



EIROPAS KOMISIJA

Briselē, 29.11.2011  
COM(2011) 794 galīgā redakcija

2011/0374 (COD)

Priekšlikums

**EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA**

**par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (Regula par patērētāju ODR)**

## PASKAIDROJUMA RAKSTS

### 1. PRIEKŠLIKUMA KONTEKSTS

Šo priekšlikumu kopā ar priekšlikumu direktīvai par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu ("Direktīva par patērētāju ADR"), ir jāskata saistībā ar centieniem uzlabot iekšējā mazumtirdzniecības tirgus darbību, jo īpaši veicinot patērētāju tiesību aizsardzību, kas saistīta ar pārrobežu e-komercijas darījumiem.

Pašlaik piedāvātās ADR shēmas tādu patērētāju strīdu risināšanai, kas saistīti ar e-komercijas darījumiem, ir sadrumstalotas un nepilnīgas. Turklāt, lai gan puse esošo ADR shēmu piedāvā patērētājiem iespēju iesniegt savu sūdzību tiešsaistē, ļoti nedaudzas piedāvā patērētājiem iespēju veikt visu procedūru tiešsaistē (izmantojot tiešsaistes strīdu izšķiršanas rīku – ODR)<sup>1</sup>. Apstrādājot visu procesu tiešsaistē, varētu ietaupīt laiku un tiktu atvieglota saziņa starp pusēm.

Attīstoties e-komercijai, tirgi, kuros uzņēmumi un patērētāji darbojas, ir kļuvuši ievērojami lielāki un aptverošāki un sniedzas pāri valstu robežām. Patērētāji un tirgotāji tomēr uzskata, ka ir riskanti iesaistīties pārrobežu e-komercijas darījumos, jo darījuma virtuālā rakstura dēļ nebūtu viegli risināt attiecīgos strīdus.

Tā kā nav efektīvu tiesību aizsardzības procedūru sūdzībām, kas saistītas ar pārrobežu tiešsaistes darījumiem, tas nelabvēlīgi ietekmē gan patērētājus, gan uzņēmumus. Patērētājiem rodas zaudējumi, ja tiem nav iespējas iepirkties tiešsaistē pāri robežai, tādējādi tie nevar salīdzināt produktu izmaksas plašākā ES tirgū un iegādāties šos produktus tur, kur tas ir lētāk. Uzņēmumiem, jo īpaši maziem un vidējiem uzņēmumiem, ir grūtāk apgūt administratīvos resursus, kas ir vajadzīgi, lai risinātu strīdus ar patērētājiem, kuri dzīvo citā dalībvalstī. Tas kavē digitālā iekšējā tirgus attīstību.

Stratēģijas "Eiropa 2020" pamatiniciatīva "Digitālā programma Eiropai"<sup>2</sup> paziņoja par ES stratēģiju alternatīvas strīdu izšķiršanas sistēmas uzlabošanai, norādot, ka Komisija "izstrādās ES mēroga tiešsaistes tiesību aizsardzības rīku e-komercijai", lai palielinātu patērētāju un uzņēmumu uzticēšanos digitālajam tirgum. 2011. gada Aktā par vienoto tirgu<sup>3</sup> viena no galvenajām prioritātēm bija "nodrošināt, lai tiktu ieviesti ārpustiesas pārsūdzības līdzekļi, kas varētu garantēt vienkāršu, ātru un lētu risinājumu patērētājiem un kas ļautu saglabāt uzņēmumu attiecības ar to klientiem. Šajā pamatdarbībā ir paredzēts pasākumu bloks attiecībā uz tirdzniecību tiešsaistē".

Ņemot vērā konstatētās problēmas, ierosinātās regulas mērķis ir izveidot ES mēroga sistēmu strīdu izšķiršanai tiešsaistē (ODR), lai veicinātu strīdu atrisināšanu starp tirgotāju un patērētāju saistībā ar preču pārdošanu vai pakalpojumu sniegšanu tiešsaistē pāri robežai.

---

<sup>1</sup> Eiropas Patērētāju centru tīkla 2010. gada ziņojums liecina, ka vairāk nekā puse sūdzību (56,3%), ko saņem ECC-Net, bija saistītas ar e-komercijas darījumiem. Tomēr no 35 000 pārrobežu sūdzībām, ko ECC tīkls saņem 2010. gadā, 91% nevarēja nodot ADR shēmai citā dalībvalstī, jo nebija piemērotu ADR shēmu ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010\\_annual\\_report\\_ecc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf)).

<sup>2</sup> Pamatiniciatīva "Eiropa 2020" — Digitālā programma Eiropai – COM(2010) 245, 13. lpp.

<sup>3</sup> Komisijas paziņojums "Akts par vienoto tirgu" COM (2011) 206, 9. lpp.

## 2. APSPRIEŠANĀS AR IEINTERESĒTAJĀM PERSONĀM UN IETEKMES NOVĒRTĒJUMA REZULTĀTI

### 2.1. Ekspertu atzinumu apkopošana un apspriešanās ar ieinteresētajām personām

Vairākos pētījumos, ko Komisija veikusi par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (*ADR*), ir risināti jautājumi, kas saistīti ar tiešsaistes strīdu izšķiršanas instrumentiem. Tie ir 2009. gada “Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union (Pētījums par alternatīvas strīdu izšķiršanas izmantošanu Eiropas Savienībā)”, kurā veikta pašreizējo *ADR* shēmu un to darbības padziļināta analīze visās dalībvalstīs, pētījums par patērētāju tiesību aizsardzību ES<sup>4</sup>, “Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR) (Novērtējums par atbilstības izmaksām, tostarp administratīvām izmaksām/slogu uzņēmumiem, kas saistītas ar alternatīvu strīdu izšķiršanu)” (2011. g.) un pētījums par “pārrobežu *ADR* Eiropas Savienībā” (2011. g.).

