, nacionalinių valdžios institucijų, užtikrinančių Sąjungos ir nacionalinės teisės aktų dėl nesąžiningos komercinės praktikos ir sąlygų vykdymą, kontaktinius duomenis.“;

b) 2 dalis iš dalies keičiama taip:

i) įžanginė dalis pakeičiama taip:

„2. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai bent kas dvejus metus savo interneto svetainėse viešai skelbtų veiklos ataskaitas. Be to, valstybės narės reikalauja, kad AGS subjektai, gavę prašymą, tas veiklos ataskaitas pateiktų patvariojoje laikmenoje ir kitomis priemonėmis, kurias AGS subjektai laiko tinkamomis. Tose ataskaitose pateikiama toliau nurodyta informacija, susijusi su vidaus ir tarpvalstybiniais ginčais:“;

ii) h punktas išbraukiamas;

7) 13 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 2 dalis pakeičiama taip:

„2. 1 dalyje nurodyta informacija pateikiama:

a) komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje, jei tokia yra, aiškiai, matomai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu;

b) komercinės veiklos subjekto ir vartotojo pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose nuostatose.“;

b) 3 dalis pakeičiama taip:

„3. Valstybės narės užtikrina, kad tais atvejais, kai vartotojo ir jų teritorijoje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto ginčo dėl vartotojo tiesiogiai komercinės veiklos subjektui pateikto skundo išspręsti nepavyksta, būtų reikalaujama, kad komercinės veiklos subjektas pateiktų vartotojui 1 dalyje nurodytą informaciją.“;

8) 14 straipsnis pakeičiamas taip:

„14 straipsnis

Pagalba tarpvalstybiniuose ginčuose

1. Valstybės narės užtikrina, kad, kiek tai susiję su tarpvalstybiniais ginčais, vartotojai ir komercinės veiklos subjektai galėtų gauti pagalbą, kad jiems būtų sudarytos palankesnės sąlygos kreiptis į AGS subjektą ar subjektus, kompetentingus spręsti jų tarpvalstybinį ginčą.

2. Kiekviena valstybė narė paskiria AGS kontaktinį punktą, atsakingą už 1 dalyje nurodytą užduotį. Valstybės narės atsakomybę už AGS kontaktinių punktų veikimą perduoda savo centrui, priklausančiam Europos vartotojų centrų tinklui, arba, jeigu tai neįmanoma, vartotojų organizacijoms ar kitiems organams, veikiantiems vartotojų apsaugos srityje.

3. Prašydami pagalbos tarptautinių ginčų atveju, vartotojai naudojasi AGS kontaktinio punkto paslaugomis savo gyvenamojoje vietoje, o komercinės veiklos subjektai naudojasi jų įsisteigimo vietoje paskirto AGS kontaktinio punkto paslaugomis.

4. Valstybės narės užtikrina, kad AGS kontaktiniai punktai, gavę prašymą, palengvintų šalių ir kompetentingo AGS subjekto komunikaciją. Toks palengvinimas apima bent šias užduotis:

a) pagalbą pateikiant skundą ir, kai tinkama, atitinkamus dokumentus;

b) pagalbą šalims, kai būtina, pateikiant mašininio vertimo būdu išverstą informaciją, dokumentus ar procedūrines taisykles;

c) bendros informacijos apie vartotojų teises Sąjungos ir savo nacionaliniu lygmenimis teikimą šalims;

d) konkrečių AGS subjektų taikomų procedūrinių taisyklių išaiškinimų teikimą šalims;

e) vartotojo informavimą apie kitas teisių gynimo priemones, jei ginčo negalima išspręsti taikant AGS procedūrą.

5. Valstybės narės gali suteikti AGS kontaktiniams asmenims teisę teikti vartotojams ir komercinės veiklos subjektams šiame straipsnyje nurodytą pagalbą, kai jie naudojasi AGS subjektų paslaugomis sprendžiant vidaus ginčus.

6. Valstybės narės reikalauja, kad, vykdydami savo veiklą, visi subjektai, padedantys vartotojams spręsti tarpvalstybinius ar vidaus ginčus, visiškai skaidriai teiktų vartotojams atitinkamą informaciją, įskaitant informaciją apie procedūrines taisykles ir visus taikytinus mokesčius, ir tai darydami veiktų sąžiningai.“;

9) 17 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 2 dalis pakeičiama taip:

