



EUROPOS KOMISIJA

Bruselis, 2011.11.29
KOM(2011) 794 galutinis

2011/0374 (COD)

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS

dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES)

AIŠKINAMASIS MEMORANDUMAS

1. PASIŪLYMO APLINKYBĖS

Šiuo pasiūlymu ir Direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (Direktyva dėl vartotojų GAS) pasiūlymu stengiamasi užtikrinti geresnį mažmeninės vidaus rinkos veikimą, o dar tiksliau – pagerinti vartotojų teisių gynimo priemones, susijusias su tarpvalstybiniais e. prekybos sandoriais.

Šiuo metu su e. prekybos sandoriais susiję vartotojų ginčai sprendžiami pasitelkiant įvairias nevienalytes ir neišsamias GAS sistemas. Nepaisant to, kad beveik pusė veikiančių GAS sistemų leidžia vartotojams pateikti skundus elektroninėmis priemonėmis, vos kelios jų siūlo galimybę taip atlikti visą procedūrą (pasitelkiant ginčų elektroninį sprendimą, GES)¹. Atliekant visą procedūrą elektroninėmis priemonėmis būtų sutaupoma laiko, o šalims būtų paprasčiau keistis informacija.

Besivystant e. prekybai, rinkų, kuriose gali veikti įmonės ir vartotojai, aprėptis ir dydis labai išaugo ir jos išsiplėtė už valstybių sienų. Vis dėlto vartotojai ir komercinės veiklos subjektai tebemano, kad tarptautiniai e. prekybos sandoriai rizikingi, baimindamiesi, kad dėl virtualaus tokių sandorių pobūdžio būtų sudėtinga spręsti susijusius ginčus.

Tai, kad nėra veiksmingų teisių gynimo būdų, taikytinų skundams dėl tarpvalstybinių elektroninių sandorių, kenkia ir vartotojams, ir įmonėms. Vartotojai pralošia, nes negali pirkti elektroninėmis priemonėmis iš kitų valstybių, todėl negali palyginti gaminių kainų platesnėje ES rinkoje ir įsigyti juos ten, kur jie pigesni. Įmonės (visų pirma – mažosios ir vidutinės) nėra suinteresuotos vystyti administracinius pajėgumus ginčams su kitose valstybėse narėse gyvenančiais vartotojais spręsti. Visa tai trukdo plėtoti skaitmeninę vidaus rinką.

Strategijos „Europa 2020“ pavyzdinėje iniciatyvoje „Europos skaitmeninė darbotvarkė“² nurodyta, kad bus priimta ES GAS sistemų tobulinimo strategija, o Komisija „pasiūlys e. prekybai skirtą ES masto interneto žalos atlyginimo priemonę“, kad vartotojai ir įmonės imtų labiau pasitikėti skaitmenine rinka. 2011 m. Bendrosios rinkos akte³ prie pagrindinių prioritetų priskirtas poreikis nustatyti „*neteismines ginčų sprendimo priemones, kuriomis naudojantis vartotojams būtų užtikrintas lengvas, greitas ir pigus ginčų sprendimo būdas, taip pat leistų išsaugoti įmonių ryšius su klientais. Ši priemonė apims ir prekybą internetu.*“

Atsižvelgiant į išvardytas problemas, siūlomu reglamentu siekiama nustatyti ES masto GES sistemą, kuria būtų galima paprasčiau spręsti komercinės veiklos subjektų ir vartotojų ginčus dėl tarpvalstybinės elektroninės prekybos prekėmis arba paslaugomis.

¹ 2010 m. Europos vartotojų centrų tinklo ataskaitoje nurodoma, kad daugiau nei pusė (56,3 proc.) EVC tinklo gautų skundų buvo susiję su e. prekybos sandoriais. Vis dėlto iš 35 000 EVC tinklo gautų tarpvalstybinių skundų 91 proc. buvo netinkami spręsti pagal kitos valstybės narės GAS sistemas, nes jose tinkamų GAS sistemų nebuvo (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Strategijos „Europa 2020“ pavyzdinė iniciatyva „Europos skaitmeninė darbotvarkė“, COM(2010) 245, p. 13.

³ Komisijos komunikatas „Bendrosios rinkos aktas“ COM(2011) 206, p. 9.

2. KONSULTACIJŲ SU SUINTERESUOTOMIS ŠALIMIS REZULTATAI IR POVEIKIO VERTINIMAS

2.1. Tiriamųjų duomenų rinkimas ir konsultacijos su suinteresuotosiomis šalimis

Komisija atliko keletą tyrimų dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo aspektų, susijusių su ginčų sprendimu elektroninėmis priemonėmis. Pavyzdžiui, 2009 m. atlikti šie tyrimai – „Ginčų *alternatyvaus sprendimo naudojimo Europos Sąjungoje tyrimas*“, per kurį išsamiai nagrinėtos esamos GAS sistemos ir jų veikimas visose valstybėse narėse bei vartotojų teisių gynimo būdų ES tyrimas⁴, o 2011 m. atliktas „*Atitikties sąnaudų, įskaitant administracines sąnaudas ir našatą įmonėms, susijusių su ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS) taikymu, vertinimas*“ ir tyrimas dėl „*Tarpvalstybinio GAS Europos Sąjungoje*“.

2011 m. sausio mėn. pradėtos viešose konsultacijose dėl GAS taikymo taip pat nagrinėti su GES susiję klausimai ir geriausi vartotojų teisių, susijusių su tarpvalstybinės e. prekybos sandoriais, gynimo užtikrinimo būdai⁵. Daugelio šalių nuomone, reikia tobulinti GES priemones, visų pirma skirtas e. prekybos sandoriams, dėl kurių kyla vis daugiau ginčų, ypač jei sandoriai mažos vertės. Šalys pabrėžė, kad visų pirma reikia spręsti kalbos klausimus ir dalyviams teikti tinkamą informaciją apie visą procesą ir jo rezultatus. Didžioji dauguma konsultacijų dalyvių atkreipė dėmesį į poreikį pasinaudoti konkrečiuose sektoriuose sukaupta teigiama patirtimi.

2011 m. kovo mėn. Komisijos tarnybos ir Europos Parlamentas bendrai surengė aukščiausio lygio susitikimą dėl „Ginčų alternatyvaus sprendimo vidaus rinkos ir vartotojų labui“, kurio debatų metu visuotinai pritarta, kad, norint užtikrinti aiškias sąlygas ir kokybiškas e. prekybos visuose sektoriuose GAS sistemas, reikia imantis ES lygmens veiksmų ir tobulinti GES priemones vartotojų ginčams spręsti. 2011 m. balandžio mėn. vykstant Europos vartotojų aukščiausio lygio susitikimo praktiniame seminare „GAS – kaip pasiekti geresnių rezultatų?“⁶ taip pat buvo aptariami su ginčų elektroniniu sprendimu susiję klausimai.

Taip pat konsultuotasi su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu (EDAPP).

2.2. Poveikio vertinimas

Komisija atliko išsamų poveikio vertinimą ir išnagrinėjo įvairias politikos galimybes dėl „*GAS aprėpties, informacijos ir kokybės*“ bei „*Tarpvalstybinių e. prekybos sandorių GES*“.

Poveikio vertinime prieita prie išvados, kad tik pasirinkus dviejų (GAS ir GES) priemonių derinį galima nustatyti nešališką, skaidrų ir veiksmingą būdą su tarpvalstybiniais e. prekybos sandoriais susijusius vartotojų ginčus spręsti ne teisme. Šios dvi priemonės – Reglamentas, kuriuo bus nustatyta ES masto GES sistema, kuria bus galima veiksmingai spręsti su tarpvalstybiniais e. prekybos sandoriais susijusius ginčus, remiantis kokybiškais plataus masto GAS sistemomis, kurios bus sukurtos pagal antrąją priemonę – Direktyvą dėl vartotojų GAS.

⁴ „Vartotojų teisių gynimo būdai Europos Sąjungoje: vartotojų patirtis, išvalga ir pasirinkimas“ (angl. *Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and choices*), 2009 m. (http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

⁵ Viešos konsultacijos dėl ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS) taikymo sprendžiant ginčus, susijusius su prekybos sandoriais ir praktika ES. Atsakymai ir rezultatų santrauka http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

3. TEISINIAI PASIŪLYMO ASPEKTAI

3.1. ES masto ginčų elektroninio sprendimo sistemos veikimas

3.1.1. Europos ginčų elektroninio sprendimo sistema

Šiuo pasiūlymu siekiama sukurti Europos ginčų elektroninio sprendimo platformą (toliau – GES platforma). Ši GES platforma būtų sąveiki interneto svetainė, skirta vartotojams ir komercinės veiklos subjektams, norintiems ne teisme spręsti ginčus, susijusius su tarpvalstybiniais e. prekybos sandoriais. Platforma veiktų visomis oficialiomis ES kalbomis ir būtų nemokama. Valstybėse narėse veikiančios GAS sistemos, apie kurias pagal Direktyvą dėl vartotojų GAS pranešta Komisijai, GES platformoje būtų registruojamos elektroniniu būdu.

Vartotojai ir komercinės veiklos subjektai galės teikti skundus užpildydami elektroninę skundo formą, kuri bus pateikta platformos svetainėje visomis oficialiomis ES kalbomis. Platformoje bus tikrinama, ar skundą galima tvarkyti, o ginčo šalys bus paragintos susitarti, kad skundas būtų perduotas kompetentingai GAS sistemai. Laikantis kompetentingos GAS sistemos darbo tvarkos taisyklių, ginčą bus siekiama išspręsti per 30 dienų nuo skundo gavimo. GAS subjektas platformai turės perduoti tam tikrus ginčo nagrinėjimo eigos duomenis (pranešimo abiem šalims apie skundą data; ginčo išsprendimo data; ginčo sprendimo rezultatas).

Remiantis pasiūlymu, pasirinkus po vieną informacinį centrą ginčų elektroninio sprendimo klausimams kiekvienoje valstybėje narėje, bus sudarytas ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų (GES tarpininkų) tinklas. GES tarpininkų tinklas padės spręsti per GES platformą pateiktus skundus.

3.1.2. Plačiau apie ES masto GES sistemą

Šiuo pasiūlymu reikalaujama, kad ES įsteigti komercinės veiklos subjektai, vykdantys tarpvalstybinę e. prekybą, teiktų vartotojams informaciją apie GES platformą. Ši informacija turi būti paprastai, tiesiogiai, aiškiai ir nuolat teikiama komercinės veiklos subjekto interneto svetainėse, taip pat vartotojui pateikus skundą komercinės veiklos subjektui.