Sabiedriskajā apspriešanās par *ADR* izmantošanu, ko uzsāka 2011. gada janvārī, tika risināti arī ar *ODR* saistīti jautājumi, un apspriests, kā vislabāk nodrošināt patērētāju tiesību aizsardzību pārrobežu e-komercijas darījumos<sup>5</sup>. Lielā mērā tika atbalstīta nepieciešamība uzlabot *ODR* instrumentus, jo īpaši e-komercijas darījumiem, kuros tiek saņemts arvien vairāk sūdzību galvenokārt saistībā ar lietām par nelielām summām. Jo īpaši tika uzsvērts, ka jārisina valodu jautājums un pusēm jāsniedz pietiekama informācija par procesu un tā rezultātu. Vairākums respondentu vērsa uzmanību uz nepieciešamību balstīties uz pozitīvo pieredzi, kas pastāv atsevišķās nozarēs.

Debates, kas notika augstākā līmeņa sanāksmē par “alternatīvu strīdu izšķiršanu iekšējam tirgum un patērētājiem”, kuru 2011. gada martā kopīgi organizēja Komisijas dienesti un Eiropas Parlaments, liecināja par vispārēju atbalstu patērētāju strīdu *ODR* instrumentu izstrādei, izmantojot ES darbību, lai sniegtu skaidrību par nosacījumiem un nodrošinātu augstas kvalitātes *ADR* shēmas visām e-komercijas nozarēm. Seminārā “*ADR*: kā to uzlabot?”, ko organizēja 2011. gada aprīlī Eiropas Patērētāju sammita<sup>6</sup> laikā, tika skarti jautājumi, kas saistīti ar strīdu izšķiršanu tiešsaistē.

Visbeidzot, apspriešanās notika arī ar Eiropas datu aizsardzības uzraudzītāju (EDAU).

### 2.2. Ietekmes novērtējums

Komisija ir veikusi sīku ietekmes novērtējumu (IN), analizējot vairākus politikas risinājumus gan attiecībā uz “*ADR* aptvērumu, informāciju un kvalitāti”, gan “*ODR* pārrobežu e-komercijas darījumiem”.

Ietekmes novērtējumā secināja, ka, tikai izmantojot divus instrumentus saistībā ar alternatīvu strīdu izšķiršanu (*ADR*) un strīdu izšķiršanu tiešsaistē (*ODR*), var nodrošināt piekļuvi

---

<sup>4</sup> “Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions” (Patērētāju tiesību aizsardzība Eiropas Savienībā — patērētāju pieredze, uztvere un atzinumi”, 2009. g.), [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf)

<sup>5</sup> *Public consultation on the use of alternative dispute resolution (ADR) as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the EU* (Sabiedriskā apspriešanās par alternatīvu strīdu izšķiršanu (*ADR*) kā līdzekli, lai atrisinātu strīdus, kas saistīti ar tirdzniecības darījumiem un praksi ES.) Paziņojums par atbildēm un atsauksmēm pieejams [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm)

<sup>6</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp)

taisnīgam, pārredzamam un efektīvam līdzeklim, lai ārpustiesas kārtībā atrisinātu patērētāju strīdus, kas saistīti ar pārrobežu e-komercijas darījumiem. It sevišķi regula izveidos ES mēroga sistēmu strīdu izšķiršanai tiešsaistē, ar kuras palīdzību var efektīvi risināt strīdus, kas saistīti ar pārrobežu e-komercijas darījumiem, pamatojoties uz kvalitatīvu alternatīvu strīdu izšķiršanu shēmu pilnīgu pārklājumu, kas jāsasniedz saskaņā ar direktīvu par patērētāju *ADR*.

### **3. PRIEKŠLIKUMA JURIDISKIE ASPEKTI**

#### **3.1. ES mēroga tiešsaistes strīdu izšķiršanas sistēmas darbība**

##### *3.1.1. Eiropas tiešsaistes strīdu izšķiršanas sistēmas izveide*

Šā priekšlikuma mērķis ir izveidot Eiropas platformu strīdu izšķiršanai tiešsaistē (“*ODR* platformu”).

*ODR* platforma ir interaktīva tīmekļa vietne, kas piedāvā vienu pieejas punktu patērētājiem un tirgotājiem, kuri ārpustiesas kārtībā cenšas atrisināt strīdus, kas radušies pārrobežu e-komercijas darījumos. Platformai var piekļūt visās oficiālajās ES valodās, un tās izmantošana ir bez maksas. *ADR* shēmas, kuras izveidotas dalībvalstīs un par kurām paziņots Komisijai saskaņā ar direktīvu par patērētāju *ADR*, elektroniski reģistrēs *ODR* platformā.

Patērētāji un tirgotāji varēs iesniegt sūdzības, izmantojot elektronisku veidlapu, kas platformas tīmekļa vietnē būs pieejama visās ES oficiālajās valodās. Platforma pārbaudīs, vai sūdzību var apstrādāt, un mēģinās iegūt pušu piekrišanu, lai nodotu sūdzību šā strīda kompetentajai *ADR* shēmai. Kompetentā *ADR* shēma saskaņā ar reglamentu 30 dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas centīsies strīdu atrisināt. *ADR* shēmai būs platformai jāsniedz daži dati saistībā ar strīdu (diena, kad par sūdzību informēja puses; diena, kad strīds tika atrisināts; strīda iznākums).

Saskaņā ar priekšlikumu tiks izveidots tiešsaistes strīdu izšķiršanas koordinātoru tīkls (“*ODR* koordinātoru tīkls”) — pa vienam kontaktpunktam tiešsaistes strīdu izšķiršanai katrā dalībvalstī. *ODR* koordinātoru tīkls sniegs atbalstu *ODR* platformai iesniegto strīdu izšķiršanai.

##### *3.1.2. Informācija par ES mēroga *ODR* sistēmu*

Šajā priekšlikumā noteikts, ka tirgotājiem, kas reģistrēti ES un kas darbojas pārrobežu e-komercijā, patērētāji jāinformē par *ODR* platformu. Šai informācijai ir jābūt viegli, tieši, skaidri un pastāvīgi pieejamai tirgotāju tīmekļa vietnēs, kā arī brīdī, kad patērētājs iesniedz sūdzību tirgotājam.

##### *3.1.3. Uzraudzība*

Par platformas darbību tiks sagatavots ikgadējs darbības pārskata ziņojums. *ADR* shēmu atbilstību šajā regulā noteiktajiem pienākumiem uzraudzīs kompetentās iestādes, kas jāizveido dalībvalstīs saskaņā ar direktīvu par patērētāju *ADR*. Reizi trijos gados Komisija ziņos Eiropas Parlamentam un Padomei par regulas piemērošanu.