„2. 1 dalyje nurodytas bendradarbiavimas, visų pirma, apima tarpusavio keitimąsi informacija apie konkrečių verslo sektorių praktiką, dėl kurios vartotojai ne vieną kartą yra pateikę skundų, įskaitant informaciją apie nesąžiningą komercinę praktiką ar sąlygas. Be to, tokio bendradarbiavimo metu nacionalinės valdžios institucijos teikia AGS subjektams techninį įvertinimą ir informaciją, kai toks įvertinimas ir informacija yra būtini atskiriems ginčams nagrinėti ir jau yra prieinami.“;

b) 3 dalis pakeičiama taip:

„3. Valstybės narės užtikrina, kad šio straipsnio 1 ir 2 dalyse nurodytas bendradarbiavimas ir tarpusavio keitimasis informacija atitiktų Reglamente (ES) 2016/679 nustatytas asmens duomenų apsaugos taisykles.“;

10) 20 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis papildoma šia pastraipa:

„Be to, kompetentingos valdžios institucijos atlieka būtinus AGS subjektų veikimo ir veiklos patikrinimus siekdamos stebėti, kaip laikomasi šios direktyvos reikalavimų.“;

b) 6 dalies pirmas sakinys pakeičiamas taip:

„6. Ne vėliau kaip 2018 m. liepos 9 d., o vėliau – kas ketverius metus ne vėliau kaip lapkričio 1 d., kiekviena kompetentinga valdžios institucija paskelbia ir Komisijai nusiunčia ataskaitą apie AGS subjektų plėtotę ir veiklą.“;

c) papildomas šiomis pastraipomis:

„8. Ne vėliau kaip 2026 m. balandžio 20 d. Komisija sukuria patogią naudoti skaitmeninę interaktyvią priemonę, kurioje teikiama informacija apie vartotojų teisių gynimą, įskaitant informaciją apie AGS naudojimą tarpvalstybiniame kontekste, taip pat įskaitant nuorodas į informaciją apie vartotojų teises. Toje priemonėje taip pat pateikiami šio straipsnio 4 dalyje nurodytas AGS subjektų sąrašas ir AGS kontaktinių punktų, apie kuriuos pranešta pagal 24 straipsnio 4 dalį, sąrašas, bei įtraukiamos nuorodos į jų interneto svetaines. Priemonė taip pat turi apimti mašininio vertimo funkciją, kuria galėtų nemokamai naudotis AGS subjektai ir AGS kontaktiniai punktai. Komisija propaguoja priemonę ir užtikrina jos techninę priežiūrą.

Valstybės narės raginamos visose panašios paskirties nacionalinėse interneto svetainėse pateikti aiškią nuorodą į pirmoje pastraipoje nurodytą priemonę.

Kompetentingos valdžios institucijos AGS kontaktinius punktus ir AGS subjektus informuoja apie pirmoje pastraipoje nurodytą mašininio vertimo funkciją.

9. Komisija sukuria AGS kontaktinių punktų tinklą.“;

11) 24 straipsnis papildomas šia dalimi:

„4. Ne vėliau kaip 2028 m. kovo 20 d. valstybės narės Komisijai praneša pagal 14 straipsnio 2 dalį paskirtų AGS kontaktinių punktų pavadinimus ir kontaktinius duomenis.“

2 straipsnis

Direktyvos (ES) 2015/2302 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2015/2302 7 straipsnio 2 dalies g punktas pakeičiamas taip:

„g) informaciją apie esamą vidinę skundų nagrinėjimo tvarką ir apie alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS) mechanizmus pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2013/11/ES (*) bei, kai taikytina, apie AGS subjektą, nagrinėjantį su prekiautoju susijusius ginčus;

(*) 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB, (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“

3 straipsnis

Direktyvos (ES) 2019/2161 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2019/2161 5 straipsnio b punktas pakeičiamas taip:

„b) pateikti skundą kompetentingam centrui, esančiam Europos vartotojų centrų tinklo nariu, atsižvelgiant į susijusias šalis.“

4 straipsnis

Direktyvos (ES) 2020/1828 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2020/1828 I priedo 44 punktas išbraukiamas.

5 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę

1. Valstybės narės ne vėliau kaip 2028 m. kovo 20 d. priima ir paskelbia nuostatas, būtinas, kad būtų laikomasi šios direktyvos 1–4 straipsnių. Apie tai jos nedelsdamos praneša Komisijai.

Tas nuostatas jos taiko nuo 2028 m. rugsėjo 20 d.

2. Valstybės narės, priimdamos 1 dalyje nurodytas nuostatas, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.

3. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų pagrindinių nuostatų tekstus.

6 straipsnis

Įsigaliojimas

Ši direktyva įsigalioja dvidešimtą dieną po jos paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

7 straipsnis

Adresatai

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Strasbūre 2025 m. gruodžio 16 d.

Europos Parlamento vardu	*Tarybos vardu*
Pirmininkė	*Pirmininkė*
R. METSOLA	M. BJERRE