3.1.3. Stebėsena

Dėl platformos veikimo bus rengiamos metinės veiklos ataskaitos. GAS sistemų atitiktį šiame reglamente nustatytoms prievolėms stebės valstybių narių kompetentingos institucijos, įsteigtos pagal Direktyvą dėl vartotojų GAS. Kas trejus metus Komisija teiks Europos Parlamentui ir Tarybai šio reglamento taikymo ataskaitą.

3.1.4. Duomenų apsaugos taisyklės

Į GES platformą šalių įvesti duomenys ir GAS sistemų duomenys bus saugomi duomenų bazėje, laikantis atitinkamų duomenų apsaugos teisės aktų.

3.2. Subsidiarumo principas

Pasiūlymas grindžiamas Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 114 straipsniu.

Nustačius ES masto GES sistemą tarpvalstybiniais e. ginčams spręsti, pagrįstą sukurtomis valstybių narių GAS sistemomis ir laikantis atitinkamų jų darbo tvarkos taisyklių, bus užtikrintas didesnis pasitikėjimas mažmenine skaitmenine vidaus rinka, o įmonėms atsivers naujų galimybių.

Nepaisant to, kad šiuo metu tarpvalstybinių e. prekybos sandorių nėra daug, valstybėse narėse skaitmeninės mažmeninės rinkos sparčiai plečiasi. Todėl norint sustiprinti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimą tarpvalstybiniais elektroniniais sandoriais reikia nustatyti paprastą, nebrangų ir veiksmingą teisių gynimo ne teisme būdą.

Norint paskatinti e. prekybą, būtina imtis ES lygmens veiksmų ES masto GES platformai sukurti. Taip pat labai svarbu, kad Europos vartotojams būtų užtikrinta vienodos kokybės apsauga, įmonės būtų skatinamos konkuruoti ir taip būtų didinamas tarpvalstybinės elektroninės prekybos gaminiais ir paslaugomis mastas.

3.3. Proporcingumas

Pasiūlymas atitinka proporcingumo principą dėl toliau nurodytų priežasčių.

Pasiūlymu ketinama nustatyti veiksmingiausią būdą tikslui pasiekti palyginti mažiausiomis sąnaudomis. Užuo ES lygmeniu nustatant visiškai naują struktūrą, numatomas reglamentavimo metodas pagrįstas jau taikomomis nacionalinėmis GAS sistemomis, atitinkančiomis susijusiuose Sąjungos teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

Todėl reglamento pasiūlymu užtikrinama, kad ginčus dėl tarpvalstybinių elektroninių sandorių būtų galima spręsti naudojantis visapusiškai prieinamomis kokybiškoms GAS paslaugomis, o įgyvendinimo sąnaudų reikės tik nacionalinėms GAS struktūroms plėtoti.

Siekiant užtikrinti tinkamą ir proporcingą reglamentavimą, visos siūlomos taisyklės buvo patikrintos pagal proporcingumo principą ir aptartos aktyvių konsultacijų metu.

4. POVEIKIS BIUDŽETUI

Šis veiksmas yra 2014–2020 m. vartotojų programos⁷ dalis. Poveikis biudžetui bus įvertintas perskirstant 2012 ir 2013 m. išteklius. Finansiniai asignavimai šiam pasiūlymui įgyvendinti 2012–2020 m. siekia 4,586 mln. EUR dabartinėmis kainomis. Žmogiškųjų išteklių poreikiai bus tenkinami panaudojant generalinio direktorato darbuotojus, jau paskirtus veiksmui valdyti ir (arba) perskirstytus generaliniame direktorate, ir prireikus finansuojami iš papildomų asignavimų, kurie atsakingam generaliniam direktoratui galėtų būti skiriami pagal metinę asignavimų skyrimo procedūrą ir atsižvelgiant į biudžeto apribojimus. Finansinė pažyma pridedama prie pasiūlymo.

⁷ Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl 2014–2020 m. vartotojų programos, SEC(2011) 1320 galutinis ir SEC(2011) 1321 galutinis.

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS**dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES)**

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

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

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

perdavus įstatymo galią turinčio teisės akto pasiūlymą nacionaliniams parlamentams,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę⁸,

pasikonsultavę su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu,

laikydami si įprastos teisėkūros procedūros,

kadangi:

- (1) Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 169 straipsnio 2 dalies a punkte nustatyta, kad Sąjunga padeda užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą nustatydamą priemonės pagal SESV 114 straipsnį. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnyje nustatyta, kad Sąjungos politika užtikrina aukšto lygio vartotojų apsaugą;
- (2) pagal SESV 26 straipsnio 2 dalį vidaus rinką sudaro vidaus sienų neturinti erdvė, kurioje užtikrinamas laisvas prekių ir paslaugų judėjimas. Norint, kad vartotojai pasitikėtų skaitmenine vidaus rinkos dalimi ir ji būtų jiems naudinga, būtina sudaryti vartotojams sąlygas paprastai ir nebrangiai spręsti ginčus, kylančius dėl elektroninio prekių pardavimo ar paslaugų teikimo. Tai ypač svarbu, kai vartotojai įsigyja prekes ar paslaugas iš kitos valstybės subjektų;
- (3) Bendrosios rinkos akte⁹ Komisija nurodė, kad ginčų alternatyvaus sprendimo, susijusio su elektronine prekyba, teisės aktai yra vienas iš dvylikos svertų, skirtų bendrosios rinkos augimui skatinanti ir pasitikėjimui ja stiprinti;
- (4) Europos Vadovų Taryba paragino Parlamentą ir Tarybą iki 2012 m. pabaigos priimti pirmąjį prioritetinių priemonių, skirtų suteikti bendrajai rinkai naują postūmį, rinkinį¹⁰;

⁸ OL C ..., ..., p.

⁹ Komisijos komunikatas „Bendrosios rinkos aktas“ COM(2011) 206, p. 9.

¹⁰ 2011 m. kovo 24–25 d. Europos Vadovų Tarybos išvados, EUCO 10/11, p. 4; taip pat žr. 2011 m. spalio 23 d. Europos Vadovų Tarybos išvadas, EUCO 52/11, p. 1–2.

- (5) vidaus rinka – neatsiejama keliaujančių, perkančių ir mokančių vartotojų kasdienio gyvenimo dalis. Vartotojai yra pagrindiniai vidaus rinkos dalyviai ir todėl jų interesai turėtų būti svarbiausi. Vidaus rinkos skaitmeninė dalis vis svarbesnė tiek vartotojams, tiek komercinės veiklos subjektams. Vartotojai vis dažniau perka internetu, taip pat vis daugiau komercinės veiklos subjektų parduoda elektroninėmis priemonėmis. Todėl tiek vartotojai, tiek komercinės veiklos subjektai turėtų jaustis užtikrinti, atlikdami sandorius skaitmeninėje erdvėje;
- (6) vartotojai ir komercinės veiklos subjektai labiau pasitikėtų skaitmenine rinka, jei susijusius ginčus galėtų spręsti paprastai ir nebrangiai. Tačiau jiems vis dar kyla kliūčių ieškant neteisminių būdų, visų pirma ginčams, susijusiems su tarpvalstybiniais elektroniniais sandoriais, spręsti. Todėl šie ginčai dažnai lieka neišspręsti;
- (7) elektroninis ginčų sprendimas – paprastas ir nebrangus būdas ne teisme spręsti dėl tarpvalstybinių elektroninių sandorių kylančius ginčus. Tačiau šiuo metu trūksta priemonių tokius vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus spręsti elektroninėmis priemonėmis. Tai kenkia vartotojams, sudaro kliūčių tarpvalstybiniais elektroniniams sandoriams, neužtikrina visiems komercinės veiklos subjektams vienodų sąlygų ir todėl trukdo plėtoti elektroninę prekybą;
- (8) šis reglamentas turėtų būti taikomas ne teisme sprendžiant sutartinius vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus, susijusius su tarpvalstybiniu elektroniniu prekių pardavimu ar paslaugų teikimu. Jis neturėtų būti taikomas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams, kylantiems dėl elektroninio prekių pardavimo ar paslaugų teikimo, jeigu bent viena iš šalių nėra įsteigta Sąjungos valstybėje narėje arba nėra jos nuolatinis gyventojas tuo metu, kai vartotojas užsako prekes arba paslaugas, arba jeigu komercinės veiklos subjektas ir vartotojas yra įsteigti arba nuolat gyvena toje pačioje valstybėje narėje;
- (9) šiuo reglamentu neturėtų būti pažeidžiama 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų¹¹, 2000 m. gruodžio 22 d. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 44/2001 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo¹², 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 864/2007 dėl nesutartinėms prievolėms taikytinos teisės („Roma II“)¹³ ir 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės („Roma I“)¹⁴;
- (10) terminas „vartotojas“ turėtų aprėpti fizinius asmenis, kurie veikia siekdami su jų amatu, verslu ar profesija nesusijusių tikslų. Vis dėlto, jeigu sutartis sudaroma iš dalies asmens verslo, ir iš dalies ne verslo tikslais (dvigubos paskirties sutartys) ir jeigu atsižvelgiant į bendras sutarties sąlygas verslo tikslai nevyrauja, tas asmuo taip pat turėtų būti laikomas vartotoju;
- (11) terminas „elektroninis prekių pardavimas arba paslaugų teikimas“ turėtų aprėpti prekių pardavimo arba paslaugų teikimo elektroninius sandorius, kai komercinės veiklos

¹¹ OL L 136, 2008 5 24, p. 3.

¹² OL L 12, 2001 1 16, p. 32.

¹³ OL L 199, 2007 7 31, p. 40.