##### *3.1.4. Datu aizsardzības noteikumi*

Datus, kurus puses un *ADR* shēmas iekļāvušas *ODR* platformā, uzglabās datubāzē, un tiem piemēros attiecīgos tiesību aktus par datu aizsardzību.

### 3.2. Subsidiaritātes princips

Priekšlikuma pamatā ir Līguma par Eiropas Savienības darbību 114. pants.

Izveidojot ES mēroga *ODR* sistēmu pārrobežu strīdu risināšanai tiešsaistē, kas pamatojas uz jau pastāvošajām *ADR* shēmām dalībvalstīs, un ievērojot šo shēmu reglamentu, tiks nostiprināta uzticība mazumtirdzniecības digitālajam iekšējam tirgum un uzņēmumiem pavērsies jaunas iespējas.

Neskatoties uz pašlaik nelielo pārrobežu e-komercijas darījumu skaitu, digitālās mazumtirdzniecības tirgus dalībvalstīs strauji paplašinās. Tādējādi, lai stiprinātu patērētāju un tirgotāju uzticēšanos pārrobežu darījumiem tiešsaistē, ir jānodrošina vienkāršs, lēts un efektīvs ārpustiesas tiesību aizsardzības līdzeklis.

Lai izveidotu ES mēroga *ODR* platformu, kas ir būtisks instruments e-komercijas veicināšanai, ir jāīsteno ES līmenī. Ir ļoti svarīgi Eiropas patērētājiem nodrošināt vienādu aizsardzības līmeni un veicināt konkurenci starp uzņēmumiem, tādējādi palielinot apmaiņu ar ražojumiem un pakalpojumiem tiešsaistē un pāri robežām.

### 3.3. Proporcionalitāte

Priekšlikums ir saskaņā ar proporcionalitātes principu šādu iemeslu dēļ.

Priekšlikuma nolūks ir izstrādāt visefektīvāko veidu, kā sasniegt izvirzīto mērķi ar vismazākajām salīdzinošajām izmaksām. Tā vietā, lai radītu pilnīgi jaunu struktūru ES līmenī, paredzētā regulatīvā pieeja pamatojas uz esošajām valstu *ADR* shēmām, kuras atbilst prasībām, kas noteiktas attiecīgajos Savienības tiesību aktos.

Tādējādi ierosinātā regula nodrošinās kvalitatīvu *ADR* pakalpojumu pilnu pārklājumu pārrobežu strīdu risināšanai tiešsaistē, vienlaikus izmantojot īstenošanas izmaksas tikai attiecībā uz pasākumiem, kas papildinās jau esošās valstu *ADR* struktūras.

Visi ierosinātie noteikumi tika pakļauti proporcionalitātes pārbaudei un intensīvai apspriešanai, lai nodrošinātu piemērotu un proporcionālu regulējumu.

## 4. IETEKME UZ BUŽETU

Šī darbība ir daļa no Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam<sup>7</sup>. Lai to nodrošinātu, 2012. un 2013. gada budžetu pārdalīs. Finanšu apropriācijas, kas paredzētas šā priekšlikuma īstenošanai laikā no 2012. līdz 2020. gadam, būs EUR 4,586 miljoni pašreizējās cenās. Cilvēkresursi tiks nodrošināti, izmantojot attiecīgā ģenerāldirektorāta darbiniekus, kuri jau ir iesaistīti konkrētās darbības pārvaldībā un ir pārgrupēti attiecīgajā ģenerāldirektorātā, vajadzības gadījumā izmantojot vadošajam ģenerāldirektorātam gada budžeta sadales procedūrā piešķirtos papildu resursus un ņemot vērā budžeta ierobežojumus. Šim priekšlikumam ir pievienots finanšu pārskats.

---

<sup>7</sup> Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par Patērētāju tiesību aizsardzības programmu 2014.–2020. gadam, SEC(2011) 1320 galīgā redakcija un SEC(2011) 1321 galīgā redakcija.

## Priekšlikums

**EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA****par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (Regula par patērētāju ODR)**

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

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

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc tiesību akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu<sup>8</sup>,

apspriedusies ar Eiropas datu aizsardzības uzraudzītāju,

rīkojoties saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru,

tā kā:

- (1) Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 169. panta 1. punktā un 169. panta 2. punkta a) apakšpunktā paredzēts, ka Savienībai jāveicina augsta patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa sasniegšana, veicot 114. pantā noteiktos pasākumus. Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 38. pantā ir paredzēts, ka Savienības politika nodrošina augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni.
- (2) Saskaņā ar LESD 26. panta 2. punktu, iekšējais tirgus ir telpa bez iekšējām robežām, kurā ir nodrošināta preču un pakalpojumu brīva aprīte. Lai patērētāji uzticētos iekšējā tirgus digitālajam aspektam un varētu gūt labumu no tā, ir svarīgi viņiem nodrošināt pieeju vienkāršiem un lētiem paņēmieniem tādu strīdu izšķiršanai, kas radušies saistībā ar preču pārdošanu vai pakalpojumu sniegšanu tiešsaistē. Tas jo īpaši attiecas uz gadījumiem, kad patērētāji veic pirkumus pāri robežai.
- (3) Paziņojumā “Akts par vienoto tirgu”<sup>9</sup> Komisija ir noteikusi tiesību aktus par strīdu alternatīvu izšķiršanu, to skaitā ir elektroniskā tirdzniecība, jo tā ir viens no divpadsmit mehānismiem kā veicināt izaugsmi un vairogt uzticēšanos vienotajam tirgum.
- (4) Eiropadome aicināja Parlamentu un Padomi līdz 2012. gada beigām pieņemt pirmo prioritāro pasākumu kopumu, lai dotu jaunu stimulu vienotajam tirgum<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> OV C [...], [...], [...]. lpp.

<sup>9</sup> Komisijas paziņojums “Akts par vienoto tirgu” COM (2011) 206, 9. lpp.

<sup>10</sup> Eiropadomes 2011. gada 24.-25. marta secinājumi, EUCO 10/11, 4. lpp.; skat. arī Eiropadomes 2011. gada 23. oktobra secinājumi, EUCO 52/11, 1.-2. lpp.