¹⁴ OL L 177, 2008 7 4, p. 6.

subjektas arba to subjekto tarpininkas siūlo prekes arba paslaugas interneto svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis, o vartotojas tas prekes arba paslaugas užsisako toje svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis. Jis taip pat turėtų aprėpti atvejus, kai vartotojas prie svetainės ar kitos informacinės visuomenės paslaugos prisijungė mobiliuoju elektroniniu prietaisu, pvz., mobiliuoju telefonu;

- (12) šis reglamentas neturėtų būti taikomas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams, kylantiems dėl tarpvalstybinio prekių pardavimo ar paslaugų teikimo atjungties režimu. Šis reglamentas taip pat neturėtų būti taikomas komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams;
- (13) šis reglamentas turėtų būti vertinamas kartu su [priėmimo datą įrašo Leidinių biuras] Europos Parlamento ir Tarybos direktyva .../.../ES [numerį įrašo Leidinių biuras] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (Direktyva dėl vartotojų GAS)¹⁵, kuria valstybės narės įpareigojamos užtikrinti, kad visus Sąjungoje įsteigtų arba nuolat gyvenančių vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus, kylančius dėl prekių pardavimo ar paslaugų teikimo, būtų galima teikti ginčų alternatyvaus sprendimo subjektui;
- (14) šiuo reglamentu siekiama sukurti Europos lygmens ginčų elektroninio sprendimo (GES) platformą. Ši GES platforma turėtų būti sąveiki interneto svetainė, skirta vartotojams ir komercinės veiklos subjektams, norintiems ne teisme išspręsti ginčą, susijusį su tarpvalstybiniu e. prekybos sandoriu. Vartotojams ir komercinės veiklos subjektams turėtų būti sudarytos sąlygos teikti skundus užpildant elektroninę, visomis Sąjungos oficialiomis kalbomis prieinamą skundo formą ir persiųsti juos ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS) subjektui, kompetentingam spręsti tą ginčą. GAS subjektams ir ginčo šalims turėtų būti suteikiama galimybė visą ginčo sprendimo procedūrą atlikti per platformą;
- (15) Europos lygmens GES sistema turėtų būti pagrįsta esamais valstybių narių GAS subjektais ir atitikti valstybių narių teisės tradicijas. Todėl GAS subjektai, kuriems skundas perduotas per GES platformą, turėtų taikyti savo darbo tvarkos taisykles, taip pat susijusias su sąnaudomis. Vis dėlto, kad šios procedūros būtų veiksmingos, šiame reglamente ketinama nustatyti tam tikras bendras joms taikytinas taisykles. Jomis taip pat turėtų būti užtikrinama, kad ginčai būtų sprendžiami greitai;
- (16) užtikrinus, kad visi GAS subjektai, apie kuriuos Komisijai pranešta pagal Direktyvos .../.../ES [numerį įrašo Leidinių biuras] [Direktyva dėl vartotojų GAS] 17 straipsnio 2 dalį, būtų elektroniniu būdu susieti su Europos GES platforma, būtų sudarytos visapusiškos sąlygos užtikrinti neteisminį elektroninį teisių gynimą, sprendžiant tarpvalstybinius ginčus dėl elektroninio prekių pardavimo ar paslaugų teikimo;
- (17) šiuo reglamentu nesudaromos kliūtys veikti kitiems esamiems Sąjungos ginčų elektroninio sprendimo subjektams. GAS subjektai galės ir toliau nagrinėti jiems ne per GES platformą pateiktus tarpvalstybinius ginčus dėl elektroninių sandorių;
- (18) ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų tinklas turėtų padėti spręsti ginčus, susijusius su per GES platformą pateiktais skundais. Šio tinklo nariai turėtų būti valstybių narių

¹⁵ OL L ..., ..., p.

GES informaciniai centrai, sudarantys sąlygas ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų veiklai;

- (19) teisė į veiksmingą teisinę gynybą ir teisingą bylos nagrinėjimą yra pagrindinės teisės, užtikrinamos Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 47 straipsniu. Ginčų elektroninio sprendimo procedūromis negalima pakeisti teisminių procedūrų ir vartotojams ar komercinės veiklos subjektams neturėtų būti atimamos teisės dėl teisių gynimo kreiptis į teismus. Todėl nė viena šio reglamento nuostata neturėtų trukdyti šalims naudotis savo teise kreiptis į teisminę sistemą;
- (20) pagal šį reglamentą informacija turėtų būti tvarkoma laikantis griežtų konfidencialumo garantijų ir asmens duomenų apsaugos taisyklių, nustatytų 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmens apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo¹⁶ ir 2000 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 45/2001 dėl asmens apsaugos Bendrijos institucijoms ir įstaigoms tvarkant asmens duomenis ir laisvo tokių duomenų judėjimo¹⁷. Šios taisyklės turėtų būti taikomos įvairiems platformos dalyviams tvarkant asmens duomenis pagal šį reglamentą, neatsižvelgiant į tai, ar jie veikia pavieniui ar bendrai su kitais platformos dalyviais;
- (21) duomenų subjektams apie jų asmens duomenų tvarkymą GES platformoje ir su tuo susijusias jų teises Komisija turėtų pranešti viešai paskelbdama išsamų pranešimą apie privatumo apsaugą, kuriame aiškiai ir paprastai būtų paaiškinta įvairių platformos dalyvių atsakomybė, atliekant įvairius duomenų tvarkymo veiksmus, kaip nustatyta Reglamento (EB) Nr. 45/2001 11 ir 12 straipsniuose bei nacionaliniuose teisės aktuose, priimtuose pagal Direktyvos 95/46/EB 10 ir 11 straipsnius;
- (22) komercinės veiklos subjektai turėtų savo interneto svetainėse teikti vartotojams informaciją apie GES platformą ir elektroninę nuorodą į jos pradžios tinklalapį. Be to, jie turėtų pateikti šią informaciją, kai vartotojas teikia skundą komercinės veiklos subjektui, jo valdomai vartotojų skundų nagrinėjimo sistemai arba bendrovės ombudsmeniui. Šia prievole nepažeidžiamos Direktyvos .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*] 10 straipsnio 1–3 dalių nuostatos dėl informacijos, kurią komercinės veiklos subjektai turi teikti apie jų taikomas GAS procedūras ir apie tai, ar jie įsipareigoja taikyti alternatyvaus sprendimo procedūras ginčams su vartotojais spręsti. Be to, šia prievole neturėtų būti pažeidžiami Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių¹⁸ 6 straipsnio 1 dalies t punktas ir 8 straipsnis. Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies t punkte nustatyta, kad prieš vartotojui įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytą sutartį, komercinės veiklos subjektas turi pateikti vartotojui informaciją apie galimybę pasinaudoti neteismine skundų ir teisių gynimo tvarka, taikoma tam komercinės veiklos subjektui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe;
- (23) šio reglamento neesminėms nuostatoms papildyti arba iš dalies keisti Komisijai turėtų būti suteikti įgaliojimai pagal Sutarties 290 straipsnį priimti teisės aktus dėl informacijos, kurią ieškovas turi pateikti GES platformos elektroninėje skundo

¹⁶ OL L 281, 1995 11 23, p. 31.

¹⁷ OL L 8, 2001 1 12, p. 1.

¹⁸ OL L ..., ..., p.

formoje, pobūdžio. Itin svarbu, kad atlikdama parengiamąjį darbą Komisija tinkamai konsultuotųsi, taip pat su ekspertais. Rengdama ir sudarydama deleguotuosius aktus Komisija turėtų užtikrinti, kad susiję dokumentai būtų vienu metu, laiku ir tinkamai perduoti ir Europos Parlamentui, ir Tarybai;

- (24) siekiant užtikrint vienodas šio reglamento įgyvendinimo sąlygas, Komisijai turėtų būti suteikti įgyvendinimo įgaliojimai dėl GES platformos veikimo, skundų pateikimo nuostatų ir GES tarpininkų tinklo narių bendradarbiavimo. Tais įgaliojimais turėtų būti naudojamosi pagal 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 182/2011, kuriuo nustatomos valstybių narių vykdomos Komisijos naudojimosi įgyvendinimo įgaliojimais kontrolės mechanizmų taisyklės ir bendrieji principai. Kadangi elektroninės skundų formos pobūdis yra visiškai techninis, su ja susiję įgyvendinimo aktai turėtų būti priimami laikantis patariamąsios procedūros. Taisyklės, susijusios su GES tarpininkų tinklo narių bendradarbiavimo nuostatomis, turėtų būti priimanamos laikantis nagrinėjimo procedūros;
- (25) kadangi šio reglamento tikslų, t. y. sukurti Europos tarpvalstybinių ginčų elektroninio sprendimo platformą, kurioje galiotų bendros taisyklės, valstybės narės negali deramai pasiekti ir kadangi dėl siūlomo veiksmo masto ir poveikio tų tikslų geriau siekti Sąjungos lygiu, laikydamosi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidiarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šiuo reglamentu neviršijama to, kas būtina nurodytam tikslui pasiekti;
- (26) šiuo reglamentu paisoma pagrindinių teisių ir principų, visų pirma pripažintų Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, ypač jos 7, 8, 38 ir 47 straipsniuose,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

I SKYRIUS

Bendrosios nuostatos

1 straipsnis *Dalykas*

Šiuo reglamentu siekiama prisidėti prie vidaus rinkos, visų pirma jos skaitmeninio matmens, veikimo ir užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą, sukuriant platformą, kurioje būtų sudarytos sąlygos nešališkai, skaidriai, veiksmingai ir sąžiningai ne teisme elektroninėmis priemonėmis spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus.

2 straipsnis *Taikymo sritis*

Šis reglamentas taikomas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų sutartinių ginčų, susijusių su tarpvalstybiniu elektroniniu prekių pardavimu ar paslaugų teikimu, sprendimui ne teisme, dalyvaujant alternatyvaus ginčų sprendimo subjektui, atitinkančiam Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva

2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS), ir naudojant Europos ginčų elektroninio sprendimo platformą.

3 straipsnis
Ryšys su kitais Sąjungos teisės aktais

Šiuo reglamentu nepažeidžiama Direktyva 2008/52/EB, Reglamentas (EB) Nr. 44/2001, Reglamentas (EB) Nr. 864/2007 ir Reglamentas (EB) Nr. 593/2008.

4 straipsnis
Terminų apibrėžtys

Šiame reglamente:

- (a) vartotojas – fizinis asmuo, kuris veikia siekdamas su jo amatu, verslu ar profesija nesusijusių tikslų;
- (b) komercinės veiklos subjektas – fizinis arba juridinis asmuo, nesvarbu, ar privatus, ar priklauso valstybei, kuris veikia arba kurio vardu ar pavedimu kitas asmuo veikia, siekdamas su jo amatu, verslu ar profesija nesusijusių tikslų;
- (c) elektroninis prekių pardavimas arba paslaugų teikimas – prekių pardavimo arba paslaugų teikimo sandoris, kai komercinės veiklos subjektas arba to subjekto tarpininkas siūlo prekes arba paslaugas interneto svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis, o vartotojas tas prekes arba paslaugas užsisako toje svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis;
- (d) elektroninės priemonės – elektroninė įranga, naudojama duomenims, kurie perduodami, siunčiami ir gaunami laidais, radijo ryšiu, optinėmis priemonėmis arba kitomis elektromagnetinėmis priemonėmis, apdoroti (įskaitant skaitmeninį tankinimą) ir saugoti.