- (5) Iekšējais tirgus ir patērētāju ikdienas realitāte, tiem ceļojot, iepērkoties un veicot maksājumus. Patērētāji ir galvenie iekšējā tirgus dalībnieki, un tāpēc tiem jābūt uzmanības centrā. Iekšējā tirgus digitālais aspekts ir būtisks gan patērētājiem, gan tirgotājiem. Patērētāji arvien biežāk iepērkas internetā, un aizvien vairāk tirgotāju pārdod preces tiešsaistē. Veicot darījumus digitālajā vidē, patērētājiem un tirgotājiem vajadzētu justies pārliecinātiem.
- (6) Patērētāju un tirgotāju uzticēšanās digitālajam tirgum pieaugs, ja tiem būs dota iespēja vienkārši un lēti izšķirt strīdus. Tomēr patērētājiem un tirgotājiem joprojām nav viegli rast ārpustiesas risinājumus, jo īpaši saistībā ar strīdiem, kas rodas, slēdzot pārrobežu tiešsaistes darījumus. Tāpēc šādi strīdi pašlaik bieži paliek neatrisināti.
- (7) Strīdu izšķiršana tiešsaistē var nodrošināt vienkāršu un lētu risinājumu, lai ārpus tiesas izšķirtu strīdus, kas saistīti ar pārrobežu darījumiem tiešsaistē. Tomēr pašreiz trūkst mehānismu, kas ļautu patērētājiem un tirgotājiem risināt šādus strīdus, izmantojot elektroniskos līdzekļus. Tas rada kaitējumu patērētājiem, ir šķērslis pārrobežu darījumiem tiešsaistē, rada nevienlīdzīgus konkurences apstākļus tirgotājiem un tādējādi kavē elektroniskās tirdzniecības attīstību.
- (8) Šī regula būtu jāpiemēro tādu ar līgumstrīdu ārpustiesas izšķiršanai starp patērētājiem un tirgotājiem, kas radušies, tirgotājiem pārdodot preces vai sniedzot pakalpojumus pāri robežām tiešsaistē. To nevajadzētu piemērot tādiem strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem, kas radušies, pārdodot preces vai sniedzot pakalpojumus tiešsaistē, ja vismaz viens no tiem nav reģistrēts vai nedzīvo Savienības dalībvalstī laikā, kad patērētājs pasūta šādas preces vai pakalpojumus, vai ja tirgotājs un patērētājs ir reģistrēts vai dzīvo tajā pašā dalībvalstī.
- (9) Šai regulai nevajadzētu skart Eiropas Parlamenta un Padomes 2008. gada 21. maija Direktīvu 2008/52/EK par konkrētiem mediācijas aspektiem civillietās un komercietās<sup>11</sup>, Padomes 2000. gada 22. decembra Regulu (EK) Nr. 44/2001 par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un komercietās<sup>12</sup>, Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 11. jūlija Regulu (EK) Nr. 864/2007 par tiesību aktiem, kas piemērojami ārpuslīgumiskām saistībām (Roma II)<sup>13</sup> un Eiropas Parlamenta un Padomes 2008. gada 17. jūnija Regulu (EK) Nr. 593/2008 par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I)<sup>14</sup>.
- (10) Definīcijai “patērētājs” būtu jāattiecas uz fiziskām personām, kas darbojas ārpus savas komercdarbības, uzņēmuma, amata vai profesijas. Tomēr, ja līgums ir noslēgts ar mērķi, kas daļēji ir saistīts un daļēji nav saistīts ar personas komercdarbību (divējāda lietojuma līgumi) un ar komercdarbību saistītais mērķis ir tik ierobežots, ka nav dominējošs kopējā piegādes kontekstā, arī šāda persona būtu jāuzskata par patērētāju.
- (11) Definīcijā “preču pārdošana vai pakalpojumu sniegšana tiešsaistē”, būtu jāietver tāds preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas darījums tiešsaistē, kurā tirgotājs vai tirgotāja starpnieks ir piedāvājis preces vai pakalpojumus, izmantojot tīmekļa vietni vai citus elektroniskos līdzekļus, un patērētājs šīs preces vai pakalpojumus pasūtījis

---

<sup>11</sup> OV L 136, 24.5.2008., 3. lpp.

<sup>12</sup> OV L 12, 16.1.2001., 32. lpp.

<sup>13</sup> OV L 199, 31.7.2007., 40. lpp.

<sup>14</sup> OV L 177, 4.7.2008., 6. lpp.

minētajā tīmekļa vietnē vai ar citu elektronisko līdzekļu palīdzību. Tai būtu jāaptver arī gadījumi, kad patērētājs ir piekļuvis tīmekļa vietnei vai citiem informācijas sabiedrības pakalpojumiem, izmantojot mobilo elektronisko ierīci, piemēram, mobilo tālruni.

- (12) Šo regulu nevajadzētu piemērot tādiem strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem, kas radušies saistībā ar bezsaistē pāri robežai pārdotām precēm vai sniegtiem pakalpojumiem. Šo regulu nevajadzētu piemērot strīdiem starp tirgotājiem.
- (13) Šī regula būtu jāskata saistībā ar Eiropas Parlamenta un Padomes .....[*Office of Publications insert date of adoption*] Direktīvu .../.../ES [*Office of Publications insert reference number*] par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (direktīva par patērētāju *ADR*)<sup>15</sup>, kurā paredzēta prasība dalībvalstīm nodrošināt, lai strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem, kas dzīvo vai reģistrēti Savienībā, un kuri radušies, pārdodot preces vai sniedzot pakalpojumus, varētu iesniegt alternatīvas strīdu izšķiršanas struktūrai.
- (14) Šīs regulas mērķis ir izveidot tiešsaistes strīdu izšķiršanas (*ODR*) platformu Eiropas līmenī. Šai *ODR* platformai vajadzētu būt interaktīvai tīmekļa vietnei, kas piedāvā vienu pieejas punktu patērētājiem un tirgotājiem, kuri cenšas ārpusstiesas kārtībā risināt strīdus, kas radušies pārrobežu e-komercijas darījumos. Ar tās palīdzību patērētājiem un tirgotājiem būtu jādod iespēja iesniegt sūdzības, aizpildot elektronisku sūdzības iesniegšanas veidlapu, kas pieejama visās oficiālajās Savienības valodās, un nosūtīt šīs sūdzības alternatīvas strīdu izšķiršanas (*ADR*) struktūrai, kas ir kompetenta izskatīt strīdu. Platformai būtu jānodrošina iespēja *ADR* struktūrām un pusēm risināt strīdu izšķiršanu platformā.
- (15) Eiropas līmeņa *ODR* sistēmai būtu jābalstās uz jau esošajām *ADR* struktūrām dalībvalstīs, un tai jāievēro dalībvalstu tiesiskās tradīcijas. Tāpēc *ADR* struktūrām, kurām sūdzība ir nosūtīta, izmantojot *ODR* platformu, būtu jāpiemēro savs reglaments, tostarp noteikumi par izmaksām. Tomēr šīs regulas mērķis ir noteikt dažus kopīgus noteikumus, kas piemērojami šīm procedūrām, lai nodrošinātu to efektivitāti. Tajā būtu jāietver noteikumi, kas nodrošina ātru šādu strīdu izšķiršanu.
- (16) Elektroniski savienojot Eiropas *ODR* platformu ar visām *ADR* struktūrām, par kurām Komisijai paziņots saskaņā ar 17. panta 2. punktu Direktīvā .../.../ES [direktīva par patērētāju *ADR*] [*Office of Publications insert reference number*], vajadzētu nodrošināt ārpusstiesas tiesību aizsardzības pilnīgu pārklājumu tiešsaistē attiecībā uz pārrobežu strīdiem, kas radušies, pārdodot preces vai sniedzot pakalpojumus tiešsaistē.
- (17) Šī regula nekavē jebkuras esošo tiešsaistes strīdu izšķiršanas struktūras darbību Savienībā. Tai nebūtu jā kavē *ADR* struktūras nodarboties ar tādu pārrobežu strīdu izšķiršanu tiešsaistē, kas tām ir iesniegti nevis caur *ODR* platformu, bet citādi.
- (18) Lai risinātu strīdus, kas saistīti ar sūdzībām, kuras iesniegtas izmantojot *ODR* platformu, palīdzību varētu sniegt tiešsaistes strīdu izšķiršanas koordinators tīkls. Šai tīklā būtu jāiekļauj dalībvalstu kontaktpunkti, kuros darbojas tiešsaistes strīdu izšķiršanas koordinatori.

---

<sup>15</sup> OV L [...], [...], [...]. lpp.



- (19) Tiesības uz efektīvu tiesību aizsardzību un tiesības uz taisnīgu tiesu ir pamattiesības, kas garantētas Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 47. pantā. Tiesīsaistes strīdu izšķiršanas procedūras nevar veidot tā, lai tās aizstātu tiesas procedūras un tām nevajadzētu liegt tiesības patērētājiem vai tirgotājiem vērsties tiesā pēc tiesību aizsardzības. Tāpēc nekas šajā regulā nedrīkstētu kavēt puses īstenot savas tiesības piekļūt tiesu sistēmai.
- (20) Uz informācijas apstrādi saskaņā ar šo regulu būtu jāattiecinā visstingrākās konfidencialitātes garantijas, un tai būtu jāatbilst noteikumiem par personas datu aizsardzību, kas paredzēti Eiropas Parlamenta un Padomes 1995. gada 24. oktobra Direktīvā 95/46/EK par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti<sup>16</sup> un Eiropas Parlamenta un Padomes 2000. gada 18. decembra Regulā (EK) Nr. 45/2001 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Kopienas iestādēs un struktūrās un par šādu datu brīvu apriti<sup>17</sup>. Šie noteikumi būtu jāpiemēro personas datu apstrādei, ko saskaņā ar šo regulu veic dažādi platformas dalībnieki, darbojoties katrs atsevišķi vai kopā ar citiem.
- (21) Datu subjekti būtu jāinformē par viņu personas datu apstrādi *ODR* platformā un par viņu tiesībām attiecībā uz šādu apstrādi Komisijas publicētā visaptverošā paziņojumā, kurā viegli saprotamā un vienkāršā valodā paskaidrotas apstrādes darbības, par kurām ir atbildīgi dažādi platformas dalībnieki saskaņā ar 11. un 12. pantu Regulā (EK) Nr. 45/2001 un ar valsts tiesību aktiem, kas pieņemti saskaņā ar 10. un 11. pantu Direktīvā 95/46/EK.
- (22) Tirgotājiem savā tīmekļa vietnē būtu jāinformē patērētāji par *ODR* platformu un jānodrošina elektroniska saite ar tās mājas lapu. Tiem būtu jāsniedz šāda informācija arī tad, ja patērētājs iesniedz sūdzību tirgotājam, patērētāju sūdzību izskatīšanas sistēmai, ko izmanto tirgotājs, vai uzņēmuma ombudam. Šim pienākumam nevajadzētu skart 10. panta 1. līdz 3. punktu Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications insert reference number*], kurā noteikts tirgotāju pienākums informēt patērētājus par *ADR* procedūrām, kas attiecas uz tirgotājiem, un par to, vai tie apņemas izmantot alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras, lai risinātu strīdus ar patērētājiem. Turklāt šim pienākumam nevajadzētu skart 6. panta 1. punkta t) apakšpunktu un 8. pantu Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām<sup>18</sup>. Direktīvas 2011/83/ES 6. panta t) apakšpunktā noteikts, ka patērētāju distances līgumos un līgumos, kas noslēgti ārpus uzņēmuma telpām, pirms patērētājam līgums kļūst saistošs, tirgotājs informē patērētāju par iespēju attiecīgā gadījumā izmantot uz tirgotāju attiecināmu ārpusvietas sūdzību un tiesību aizsardzības mehānismu un par metodēm, kā tam piekļūt.
- (23) Lai papildinātu vai grozītu dažus nebūtiskus šīs regulas elementus, Komisijai būtu jāpiešķir pilnvaras pieņemt aktus saskaņā ar LESD 290. pantu, ņemot vērā informāciju, kādu sūdzētājs norādījis elektroniskajā sūdzības veidlapā, kas pieejama platformā. Sevišķi svarīgi lai sagatavošanas darba gaitā Komisija nodrošinātu pienācīgu apspriešanu, tostarp speciālistu līmenī. Komisijai, sagatavojot un izstrādājot

---

<sup>16</sup> OV L 281, 23.11.1995., 31. lpp.