Toliau nurodytos paslaugos nelaikomos elektroninėmis priemonėmis suteiktomis paslaugomis:

- paslaugos, teikiamos atjungties režimu;
- materialaus turinio paslaugos, net jei teikiamos elektroniniais įrenginiais, kaip antai bankomatais (pvz., banknotai) arba bilietų automatais (pvz., traukinių bilietai), galimybės naudotis kelių tinklais arba automobilių stovėjimo aikštelėmis apmokestinimo paslaugos, net jei įvažiavimas ar išvažiavimas ir (arba) tinkamas apmokėjimas valdomas elektroniniais įtaisais;
- elektroninėmis apdorojimo ar inventorizavimo sistemomis neteikiamos paslaugos, pvz., balso telefono ryšio paslaugos, telefakso ar telekso paslaugos, balso telefono ryšiu ar faksu teikiamos paslaugos; gydytojo konsultacijos telefonu ar telefaksu; teisininko konsultacijos telefonu ar telefaksu; tiesioginė rinkodara telefonu arba telefaksu;

- (e) tarpvalstybinis elektroninis prekių pardavimas arba paslaugų teikimas – elektroninis prekių pardavimas arba paslaugų teikimas, kai vartotojas užsako prekes ar paslaugas, nuolat gyvendamas kitoje valstybėje narėje, nei ta, kurioje įsteigtas komercinės veiklos subjektas;
- (f) komercinės veiklos subjektas yra įsteigtas:
- jo veiklos vietoje, jeigu komercinės veiklos subjektas yra fizinis asmuo;
 - jo oficialios buveinės vietoje, centrinės administracijos vietoje arba pagrindinėje veiklos vietoje, kurioje pateiktas komercinės veiklos subjekto pasiūlymas, jeigu komercinės veiklos subjektas yra bendrovė ar kitas juridinis asmuo arba fizinių ar juridinių asmenų asociacija, arba, jeigu užsakytas prekes arba paslaugas turi pristatyti filialas, agentūra ar kitas subjektas, – to filialo, agentūros ar kitos subjekto įsteigimo vietoje;
- (g) ginčų alternatyvaus sprendimo procedūra (toliau – GAS procedūra) – ginčų sprendimo ne teisme procedūra, kurioje dalyvauja ginčų sprendimo subjektas, kuris pats pasiūlo ar priima sprendimą arba padeda šalims kartu rasti taikų sprendimą;
- GAS procedūromis nelaikomos procedūros, kuriose dalyvauja ginčų sprendimo subjektai, jeigu už ginčų sprendimą atsakingi fiziniai asmenys yra įdarbinti tik komercinės veiklos subjekto; jeigu ginčas sprendžiamas komercinės veiklos subjekto tvarkomose vartotojų skundų nagrinėjimo sistemose; jeigu vartotojas ir komercinės veiklos subjektas ar jų atstovai tiesiogiai veda derybas ir jeigu ginčą teisėjas mėgina išspręsti teismo proceso dėl to ginčo metu;
- (h) ginčų alternatyvaus sprendimo subjektas (toliau – GAS subjektas) – Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 4 straipsnio e punkte nurodytas subjektas, apie kurį Komisijai pranešta pagal tos direktyvos 12 straipsnio 2 dalį;
- (i) šalis ieškovė – vartotojas arba komercinės veiklos subjektas, pateikęs skundą per Europos ginčų elektroninio sprendimo platformą;
- (j) šalis atsakovė – vartotojas arba komercinės veiklos subjektas, dėl kurio per Europos ginčų elektroninio sprendimo platformą pateiktas skundas;
- (k) asmens duomenys – visa informacija, susijusi su nustatytu arba nustatytinu fiziniu asmeniu (duomenų subjektas); nustatytinas asmuo – asmuo, kurio tapatybė gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta, visų pirma remiantis nurodytu asmens tapatybės dokumento kodu arba vienu ar keliais to asmens fizinei, fiziologinei, protinei, ekonominei, kultūrinei ar socialinei tapatybei būdingais bruožais.

II SKYRIUS

Europos ginčų elektroninio sprendimo platforma

5 straipsnis

Europos ginčų elektroninio sprendimo platformos sukūrimas

1. Komisija sukuria Europos ginčų elektroninio sprendimo platformą (toliau – GES platforma).
2. GES platforma yra sąveiki interneto svetainė, kuria galima nemokamai ir visomis Sąjungos oficialiomis kalbomis naudotis elektroninėmis priemonėmis. GES platforma yra vienintelis prieigos taškas vartotojams ir komercinės veiklos subjektams, norintiems ne teisme išspręsti ginčus, kuriems taikomas šis reglamentas.
3. GES platformos funkcijos:
 - (a) šaliai ieškovei suteikti galimybę pateikti skundą, užpildant elektroninę skundo formą;
 - (b) remiantis elektroninėje skundo formoje pateikta informacija, šalims pasiūlyti vieną arba kelis kompetentingus GAS subjektus, prireikus suteikti informacijos apie jų įkainius, kalbą arba kalbas, kuria (-omis) bus atliekama procedūra, apytikslę procedūros trukmę arba tai, kad pagal šalies ieškovės pateiktą informaciją negalima nustatyti kompetentingo GAS subjekto;
 - (c) perduoti skundus GAS subjektui, į kurį šalys susitarė kreiptis;
 - (d) sudaryti šalims ir GAS subjektui sąlygas ginčo sprendimo procedūrą atlikti elektroninėmis priemonėmis;
 - (e) pateikti elektroninę formą, kuria GAS subjektai perduoda 9 straipsnio c punkte nurodytą informaciją;
 - (f) užtikrinti grįžtamojo ryšio sistemą, kuria šalys galėtų pateikti savo nuomonę apie GES platformos veikimą ir ginčą tvarkingai GAS subjektą;
 - (g) skelbti informaciją apie GAS subjektus, apie kuriuos Komisijai pranešta pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 17 straipsnio 2 dalį ir kurie nagrinėja ginčus, kuriems taikomas šis reglamentas;
 - (h) teikti bendrąją informaciją apie alternatyvų ginčų sprendimą ne teisme;
 - (i) sudaryti sąlygas susipažinti su per GES platformą GAS subjektams perduotą ir jų tvarkytų ginčų rezultatų statistiniais duomenimis.
4. Ginčo alternatyvaus sprendimo subjektai, apie kuriuos Komisijai pranešta pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*]

dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 17 straipsnio 2 dalį ir kurie, remiantis jų kompetencijai nustatyti būtinais duomenimis, kaip pranešta pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 16 straipsnio 1 dalies g punktą, ir remiantis 3 dalies a punkte nurodytos elektroninės skundo formos turiniu, yra kompetentingi nagrinėti skundus, kuriems taikomas šis reglamentas, elektroniniu būdu registruojasi GES platformoje.

5. Komisija yra atsakinga už GES platformos plėtotę, veikimą, techninę priežiūrą ir duomenų saugumą.
6. Komisija įgyvendinimo aktais nustato 3 dalyje nurodytų funkcijų vykdymo priemones. Šie įgyvendinimo aktai priimami taikant 15 straipsnio 3 dalyje nurodytą nagrinėjimo procedūrą.

6 straipsnis

Ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų tinklas

1. Kiekviena valstybė narė paskiria vieną GES informacinį centrą ir pateikia Komisijai jo pavadinimą ir kontaktinius duomenis. Valstybės narės gali perduoti atsakomybę už GES informacinį centrą nacionaliniams Europos vartotojų centrų tinklo nariams, vartotojų asociacijoms ar bet kokioms kitoms įstaigoms. Kiekvienas GES informacinis centras sudaro sąlygas bent dviejų ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų (toliau – GES tarpininkai) veiklai.
2. GES tarpininkai padeda spręsti su per platformą pateiktais skundais susijusius ginčus, vykdydami šias užduotis:
 - (a) prireikus padeda šalims ir kompetentingam GAS subjektui keistis informacija;
 - (b) praneša vartotojams apie kitus teisių gynimo būdus, jeigu skundo neįmanoma išspręsti per platformą, pvz., jeigu komercinės veiklos subjektas nesutinka taikyti GAS;
 - (c) teikia Komisijai ir valstybėms narėms metinę veiklos ataskaitą, pagrįstą praktine patirtimi, sukaupia vykdam jį užduotis;
 - (d) praneša šalims apie siūlomų GAS subjektų taikomų procedūrų privalumus ir trūkumus.
3. Komisija nustato ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų tinklą (toliau – GES tarpininkų tinklas), kuriuo GES tarpininkams sudaromos sąlygos bendradarbiauti ir vykdyti 2 dalyje nustatytas užduotis.
4. Bent kartą per metus Komisija rengia GES tarpininkų tinklo narių susitikimą, kad būtų galima dalytis geriausia patirtimi ir aptarti su GES platformos veikimu susijusias pasikartojančias problemas.

5. Komisija įgyvendinimo aktais nustato GES tarpininkų bendradarbiavimo taisykles. Šie įgyvendinimo aktai priimami taikant 15 straipsnio 3 dalyje nurodytą nagrinėjimo procedūrą.

7 straipsnis
Skundo pateikimas

1. Norėdama pateikti skundą GES platformai šalis ieškovė užpildo elektroninę skundo formą, pateiktą platformos interneto svetainėje. Šalis ieškovė prie skundo gali pridėti bet kokius elektroninio formato dokumentus tam skundai pagrįsti.
2. Šalies ieškovės pateiktos informacijos turi pakakti kompetentingam GAS subjektui nustatyti ši informacija nurodyta priede.
3. GES platformoje šalims pateikiama informacija apie GAS subjektą arba subjektus, kuris (-ie) GES platformos nustatytas (-ti) kaip kompetentingas (-i) subjektas (-ai); jeigu yra daugiau nei viena tinkama galimybė, atitinkamų valstybių narių GES tarpininkai pateikia šalims informaciją apie įvairius galimus subjektus ir pataria jiems dėl tų subjektų taikomų procedūrų privalumų ir trūkumų, kad šalys galėtų pasirinkti turėdamos reikiamą informaciją.
4. Komisijai suteikiami įgaliojimai pagal 16 straipsnį priimti deleguotuosius aktus dėl priede pateiktos informacijos keitimo, atsižvelgiant į kriterijus, pagal kuriuos GAS subjektai, apie kuriuos Komisijai pranešta pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [numerį įrašo Leidinių biuras] dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 17 straipsnio 2 dalį, nagrinėjantys skundus, kuriems taikomas šis reglamentas, nustato savo veiklos aprėptį.
5. Komisija įgyvendinimo aktais nustato nuostatas dėl elektroninės skundų formos. Šie įgyvendinimo aktai priimami pagal 15 straipsnio 2 dalyje nurodytą patariamąją procedūrą.
6. Elektroninėje skundo formoje ir jos prieduose pateikiami duomenys tvarkomi tik jei jie yra tikslūs, svarbūs ir nepertekliniai, atsižvelgiant į jų surinkimo priežastis.

8 straipsnis
Skundo tvarkymas ir perdavimas

1. Platformai pateiktas skundas tvarkomas su sąlyga, kad užpildyta visa skundo forma.
2. Gavus visą užpildytą skundo formą, iš GES platformos išsiunčiami atitinkami e. laiškai: šaliai ieškovei e. laiškas skundo kalba, šaliai atsakovei – e. laiškas sutarties kalba, kuriuose:
 - (a) nurodoma, kad šalys turi susitarti dėl vieno kompetentingo GAS subjekto, kuriam būtų galima perduoti skundą;
 - (b) nurodoma, kad jei šalys nesusitaria dėl vieno kompetentingo GAS subjekto arba jei toks subjektas nenustatytas, skundas toliau tvarkomas nebus;

- (c) jei kompetentingi GAS subjektai nustatyti – pateikiamas jų sąrašas;
 - (d) nurodomas vartotojo nuolatinės gyvenamosios vietos ir komercinės veiklos subjekto įsteigimo vietos GES informacinio centro pavadinimas ir kontaktiniai duomenys, taip pat trumpai apibūdinamos 6 straipsnio 2 dalies a, b ir d punktuose nurodytos funkcijos;
 - (e) vartotojas raginamas iš pateikto sąrašo pasirinkti vieną arba kelis GAS subjektus, nurodant, kad vartotojas neprivalo to daryti;
 - (f) komercinės veiklos subjektas raginamas iš pateikto sąrašo pasirinkti vieną ar kelis GAS subjektus, jeigu nė vienas iš tų subjektų nėra subjektas, kurio paslaugomis komercinės veiklos subjektas įsipareigojo naudotis pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [numerį įrašo *Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 10 straipsnio 1 dalį;
 - (g) nurodoma, kad jei vartotojas pasirenka GAS subjektą, kurio paslaugomis komercinės veiklos subjektas įsipareigojo naudotis pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [numerį įrašo *Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 10 straipsnio 1 dalį, skundas bus automatiškai per platformą perduotas tam GAS subjektui.
3. 2 dalyje nurodytoje informacijoje taip pat pateikiami šie kiekvieno subjekto duomenys:
- (a) prireikus, jų įkainiai;
 - (b) kalba arba kalbos, kuria (-omis) bus atliekama procedūra;
 - (c) apytikslė procedūros trukmė;
 - (d) jei taikytina, poreikis šalims arba jų atstovams fiziškai dalyvauti;
 - (e) privalomasis arba neprivalomasis procedūros rezultatų pobūdis.
4. Jeigu šalys nepateikia platformai būtinų atsakymų arba nesusitaria dėl vieno kompetentingo GAS subjekto, skundas toliau netvarkomas. Vartotojui pranešama apie galimybę kreiptis į GES tarpininką dėl informacijos apie kitus teisių gynimo būdus.
5. Jeigu vartotojas pasirenka GAS subjektą, kurio paslaugomis komercinės veiklos subjektas įsipareigojo naudotis pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [numerį įrašo *Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 10 straipsnio 1 dalį, arba jeigu pateiktuose atsakymuose šalys pasirenka tą patį GAS subjektą, skundas per platformą automatiškai perduodamas tam GAS subjektui.
6. Jeigu šalys susitaria dėl kelių GAS subjektų, vartotojo prašoma pasirinkti vieną iš jų. Skundas per platformą automatiškai perduodamas tam GAS subjektui.

9 straipsnis
Ginčų sprendimas

GAS subjektai, kuriems skundas perduotas pagal 8 straipsnį:

- (a) nedelsdami praneša apie tai ginčo šalims, pateikdami informaciją apie darbo tvarkos taisykles ir konkretaus ginčo sprendimo įkainius;
- (b) jeigu pateikus ginčo šalims šią informaciją jos sutinka, kad subjektas pradėtų ginčo sprendimo procedūrą, jis ją pabaigia per 30 dienų nuo procedūros pradžios. Sudėtingų ginčų atveju GAS subjektas gali šį laikotarpį pratęsti;
- (c) nedelšdamas perduoda šią informaciją GES platformai:
 - i) ginčo gavimo datą ir dalyką;
 - ii) pranešimo apie ginčą šalims pateikimo datą;
 - iii) procedūros pabaigos datą ir rezultatą.

10 straipsnis
Duomenų bazė

Komisija imasi reikiamų veiksmų elektroninei duomenų bazei, kurioje saugoma pagal 5 straipsnio 3 dalį ir 9 straipsnio c punktą tvarkoma informacija, sukurti ir jos veiklai prižiūrėti.

11 straipsnis
Asmens duomenų tvarkymas

1. Galimybė naudoti informaciją, taip pat asmens duomenis, susijusią su ginču ir saugomą 10 straipsnyje nurodytoje duomenų bazėje, suteikiama tik GAS subjektui, kuriam ginčas perduotas pagal 8 straipsnį, 9 straipsnyje nurodytoms reikmėms. Galimybė naudoti šią informaciją taip pat suteikiama GES tarpininkams 6 straipsnio 3 dalyje nurodytoms reikmėms.
2. Komisija gali naudoti pagal 9 straipsnį tvarkomą informaciją, vykdydama GES platformos naudojimo ir veikimo stebėseną ir rengdama 17 straipsnyje nurodytas ataskaitas. Ji tvarko platformos naudotojų asmens duomenis tiek, kiek tai būtina platformos veikimui ir priežiūrai, taip pat vykdant GAS subjektų ir GES tarpininkų naudojimosi platforma stebėseną.
3. Su ginču susiję asmens duomenys laikomi 1 dalyje nurodytoje duomenų bazėje tik tiek, kiek būtina tikslams, dėl kurių jie surinkti, pasiekti ir užtikrinti, kad duomenų subjektai galėtų naudotis savo asmens duomenimis savo teisėms įgyvendinti, po to, ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo ginčo išsprendimo datos, kuri perduodama GES platformai pagal 9 straipsnio c punkto iii papunktį, jie automatiškai ištrinami. Minėtas saugojimo laikotarpis taip pat taikomas asmens duomenims, kuriuos nacionalinėse bylose saugo atitinkamą ginčą tvarkęs GAS subjektas arba GES tarpininkas, nebent GAS subjekto taikomose darbo tvarkos taisyklėse arba konkrečiose nacionalinės teisės nuostatose numatytas ilgesnis saugojimo laikotarpis.

4. Kiekvienas GES tarpininkas ir kiekvienas GAS subjektas, tvarkydami duomenis pagal šį reglamentą, laikomi duomenų valdytojais, kaip nurodyta Direktyvos 95/46/EB 2 straipsnio d punkte, ir turi užtikrinti, kad jų veikla atitiktų pagal Direktyvą 95/46/EB priimtuose nacionaliniuose teisės aktuose nustatytas duomenų apsaugos taisykles. Dėl šiuo reglamentu nustatytų pareigų ir su tuo susijusiu asmens duomenų tvarkymu Komisija yra laikoma duomenų valdytoja pagal Reglamento (EB) Nr. 45/2001 2 straipsnio d punktą.

12 straipsnis

Duomenų konfidencialumas ir saugumas

1. GES tarpininkai ir GAS subjektai laikosi profesinės paslapties arba kitų lygiaverčių konfidencialumo užtikrinimo taisyklių, nustatytų nacionaliniuose teisės aktuose.
2. Komisija imasi reikiamų techninių ir organizacinių priemonių pagal šį reglamentą tvarkomos informacijos saugumui užtikrinti, taip pat susijusių su tinkama galimybės naudotis duomenimis kontrole, saugumo užtikrinimo planu ir saugumo incidentų valdymu, kaip nustatyta Reglamento (EB) Nr. 45/2001 22 straipsnyje.

13 straipsnis

Vartotojams teikiama informacija

1. Sąjungoje įsteigti komercinės veiklos subjektai, vykdantys tarpvalstybinę elektroninę prekybą prekėmis arba paslaugų teikimu informuoja vartotojus apie GES platformą ir nurodo savo e. pašto adresą. Ši informacija paprastai, tiesiogiai, aiškiai ir nuolat teikiama komercinės veiklos subjektų interneto svetainėse ir, jeigu pasiūlymas pateikiamas e. paštu arba kitu elektroninėmis priemonėmis perduodamu tekstiniu pranešimu, – tame pranešime. Taip pat pateikiama elektroninė nuoroda į GES platformos pradžios tinklalapį. Komercinės veiklos subjektai taip pat praneša vartotojui apie GES platformą, kai vartotojas teikia skundą komercinės veiklos subjektui, jo valdomai vartotojų skundų nagrinėjimo sistemai arba bendrovės ombudsmenui.
2. 1 dalies nuostatomis nepažeidžiamos Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [numerį įrašo Leidinių biuras] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 10 straipsnio nuostatos dėl komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiamos informacijos apie GAS procedūras, taikomas tiems komercinės veiklos subjektams, ir apie jų išipareigojimą ginčus su vartotojais spręsti taikant arba ne ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras .
3. 1 dalies nuostatomis nepažeidžiamos Direktyvos 2011/83/ES 6 ir 8 straipsnių nuostatos dėl informacijos, teikiamos vartotojams dėl nuotolinės prekybos sutarčių ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių.

14 straipsnis
Stebėsena

Pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 15 straipsnio 1 dalį valstybių narių įsteigtos kompetentingos institucijos stebi, kaip GAS subjektai vykdo šiame reglamente nustatytas prievolės.

III SKYRIUS **Baigiamosios nuostatos**

15 straipsnis
Įgyvendinimo aktai

1. Komisijai talkina komitetas. Šis komitetas yra komitetas, nurodytas Reglamente (ES) Nr. 182/2011.
2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 4 straipsnis.
3. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnis. Jeigu komiteto nuomonė turi būti gaunama taikant rašytinę procedūrą, ta procedūra užbaigiama negavus rezultato, jeigu per nuomonei priimti nustatytą terminą taip nusprendžia komiteto pirmininkas arba to prašo paprasta komiteto narių dauguma.