<sup>17</sup> OV L 8, 12.1.2001., 1. lpp.

<sup>18</sup> OV L [...], [...], [...]. lpp.

deleģētos aktus, būtu jānodrošina, lai attiecīgos dokumentus vienlaicīgi, laikus un atbilstīgi nosūtītu Eiropas Parlamentam un Padomei.

- (24) Lai garantētu vienādus nosacījumus šīs regulas īstenošanai, īstenošanas pilnvaras būtu jāpiešķir Komisijai, ņemot vērā *ODR* platformas darbību, sūdzības iesniegšanas kārtību un sadarbību *ODR* koordinatoru tīklā. Šīs pilnvaras būtu īstenojamas atbilstīgi Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 16. februāra Regulai (ES) Nr. 182/2011, ar ko nosaka normas un vispārīgus principus par dalībvalstu kontroles mehānismiem, kuri attiecas uz Komisijas īstenošanas pilnvaru izmantošanu. Konsultēšanās procedūra būtu jāizmanto, pieņemot īstenošanas aktus, kas attiecas uz elektronisko sūdzību veidlapu, ņemot vērā tās tehnisko raksturu. Pārbaudes procedūra būtu jāizmanto, pieņemot noteikumus par sadarbību starp *ODR* koordinatoriem tiešsaistes strīdu izšķiršanas koordinatoru tīklā.
- (25) Tā kā šīs regulas mērķus, proti, izveidot Eiropas tiešsaistes strīdu izšķiršanas platformu pārrobežu tiešsaistes strīdiem, uz kuriem attiecas kopēji noteikumi, ierosinātās rīcības mēroga un ietekmes dēļ nav iespējams pilnā mērā sasniegt dalībvalstīs, un tādēļ tie ir labāk sasniedzami Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionālītātes principu šajā regulā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi šā mērķa sasniegšanai.
- (26) Šī direktīva respektē pamattiesības un ievēro principus, kas jo īpaši ir atzīti Eiropas Savienības Pamattiesību hartā un jo īpaši tās 7., 8., 38. un 47. pantā.

IR PIENĒMUŠI ŠO REGULU.

## I NODAĻA

### Vispārīgi noteikumi

#### *1. pants* *Priekšmets*

Šīs regulas mērķis ir veicināt iekšējā tirgus darbību un jo īpaši tā digitālo aspektu un sasniegt augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, nodrošinot platformu, kas atvieglotu taisnīgu, pārredzamu un efektīvu ārpustiesas strīdu izšķiršanu starp patērētājiem un tirgotājiem tiešsaistē.

#### *2. pants* *Darbības joma*

Šo regulu piemēro, lai ārpustiesas kārtībā atrisinātu līgumstrīdus, kas patērētājiem un tirgotājiem radušies saistībā ar preču pārdošanu vai pakalpojumu sniegšanu tiešsaistē, izmantojot Direktīvai [*Office of Publications please insert number of* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*)] atbilstošas alternatīvas strīdu izšķiršanas struktūras ieviešanu un izmantojot Eiropas tiešsaistes strīdu izšķiršanas platformu.

*3. pants*  
*Saistība ar citiem Savienības tiesību aktiem*

Šī regula neskar Direktīvu 2008/52/EK, Regulu (EK) Nr. 44/2001, Regulu (EK) Nr. 864/2007 un Regulu (EK) Nr. 593/2008.

*4. pants*  
*Definīcijas*

Šajā regulā ir spēkā šādas definīcijas:

- (a) “patērētājs” ir fiziska persona, kas rīkojas nolūkos, kas nav saistīti ar tirdzniecību, uzņēmējdarbību, amatniecību vai profesionālo darbību;
- (b) “tirgotājs” ir jebkura fiziska persona vai jebkura juridiska persona, kas var būt gan privāts vai valsts īpašums, kura rīkojas nolūkos, kas saistīti ar tirdzniecību, uzņēmējdarbību, amatniecību vai profesionālo darbību, tostarp ar kādas personas starpniecību, kura rīkojas tās vārdā;
- (c) “preču pārdošana vai pakalpojumu sniegšana tiešsaistē” ir tāds preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas darījums, kurā tirgotājs vai tirgotāja starpnieks ir piedāvājis preces vai pakalpojumus, izmantojot tīmekļa vietni vai citus elektroniskus līdzekļus, un patērētājs šīs preces vai pakalpojumus pasūtījis minētajā tīmekļa vietnē vai ar citu elektronisko līdzekļu palīdzību;
- (d) “elektroniskie līdzekļi” ir elektroniskas iekārtas datu apstrādei (tostarp ar digitālu kompresiju) un uzglabāšanai, kurus pilnībā pārraida, nosūta un saņem pa vadiem, pa radio, ar optiskiem vai citiem elektromagnētiskiem līdzekļiem;

Par pakalpojumiem, kas tiek sniegti, izmantojot elektroniskus līdzekļus, neuzskata:

- pakalpojumus bezsaistē;
  - pakalpojumus, kam ir materiāls raksturs pat tad, ja tie sniegti ar tādām elektroniskām ierīcēm kā automātiski naudas vai biļešu izsniegšanas aparāti (banknotes, dzelzceļa biļetes), pieeja ceļu tīkliem, autoparkiem u.c., par kuru izmantošanu iekasē samaksu pat tad, ja ir elektroniskas ierīces pie izejas/izejas, kas kontrolē pieeju un/vai nodrošina maksājumu pareizību;
  - pakalpojumus, ko nesniedz ar elektroniskās apstrādes/inventarizācijas sistēmām, piemēram, balss telefona pakalpojumus, telefaksa vai teleksa pakalpojumus, pakalpojumus, ko sniedz pa balss telefonu vai faksu; ārsta konsultācijas pa telefonu vai telefaksu; jurista konsultācijas pa telefonu vai telefaksu; tiešo tirdzniecību pa telefonu vai telefaksu.
- (e) “pārrobežu tiešsaistes preču pārdošana vai pakalpojumu sniegšana” ir preču pārdošana vai pakalpojumu sniegšana tiešsaistē, ja laikā, kad patērētājs pasūta šādas preces vai pakalpojumus, patērētājs nav tās pašas dalībvalsts rezidents, kurā reģistrēts uzņēmējs;
  - (f) tirgotājs ir “reģistrēts”