16 straipsnis
Naudojimasis įgaliojimais

1. Įgaliojimai priimti deleguotuosius aktus Komisijai suteikiami šiame straipsnyje nustatytais sąlygomis.
2. 7 straipsnio 4 dalyje nurodyti įgaliojimai priimti deleguotuosius aktus suteikiami neribotam laikotarpiui nuo [*Leidinių biuras įrašo tą pačią datą, kaip ir 18 str. 1 dalyje, t. y. šio reglamento įsigaliojimo datą*].
3. Europos Parlamentas arba Taryba gali bet kuriuo metu panaikinti 7 straipsnio 4 dalyje nurodytus įgaliojimus priimti deleguotuosius aktus. Sprendimu dėl įgaliojimų panaikinimo nutraukiami tame sprendime nurodyti įgaliojimai priimti deleguotuosius aktus. Sprendimas įsigalioja kitą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje* arba vėlesnę jame nurodytą dieną. Jis neturi poveikio jau galiojančių deleguotųjų aktų teisėtumui.
4. Priėmusi deleguotąjį aktą, Komisija apie jį vienu metu praneša ir Europos Parlamentui, ir Tarybai.
5. Pagal 7 straipsnio 4 dalį priimtas deleguotasis aktas įsigalioja tik tuo atveju, jeigu per 2 mėnesius nuo pranešimo Europos Parlamentui ir Tarybai apie šį aktą dienos nei Europos Parlamentas, nei Taryba nepareiškia prieštaravimų arba jeigu dar

nepasibaigus šiam laikotarpiui tiek Europos Parlamentas, tiek Taryba praneša Komisijai, kad neprieštaraus. Europos Parlamento arba Tarybos iniciatyva šis laikotarpis pratęsiamas 2 mėnesiais.

17 straipsnis
Ataskaitos

Kas treji metai, o pirmą kartą – ne vėliau kaip po penkerių metų nuo šio reglamento įsigaliojimo, Komisija pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai šio reglamento taikymo ataskaitą. Kartu su ataskaita prireikus pateikiami šio reglamento pakeitimų pasiūlymai.

18 straipsnis
Įsigaliojimas

1. Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.
2. Šis reglamentas taikomas nuo [*Leidinių biuras įrašo datą – 6 mėnesiai po Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) įgyvendinimo termino, toje direktyvoje nurodytino pagal jos 22 str. 1 dalį, pabaigos*], išskyrus 5 straipsnio 1, 4, 5 ir 6 dalis, 6 straipsnio 1, 2 ir 6 dalis, 7 straipsnio 4 ir 5 dalis, 10 straipsnį, 15 straipsnį ir 16 straipsnį, kurie taikomi nuo šio reglamento įsigaliojimo dienos.

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Briuselyje

Europos Parlamento vardu
Pirmininkas

Tarybos vardu
Pirmininkas

PRIEDAS

Pildant elektroninę skundo formą teiktina informacija

- (1) Šalies ieškovės vardas pavardė (pavadinimas) ir, jeigu toks yra, e. paštas ir interneto svetainės adresas;
- (2) nurodoma, ar šalis ieškovė yra vartotojas, ar komercinės veiklos subjektas;
- (3) šalies atsakovės vardas pavardė (pavadinimas) ir, jeigu toks yra, e. paštas ir interneto svetainės adresas;
- (4) nurodoma, ar šalis atsakovė yra vartotojas, ar komercinės veiklos subjektas;
- (5) prekių ar paslaugų, su kurių pardavimu ar teikimu susijęs skundas, pobūdis;
- (6) skundo priežastys;
- (7) vartotojo nuolatinė gyvenamoji vieta tuo metu, kai prekės ar paslaugos buvo užsakytos;
- (8) būdas, kuriuo pateiktas pasiūlymas dėl prekių ar paslaugų ir užsakymo įvykdymo būdas;
- (9) jeigu taikytina, tais atvejais, kai komercinės veiklos subjekto pasiūlymas buvo pateiktas filialo, agentūros ar kito subjekto, arba prekės ar paslaugos buvo ar turėjo būti pristatytos to filialo, agentūros ar kito subjekto, – filialo, agentūros ar kito subjekto vieta;
- (10) sutarties kalba;
- (11) GAS subjektai, kurių paslaugomis komercinės veiklos subjektas įsipareigojo naudotis pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos .../.../ES [*numerį įrašo Leidinių biuras*] dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS) 10 straipsnio 1 dalį, jei šie subjektai žinomi.

FINANSINĖ TEISĖS AKTŲ PASIŪLYMŲ PAŽYMA

1. PASIŪLYMO (INICIATYVOS) STRUKTŪRA

1.1. Pasiūlymo (iniciatyvos) pavadinimas

Reglamentas dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo. Poveikis biudžetui bus įvertinant perskirstant 2012 ir 2013 m. išteklius. Šis veiksmas yra 2014–2020 m. programos „Vartotojai 2020“ dalis.

1.2. Atitinkama (-os) politikos sritis (-ys) VGV / VGB sistemoje¹⁹

Vartotojų reikalai

1.3. Pasiūlymo (iniciatyvos) pobūdis

Pasiūlymas (iniciatyva) susijęs (-usi) su **nauja priemone**

Pasiūlymas (iniciatyva) susijęs (-usi) su **nauja priemone, kuri bus priimta įgyvendinus bandomąjį projektą ir (arba) atlikus parengiamuosius veiksmus²⁰**

Pasiūlymas (iniciatyva) susijęs (-usi) su **esamos priemonės galiojimo pratęsimu**

Pasiūlymas (iniciatyva) susijęs (-usi) su **priemone, perorientuota į naują priemonę**

1.4. Tikslai

1.4.1. *Komisijos daugiametis (-čiai) strateginis (-iai) tikslas (-ai), kurio (-iu) siekiama šiuo pasiūlymu (šia iniciatyva)*

Pagal 1a antraštinę dalį „Konkurencingumas augimui ir užimtumui skatinti“ šiuo pasiūlymu siekiama sukurti ES masto ginčų elektroninio sprendimo sistemą tarpvalstybiniais vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams dėl elektroninių sandorių spręsti.

1.4.2. *Konkretus (-ūs) tikslas (-ai) ir atitinkama VGV / VGB veikla*

... konkretus tikslas

ES masto ginčų elektroninio sprendimo IT sistemos, skirtos tarpvalstybiniais vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams dėl interneto sandorių spręsti, kūrimas.

Atitinkama VGV / VGB veikla

Vartotojų reikalai

1.4.3. *Numatomas (-i) rezultatas (-ai) ir poveikis*

Nurodyti poveikį, kurį pasiūlymas (iniciatyva) turėtų turėti tiksliniams gavėjams (tikslinėms grupėms).

¹⁹

VGV – veikla grindžiamas valdymas, VGB – veikla grindžiamas biudžeto sudarymas.

²⁰

Kaip nurodyta Finansinio reglamento 49 straipsnio 6 dalies a arba b punkte.

Europos vartotojai ir įmonės turės paprastą, greitą ir nebrangų būdą spręsti ginčus, kylančius dėl tarpvalstybinių interneto sandorių. Be to, vartotojai galės ginti savo teises ir gauti kompensaciją, o įmonės galės apsaugoti savo reputaciją ir išvengti didelių bylinėjimosi teisme išlaidų.

1.4.4. Rezultatų ir poveikio rodikliai

Nurodyti pasiūlymo (iniciatyvos) įgyvendinimo stebėjimo rodiklius.

- Visi GAS subjektai turi būti susieti su GES platforma ir naudotis ja, kai ji pradės veikti 2015 m. pradžioje.
- Vartotojų, norinčių elektroninėmis priemonėmis įsigyti prekes ar paslaugas iš kitos valstybės narės, padidėjimas 20 proc. 2020 m.
- Įmonių, norinčių vystyti elektroninę prekybą prekėmis ar paslaugų teikimą kitose valstybėse narėse, padidėjimas 10 proc. 2020 m.

1.5. Pasiūlymo (iniciatyvos) pagrindas

1.5.1. Trumpalaikiai arba ilgalaikiai poreikiai

Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 114 ir 169 straipsniai.

Vartotojai ir įmonės turės paprastą, greitą ir nebrangų būdą spręsti ginčus dėl tarpvalstybinių elektroninių sandorių, naudodamiesi neteisminėmis ginčų elektroninio sprendimo priemonėmis.

1.5.2. Papildoma ES dalyvavimo nauda

Veiksmingų ginčų sprendimo priemonių trūkumas turi įtakos vartotojų pasitikėjimui apsiperkant kitose valstybėse. Tiek įmonės, tiek vartotojai aiškiai nurodo, kad susirūpinimas dėl galimų teisių gynimo kitoje valstybėje narėse problemų atgraso juos nuo pardavimo ir pirkimo kitose šalyse, ir todėl jie negali pasinaudoti visais vidaus rinkos privalumais. Dėl susiklosčiusios padėties aišku, kad reikia dėti daugiau pastangų stiprinant vartotojų pasitikėjimą vidaus rinka ir užtikrinant įmonėms vienodas sąlygas veikti visose valstybėse narėse.

Nepaisant to, kad šiuo metu tarpvalstybinių e. prekybos sandorių nėra daug, valstybėse narėse skaitmeninės mažmeninės rinkos plečiasi vis sparčiau. Todėl norint paskatinti vartotojus ir komercinės veiklos subjektus vykdyti tarpvalstybinius elektroninius sandorius reikia užtikrinti, kad jie galėtų naudotis paprastu, nebrangiu ir veiksmingu teisių gynimo ne teisme būdu. Valstybių narių lygio veiksmais neįmanoma nustatyti ES masto ginčų elektroninio sprendimo sistemos, o būtent ji, kaip nurodyta „Skaitmeninėje darbotvarkėje“ yra esminė priemonė e. prekybai skatinti.

Todėl dėl nustatytų tikslų siekiamų rezultatų ir masto jų geriau siekti ES lygio priemonėmis. ES lygio GES būtų aiškiai naudinga, nes su tarpvalstybiniais interneto sandoriais susiję vartotojų ginčai būtų sprendžiami veiksmingai ir tinkamai.

Vartotojai turės galimybę greitai, nebrangiai ir paprastai išspręsti ginčus su komercinės veiklos subjektais, neatsižvelgiant į rinkos sektorių ir ginčijamą sumą. Daugelis vartotojų nevisiškai pasitiki skaitmenine vidaus rinka, nepaisant visų jos siūlomų privalomų, pvz.,

platesnio produktų ir paslaugų pasirinkimo; maždaug pusėje visų valstybių narių daugiau nei pusė produktų, kurių ieškota internetu, buvo galima surasti tik kitų šalių interneto svetainėse. Galiausiai, veiksmingesnė vidaus rinkos GES sistema sumažins vartotojų nuostolius (šiuo metu jie sudaro 0,02 proc. ES BVP) ir leis jiems gerokai sutaupyti, sudarant elektroninius sandorius, todėl daugiau papildomų prekių ir paslaugų galės būti įsigyta vidaus rinkoje. Be to, komercinės veiklos subjektams bus sudarytos lygios galimybės visoje ES spręsti ginčus su vartotojais, todėl jie turės vienodas sąlygas veikti.