- viņa uzņēmējdarbības vietā, ja tirgotājs ir fiziska persona;
  - juridiskās adreses vietā, centrālās administrācijas vai galvenās uzņēmējdarbības vietā, ja tirgotājs ir uzņēmums vai cita juridiska persona, vai fizisku un juridisku personu apvienība, vai filiāles, aģentūras vai cita uzņēmuma atrašanās vietā, ja tirgotāja piedāvājums vai pasūtīto preču vai pakalpojumu piegāde tiek veikta filiāles, aģentūras vai cita uzņēmuma darbības rezultātā;
- (g) “alternatīva strīdu izšķiršanas procedūra” (turpmāk “*ADR* procedūra”) ir procedūra strīdu izšķiršanai ārpus tiesas kārtībā, izmantojot strīdu izšķiršanas struktūras ieviešanu, kura iesaka vai piedāvā risinājumu vai saved kopā puses, lai palīdzētu rast izlīgumu;

Par *ADR* procedūrām neuzskata procedūras, kas iesniegtas strīdu izšķiršanas struktūrām, kurās par strīdu izšķiršanu atbildīgās fiziskās personas vienīgais darba devējs ir tirgotājs, procedūras, kas iesniegtas patērētāju sūdzību izskatīšanas sistēmām, ko izmanto tirgotājs, tiešas sarunas starp patērētāju un tirgotāju, kā arī to pārstāvjiem, un tiesneša mēģinājumus izšķirt strīdu tiesvedībā, kas ir saistīta ar šo strīdu.

- (h) “alternatīva strīdu izšķiršanas struktūra” (turpmāk “*ADR* struktūra”) ir struktūra, uz kuru attiecas Direktīvas [*Office of Publications insert number of Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju ADR)*] 4. panta e) punkts un par kuru Komisijai ir nosūtīts ziņojums saskaņā ar minētās direktīvas 17. panta 2. punktu;
- (i) “sūdzības iesniedzējs” ir patērētājs vai tirgotājs, kas ir iesniedzis sūdzību Eiropas tiešsaistes strīdu izšķiršanas platformai;
- (j) “atbildētājs” ir patērētājs vai tirgotājs, pret kuru ir iesniegta sūdzība Eiropas tiešsaistes strīdu izšķiršanas platformai;
- (k) “personas dati” ir jebkāda informācija, kas attiecas uz identificētu vai identificējamu fizisku personu, (“datu subjekts”); identificējama persona ir persona, ko var tieši vai netieši identificēt, jo īpaši atsaucoties uz identifikācijas numuru vai vienu vai vairākiem faktoriem, kas ir raksturīgi tās fiziskajai, fizioloģiskajai, garīgajai, ekonomiskajai, kultūras vai sociālajai identitātei.

## II NODAĻA

### Eiropas platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē

#### 5. pants

#### *Eiropas platformas strīdu izšķiršanai tiešsaistē izveide*

1. Komisija izveido Eiropas platformu strīdu izšķiršanai tiešsaistē (“*ODR* platforma”).
2. *ODR* platforma ir interaktīva tīmekļa vietne, kam var piekļūt elektroniski un bez maksas visās oficiālajās Savienības valodās. *ODR* platforma ir kopīgs piekļuves

punkts patērētājiem un tirgotājiem, kas vēlas panākt tādu strīdu ārpusstiesas izšķiršanu, uz kuriem attiecas šī regula.

3. *ODR* platformai ir šādas funkcijas:

- (a) nodrošināt elektronisku sūdzību veidlapu, ko var aizpildīt sūdzības iesniedzējs;
- (b) pamatojoties uz elektroniskajā sūdzību veidlapā ietverto informāciju, piedāvāt pusēm vienu vai vairākas kompetentas *ADR* struktūras, norādot informāciju par maksu, attiecīgā gadījumā par valodu vai valodām, kurās procedūra tiks veikta, un aptuvenu procedūras ilgumu vai informējot sūdzības iesniedzēju, ka sniegtā informācija nedod iespēju noteikt kompetentu *ADR* struktūru;
- (c) nosūtīt sūdzības *ADR* struktūrai, kuru puses piekritušas izmantot;
- (d) nodrošināt pusēm un *ADR* struktūrai iespēju veikt strīdu izšķiršanas procedūru tiešsaistē;
- (e) nodrošināt iespēju izmantot elektronisku veidlapu, ar kuras palīdzību *ADR* struktūras nosūtīs informāciju, kas minēta 9. panta c) punktā;
- (f) nodrošināt atgriezeniskās saites sistēmu, kas ļautu pusēm izteikt viedokli par *ODR* platformas darbību un tās *ADR* struktūras darbību, kura ir risinājusi strīdu.
- (g) publicēt informāciju par *ADR* struktūrām, par kurām Komisijai ir paziņots saskaņā ar 17. panta 2. punktu Direktīvā [*Office of Publications insert number of Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju ADR)*], un kuras izskata strīdus, uz ko attiecas šī regula;
- (h) sniegt vispārēju informāciju par alternatīvu strīdu izšķiršanu kā ārpusstiesas strīdu izšķiršanu;
- (i) nodrošināt pieeju to strīdu rezultātu statistikai, ko izskatījušas *ADR* struktūras, kurām *ODR* platforma ir nosūtījusi sūdzības.

4. *ODR* platformā elektroniski reģistrē alternatīvās strīdu izšķiršanas struktūras, par kurām Komisija ir informēta saskaņā ar 17. panta 2. punktu Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications please insert number of Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju ADR)*], kuras saskaņā ar šo struktūru kompetences noteikšanai nepieciešamajiem elementiem, kas minēti 16. panta 1. punktā Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications please insert number of Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju ADR)*] un kuras, pamatojoties uz informāciju, kas izklāstīta elektroniskajā sūdzības iesniegšanas veidlapā, kas minēta 3. punkta a) apakšpunktā, ir kompetentas izskatīt strīdus, uz kuriem attiecas šī regula.