Šios naudos vartotojams ir komercinėms veiklos subjektams negalima užtikrinti vienašaliais valstybių narių veiksmais. O nekoordinuojant valstybių narių pastangų vidaus rinkos vartotojams ir komercinėms veiklos subjektams greičiausiai būtų taikomos skirtingos nuostatos ir ES vartotojų teisės nebūtų vienodai ginamos. Šios srities ES lygmens veiksmą remia didžioji suinteresuotųjų subjektų dauguma.

Norint, kad Europa būtų konkurencingesnė, labai svarbu didinti rinkos dalyvių, įmonių ir gyventojų pasitikėjimą. Gerai veikianti bendroji rinka, sudaryta iš 500 mln. vartotojų, kurių išlaidos sudaro 56 proc. ES BVP, ir daugiau nei 21 mln. įmonių – būtina strategijos „Europa 2020“ tikslus atitinkančio pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo sąlyga.

1.5.3. *Panašios patirties išvados*

Šiuo metu nėra nustatytos ES lygmens IT sistemos, kuria elektroniniu būdu būtų nagrinėjami vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčai dėl tarpvalstybinių interneto sandorių. Tačiau jau veikia keletas IT priemonių, jungiančių įvairius skirtingų valstybių narių dalyvius. Naujoji IT priemonė bus iš esmės pagrįsta šiomis jau veikiančiomis priemonėmis. Svarbiausios – vidaus rinkos informacinė sistema (IMI), Europos vartotojų centrų tinklo (EVCT) IT priemonė ir problemų sprendimo internete tinklas (SOLVIT).

1.5.4. *Suderinamumas ir galima sąveika su kitomis atitinkamomis priemonėmis*

Reglamentas dėl GES pagrįstas Direktyvos dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo pasiūlymu (Direktyva dėl vartotojų GAS).

1.6. **Trukmė ir finansinis poveikis**

√ Pasiūlymo (iniciatyvos) **trukmė ribota**

– √ Pasiūlymas (iniciatyva) galioja nuo 2012 m. iki 2020 m.

– √ Finansinis poveikis nuo 2012 m. iki 2020 m.

Pasiūlymo (iniciatyvos) **trukmė neribota**

– Įgyvendinimo pradinis laikotarpis – nuo 2012 m. iki 2020 m.,

– vėliau – visavertis taikymas.

1.7. **Numatytas (-i) valdymo būdas (-ai)²¹**

√ Komisijos vykdomas tiesioginis centralizuotas valdymas

²¹ Informacija apie valdymo būdus ir nuorodos į Finansinį reglamentą pateikiamos svetainėje „BudgWeb“ http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html.

Netiesioginis centralizuotas valdymas, vykdomo užduotis perduodant:

- vykdomosioms įstaigoms
- Bendrijų įsteigtoms įstaigoms²²
- nacionalinėms viešojo sektoriaus arba viešąsias paslaugas teikiančioms įstaigoms
- asmenims, atsakingiems už konkrečių veiksmų vykdymą pagal Europos Sąjungos sutarties V antraštinę dalį ir nurodytiems atitinkamame pagrindiniame teisės akte, apibrėžtame Finansinio reglamento 49 straipsnyje

Pasidalijamasis valdymas kartu su valstybėmis narėmis

Decentralizuotas valdymas kartu su trečiosiomis šalimis

Jungtinis valdymas kartu su tarptautinėmis organizacijomis (*nurodyti*)

Jei nurodomas daugiau kaip vienas valdymo būdas, išsamią informaciją pateikti šio punkto pastabų skiltyje.

Pastabos

Pastabų nėra.

²² Kaip nurodyta Finansinio reglamento 185 straipsnyje.

2. VALDYMO PRIEMONĖS

2.1. Priežiūros ir atskaitomybės taisyklės

Nurodyti dažnumą ir sąlygas.

Kas treji metai, o pirmą kartą – ne vėliau kaip po penkerių metų nuo šio reglamento įsigaliojimo, Komisija paskelbs šio reglamento taikymo ataskaitą. Kartu su ataskaita prireikus bus pateikiami Reglamento pakeitimų pasiūlymai.

2.2. Valdymo ir kontrolės sistema

2.2.1. Nustatyta rizika

Įgyvendinant biudžetą bus rengiama galimybių studija ir plėtojama GES IT platforma. Pagrindinė rizika:

GES reglamento pagrindas – Direktyva dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (Direktyva dėl vartotojų GAS), nes GES platforma aprėps nacionalines ginčų alternatyvaus sprendimo sistemas, apie kurias bus pranešta pagal tą direktyvą. Todėl veiksmingam ES ginčų elektroninio sprendimo sistemos veikimui turės įtakos tai, ar Direktyva dėl vartotojų GAS bus visapusiškai ir laiku perkelta į nacionalinę teisę.

Nors Komisija valdo keletą IT priemonių, GES platforma bus viena didžiausių pagal prisijungusių dalyvių skaičių, be to, joje bus numatyta prietaikų, tenkinančių konkrečius dalyvių poreikius. Galima rizika – techniniai sunkumai, dėl kurių sistemos plėtotė gali vėluoti.

2.2.2. Numatomas (-i) kontrolės metodas (-ai)

Biudžetas bus įgyvendintas centralizuoto tiesioginio valdymo būdu.

Komisija stebės IT priemonės plėtotės analizės, programavimo ir bandymo etapus. SANCO GD skyrius, atsakingas už informacines sistemas, turi daug IT priemonių (pvz., EVCT, bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS) sistemos, RAPEX sistemos) valdymo patirties, o kai kurios iš šių priemonių panašios į GES platformą (pvz., EVCT priemonė). Ši sukaupta patirtis padės laiku ir veiksmingai spręsti galimas problemas. Be to, 2012 m. bus rengiama galimybių studija, padėsianti nustatyti galima riziką ir techninius sunkumus, kad GES platforma būtų plėtojama sklandžiai. Dėl tam tikrų techninių aspektų (pvz., automatinio vertimo) bus taip pat tariamasi su DIGIT GD ir DGT GD.

2.3. Sukčiavimo ir pažeidimų prevencijos priemonės

Nurodyti dabartines arba numatytas prevencijos ir apsaugos priemones.

Be visų reglamentuojamojo pobūdžio kontrolės priemonių, SANCO GD parengs kovos su sukčiavimu strategiją, pagrįstą naująja 2011 m. birželio 24 d. priimta Komisijos kovos su sukčiavimu strategija, kad, *inter alia*, būtų užtikrinta, jog jo vidaus kovos su sukčiavimu kontrolės priemonės visapusiškai derėtų su naująja strategija, o sukčiavimo rizikos valdymo metodas būtų pritaikytas sukčiavimo rizikos sritims nustatyti ir tinkamai į jas reaguoti.

Vykdydama IT aparatinės ir programinės įrangos bei susijusių paslaugų pirkimą Komisija laikosi Finansinio reglamento nuostatų; visoms pasirašytoms sutartims taikomos su Audito Rūmų ir OLAF vykdomu auditu ir patikrinimais susijusios nuostatos.

3. NUMATOMAS PASIŪLYMO (INICIATYVOS) FINANSINIS POVEIKIS

3.1. Atitinkama (-os) daugiamečių finansinės programos išlaidų kategorija (-os) ir biudžeto išlaidų eilutė (-ės)

- Dabartinės biudžeto išlaidų eilutės

Daugiamečių finansinės programos išlaidų kategorijas ir biudžeto eilutes nurodyti eilės tvarka.

Daugiamečių finansinės programos išlaidų kategorija	Biudžeto eilutė	Išlaidų rūšis	Įnašas			
	Numeris[Aprašymas.....]]	DA / NDA ²³	ELPA ²⁴ šalių	šalių kandidačių ²⁵	trečiųjų šalių	pagal Finansinio reglamento 18 straipsnio 1 dalies aa punktą
1A	17.020200	DA	TAIP	NE	NE	NE

- Prašomos sukurti naujos biudžeto eilutės Netaikytina

Daugiamečių finansinės programos išlaidų kategorijas ir biudžeto eilutes nurodyti eilės tvarka.

Daugiamečių finansinės programos išlaidų kategorija	Biudžeto eilutė	Išlaidų rūšis	Įnašas			
	Numeris[Išlaidų kategorija.....]]	DA / NDA	ELPA šalių	šalių kandidačių	trečiųjų šalių	pagal Finansinio reglamento 18 straipsnio 1 dalies aa punktą
	[XX.YY.YY.YY.]		TAIP / NE	TAIP / NE	TAIP / NE	TAIP / NE

²³ DA – diferencijuotieji asignavimai / NDA – nediferencijuotieji asignavimai.

²⁴ ELPA – Europos laisvosios prekybos asociacija.

²⁵ Šalių kandidačių ir, kai taikoma, Vakarų Balkanų potencialių šalių kandidačių.

3.2. Numatomas poveikis išlaidoms

3.2.1. Numatomo poveikio išlaidoms suvestinė

mln. EUR (tūkstantųjų tikslumu)

Daugiametės finansinės programos išlaidų kategorija	3	Konkurencingumas augimui ir užimtumui skatinti
--	---	--

Sveikatos ir vartotojų reikalų GD			2012 metai	2013 metai	2014 metai	2015 metai	2016 metai	2017 metai	2018 metai	2019 metai	2020 metai	IŠ VISO
• Veiklos asignavimai												
Biudžeto eilutės numeris: 17.020200	Išipareigojimai	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Mokėjimai	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Biudžeto eilutės numeris	Išipareigojimai	(1a)										
	Mokėjimai	(2a)										
Administracinio pobūdžio asignavimai, finansuojami konkrečių programų rinkinio lėšomis ²⁶												
Biudžeto eilutės numeris		(3)										
IŠ VISO asignavimų Sveikatos ir vartotojų reikalų GD	Išipareigojimai	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Mokėjimai	=2+2a	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Techninė ir (arba) administracinė pagalba bei išlaidos ES programų ir (arba) veiksmų įgyvendinimui remti (buvusios BA eilutės), netiesioginiai moksliniai tyrimai, tiesioginiai moksliniai tyrimai.

		+3										
--	--	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

• IŠ VISO veiklos asignavimų	Įsipareigojimai	(4)									
	Mokėjimai	(5)									
• IŠ VISO administracinio pobūdžio asignavimų, finansuojamų konkrečių programų rinkinio lėšomis		(6)									
IŠ VISO asignavimų pagal daugiamečių finansinės programos <....> IŠLAIDŲ KATEGORIJĄ	Įsipareigojimai	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95	
	Mokėjimai	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95	

Jeį pasiūlymas (iniciatyva) daro poveikį kelioms išlaidų kategorijoms: Netaikytina

• IŠ VISO veiklos asignavimų	Įsipareigojimai	(4)								
	Mokėjimai	(5)								
• IŠ VISO administracinio pobūdžio asignavimų, finansuojamų konkrečių programų rinkinio lėšomis		(6)								
IŠ VISO asignavimų pagal daugiamečių finansinės programos 1–4 IŠLAIDŲ KATEGORIJAS (Orientacinė suma)	Įsipareigojimai	=4+ 6								
	Mokėjimai	=5+ 6								

Daugiametės finansinės programos išlaidų kategorija	5	„Administracinės išlaidos“
--	----------	----------------------------

mln. EUR (tūkstantųjų tikslumu)

		2012 metai	2013 metai								IŠ VISO
<Sveikatos ir vartotojų reikalų> GD											
• Žmogiškieji ištekliai		0,318	0,318								0,636
• Kitos administracinės išlaidos											
IŠ VISO <Sveikatos ir vartotojų reikalų> GD	Asignavimai	0,318	0,318								0,636

IŠ VISO asignavimų pagal daugiametės finansinės programos 5 IŠLAIDŲ KATEGORIJĄ	(Iš viso įsipareigojimų = Iš viso mokėjimų)										0,636
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

mln. EUR (tūkstantųjų tikslumu)

		2012 metai	2013 metai	2014 metai	2015 metai	2016 metai	2017 metai	2018 metai	2019 metai	2020 metai	IŠ VISO
IŠ VISO asignavimų pagal daugiametės finansinės programos 1–5 IŠLAIDŲ KATEGORIJAS	Įsipareigojimai	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Mokėjimai	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. *Numatomas poveikis veiklos asignavimams*

- Pasiūlymui (iniciatyvai) įgyvendinti veiklos asignavimai nenaudojami
- Pasiūlymui (iniciatyvai) įgyvendinti veiklos asignavimai naudojami taip:

Įsipareigojimų asignavimai mln. EUR (tūkstantųjų tikslumu)

Nurodyti tikslus ir rezultatus			2012 metai	2013 metai	2014 metai	2015 metai	2016 metai	2017 metai	2018 metai	2019 metai	2020 metai	IŠ VISO								
REZULTATAI																				
	Rezultato rūšis	Vidutinis rezultato išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Rezultatų skaičius	Išlaidos	Bendras rezultatų skaičius	Iš viso išlaidų
1 KONKRETUS TIKSLAS																				
- Rezultatas	IT platforma		1		1,0		1,0												1	2,0
- Rezultatas			1				0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		1	1,8
	IT platformos techninė priežiūra																			

- Rezultatas			1	0,150															1	0,150
Galimybių studija																				
1 konkretaus tikslo tarpinė suma																				
2 KONKRETUS TIKSLAS																				
- Rezultatas																				
2 konkretaus tikslo tarpinė suma																				
IŠ VISO IŠLAIDŲ				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3	3,95

3.2.3. Numatomas poveikis administracinio pobūdžio asignavimams

3.2.3.1. Suvestinė

- √ Pasiūlymui (iniciatyvai) įgyvendinti administraciniai asignavimai nenaudojami
- √ Pasiūlymui (iniciatyvai) įgyvendinti administraciniai asignavimai naudojami taip:

mln. EUR (tūkstantųjų tikslumu)

	2012 metai	2013 metai	2014 metai	2015 metai	2016 metai	2017 metai	2018 metai	2019 metai	2020 metai	IŠ VISO
--	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------

Daugiametės finansinės programos 5 IŠLAIDŲ KATEGORIJA										
Žmogiškieji ištekliai	0,318	0,318								0,636
Kitos administracinės išlaidos		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Daugiametės finansinės programos 5 IŠLAIDŲ KATEGORIJOS tarpinė suma		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Neįtraukta į daugiametės finansinės programos 5 IŠLAIDŲ KATEGORIJA²⁷										
Žmogiškieji ištekliai										
Kitos administracinio pobūdžio išlaidos										
Tarpinė suma, neįtraukta į daugiametės										

²⁷

Techninė ir (arba) administracinė pagalba bei išlaidos ES programų ir (arba) veiksmų įgyvendinimui remti (buvusios BA eilutės), netiesioginiai moksliniai tyrimai, tiesioginiai moksliniai tyrimai.

finansinės programos 5 IŠLAIDŲ KATEGORIJA										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

IŠ VISO	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Numatomi žmogiškųjų išteklių poreikiai

- Pasiūlymui (iniciatyvai) įgyvendinti žmogiškieji ištekliai nenaudojami
- Pasiūlymui (iniciatyvai) įgyvendinti žmogiškieji ištekliai naudojami taip²⁸:

Sąmatą nurodyti sveikaisiais skaičiais (arba ne smulkiau nei dešimtujų tikslumu)

		2012 metai	2013 metai			N metai	
• Etatų plano pareigybės (pareigūnai ir laikinieji darbuotojai)							
17 01 01 01 (Komisijos būstinė ir atstovybės)		2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (Delegacijos)							
XX 01 05 01 (Netiesioginiai moksliniai tyrimai)							
10 01 05 01 (Tiesioginiai moksliniai tyrimai)							
• Išorės personalas (visos darbo dienos ekvivalento vienetais (FTE))²⁹							
17 01 02 01 (CA, INT, SNE finansuojami iš bendrojo biudžeto)		1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (CA, INT, JED, LA ir SNE delegacijose)							
XX 01 04 yy ³⁰	- būstinėje ³¹						
	- delegacijose						
XX 01 05 02 (CA, INT, SNE - netiesioginiai moksliniai tyrimai)							
10 01 05 02 (CA, INT, SNE - tiesioginiai moksliniai tyrimai)							
Kitos biudžeto eilutės (nurodyti)							
IŠ VISO		3 (0,318)	3 (0,318)				

XX yra atitinkama politikos sritis arba biudžeto antraštinė dalis.

Vykdytinų užduočių aprašymas:

²⁸ Poveikis biudžetui bus nustatomas perskirstant išteklius 2012 ir 2013 m. Nuo 2014 m. žmogiškųjų išteklių poreikiai bus tenkinami pagal programą „Vartotojai 2020“.

²⁹ CA – sutartininkas („Contract Agent“); INT – per agentūrą įdarbintas darbuotojas („Intérimaire“); JED – jaunesnysis delegacijos ekspertas („Jeune Expert en Délégation“); LA – vietinis darbuotojas („Local Agent“); SNE – deleguotasis nacionalinis ekspertas („Seconded National Expert“).

³⁰ Neviršijant viršutinės ribos, nustatytos išorės personalui, finansuojamam iš veiklos asignavimų (buvusių BA eilučių).

³¹ Būtina struktūriniais fondams, Europos žemės ūkio fondui kaimo plėtrai (EŽŪFKP) ir Europos žuvininkystės fondui (EŽF).

Pareigūnai ir laikinieji darbuotojai	Ginčų elektroninio sprendimo IT sistemos plėtojimas, techninė priežiūra ir naujinimas.
Išorės personalas	Nėra

Žmogiškųjų išteklių poreikiai bus tenkinami panaudojant GD darbuotojus, jau paskirtus priemonei valdyti ir perskirstytus generaliniame direktorate, ir prireikus finansuojami iš papildomų lėšų, kurios atsakingam GD gali būti skiriamos pagal metinę asignavimų skyrimo procedūrą ir atsižvelgiant į biudžeto apribojimus.

3.2.4. *Suderinamumas su dabartine daugiamete finansine programa*

- Pasiūlymas (iniciatyva) suderinama su 2007–2013 m. ir 2014–2020 m. daugiamečiais finansiniais programomis.
- Atsižvelgiant į pasiūlymą (iniciatyvą), reikės pakeisti daugiamečės finansinės programos atitinkamos išlaidų kategorijos programavimą

Paaiškinti, kaip reikia pakeisti programavimą, ir nurodyti atitinkamas biudžeto eilutes bei sumas.

.....

- Įgyvendinant pasiūlymą (iniciatyvą) būtina taikyti lankstumo priemonę arba patikslinti daugiamečę finansinę programą³²

Paaiškinti, ką reikia atlikti, ir nurodyti atitinkamas išlaidų kategorijas, biudžeto eilutes ir sumas.

.....

3.2.5. *Trečiųjų šalių įnašai*

- Pasiūlyme (iniciatyvoje) nenumatyta bendro su trečiosiomis šalimis finansavimo
- Pasiūlyme (iniciatyvoje) numatytas bendras finansavimas apskaičiuojamas taip:

Asignavimai mln. EUR (tūkstantųjų tikslumu)

	N metai	N+1 metai	N+2 metai	N+3 metai	... atsižvelgiant į poveikio trukmę įterpti reikiamą metų skaičių (žr. 1.6 punktą)			Iš viso
Nurodyti bendrą finansavimą teikiančią įstaigą								
Iš VISO bendrai finansuojamų asignavimų								

³² Žr. Tarpinstitucinio susitarimo 19 ir 24 punktus.

3.3. Numatomas poveikis įplaukoms

- Pasiūlymas (iniciatyva) neturi finansinio poveikio įplaukoms
- Pasiūlymas (iniciatyva) turi finansinį poveikį:
 - nuosaviems ištekliams
 - įvairioms įplaukoms

mln. EUR (tūkstantųjų tikslumu)

Biudžeto įplaukų eilutė	Asignavimai, skirti einamųjų metų biudžetui	Pasiūlymo (iniciatyvos) poveikis ³³					... atsižvelgiant į poveikio trukmę įterpti reikiamą metų skaičių (žr. 1.6 punktą)		
		N metai	N+1 metai	N+2 metai	N+3 metai				
Straipsnis		5.							

Įvairių asignuotųjų įplaukų atveju nurodyti biudžeto išlaidų eilutę (-es), kuriai (-oms) daromas poveikis.

.....

Nurodyti poveikio įplaukoms apskaičiavimo metodą.

.....

³³ Tradiciniai nuosavi ištekliai (muitai, cukraus mokesčiai) turi būti nurodomi grynosiomis sumomis, t. y. iš bendros sumos atskaičius 25 % surinkimo išlaidų.