5. Komisija ir atbildīga par *ODR* platformas izstrādi, darbību, uzturēšanu, kā arī uz datu drošību.
6. Komisija, izmantojot īstenošanas aktus, pieņem pasākumus attiecībā uz sīki izstrādātiem noteikumiem 3. punktā paredzēto funkciju izpildei. Minētos īstenošanas aktus pieņem saskaņā ar 15. panta 3. punktā minēto pārbaudes procedūru.

#### 6. pants

##### *Koordinatoru tīkls strīdu izšķiršanai tiešsaistē*

1. Katra dalībvalsts nozīmē vienu *ODR* kontaktpunktu un paziņo Komisijai tā nosaukumu un kontaktinformāciju. Dalībvalstis var nodot atbildību par *ODR* kontaktpunktiem saviem Eiropas Patērētāju informēšanas centru tīklā iekļautajiem centriem, patērētāju organizācijām vai jebkurai citai struktūrai. Katrā *ODR* kontaktpunktā darbojas vismaz divi tiešsaistes strīdu izšķiršanas koordinatori (turpmāk “*ODR* koordinatori”).
2. *ODR* koordinatori palīdz izšķirt strīdus, kas attiecas uz sūdzībām, kuras iesniegtas platformā, veicot šādas funkcijas:
  - (a) ja nepieciešams, atvieglo saziņu starp pusēm un kompetento *ADR* struktūru;
  - (b) informē patērētājus par citiem tiesību aizsardzības veidiem, ja strīdu nevar izšķirt izmantojot platformu, piemēram, ja tirgotājas atsakās izmantot *ADR*;
  - (c) iesniedz Komisijai un dalībvalstīm ikgadēju darbības pārskata ziņojumu, kura pamatā ir koordinatoru funkciju izpildes rezultātā iegūtā praktiskā pieredze;
  - (d) informē puses par to procedūru priekšrocībām un trūkumiem, kuras izmanto piedāvātās *ADR* struktūras.
3. Komisija izveido koordinatoru tīklu strīdu izšķiršanai tiešsaistē (turpmāk “*ODR* koordinatoru tīkls”), kas sekmēs sadarbību starp *ODR* koordinatoriem un veicinās 2. punktā minēto funkciju izpildi.
4. Vismaz reizi gadā Komisija sasauc *ODR* koordinatoru tīkla dalībnieku sanākumi, lai apmainītos ar labāko pieredzi un izskatītu jebkuras problēmas, kas radušās *ODR* platformas darbībā un kas atkārtojas.
5. Komisija, izmantojot īstenošanas aktus, pieņem noteikumus par sadarbību starp *ODR* koordinatoriem. Minētos īstenošanas aktus pieņem saskaņā ar 15. panta 3. punktā minēto pārbaudes procedūru.

#### 7. pants

##### *Sūdzības iesniegšana*

1. Lai iesniegtu sūdzību *ODR* platformai, sūdzības iesniedzējs aizpilda elektronisko sūdzību veidlapu, kas ir pieejama platformas tīmekļa vietnē. Sūdzības iesniedzējs sūdzības veidlapai var pievienot jebkurus dokumentus elektroniskā formā sūdzības pamatojumam.

2. Sūdzības iesniedzēja sniegtajai informācijai ir jābūt pietiekamai, lai varētu noteikt kompetento *ADR* struktūru. Šī informācija ir izklāstīta pielikumā.
3. *ODR* platforma pusēm sniedz informāciju par *ADR* struktūru vai struktūrām, kuras tā ir identificējusi kā kompetentas; ja ir pieejamas citas iespējas, attiecīgo dalībvalstu *ODR* koordinatori sniedz pusēm sīkāku informāciju par dažādajām struktūrām, kas šādi identificētas, un konsultē puses par to procedūru priekšrocībām un trūkumiem, kuras izmanto katra no šīm *ADR* struktūrām, lai puses varētu izdarīt apzinātu izvēli.
4. Saskaņā ar 16. pantu Komisija ir pilnvarota pieņemt deleģētos aktus, lai pielāgotu pielikumā sniegto informāciju, ņemot vērā kritērijus, saskaņā ar kuriem *ADR* struktūras, par ko Komisijai ir paziņots saskaņā ar 17. panta 2. punktu Direktīvā [*Office of Publications insert number of* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*)] un kas izskata strīdus, uz kuriem attiecas šī regula, nosaka attiecīgās darbības jomas.
5. Komisija, izmantojot īstenošanas aktus, sīki izstrādās noteikumus par elektronisko sūdzību veidlapu. Šos īstenošanas aktus pieņem saskaņā ar 15. panta 2. punktā minēto konsultāciju procedūru.
6. Izmantojot elektronisko sūdzību veidlapu un tās pielikumus, apstrādā tikai tos datus, kas ir precīzi, atbilstīgi un samērīgi attiecībā uz to apkopošanas mērķiem.

#### *8. pants*

##### *Sūdzības apstrāde un nosūtīšana*

1. Platformai iesniegto sūdzību apstrādā tikai tad, ja sūdzību veidlapa ir pilnībā aizpildīta.
2. Saņemot pilnībā aizpildītu sūdzību veidlapu, *ODR* platforma valodā, kuru lietojis sūdzības iesniedzējs, sazinās ar to un valodā, kurā sastādīts līgums, pa e-pastu nosūta atbildētājam:
  - (a) informāciju par to, ka pusēm jāvienojas par vienu kompetentu *ADR* struktūru, lai varētu tai nosūtīt sūdzību;
  - (b) informāciju par to, ka sūdzība netiks apstrādāta, ja puses nespēs vienoties par vienu kompetentu *ADR* struktūru vai ja neizdosies noteikt kompetentu *ADR* struktūru,
  - (c) visu kompetento *ADR* struktūru sarakstu, ja tās ir noteiktas;
  - (d) *ODR* kontaktpunkta nosaukumu un kontaktinformāciju patērētāja dzīves vietā un tirgotāja reģistrācijas vietā, kā arī īsu aprakstu par funkcijām, kas minētas 6. panta 2. punkta a), b) un d) apakšpunktā;
  - (e) uzaicinājumu patērētājam no sniegtā saraksta izvēlēties vienu vai vairākas *ADR* struktūras, norādot, ka šāda izvēle nav obligāta;

- (f) uzaicinājumu tirgotājam no sniegtā saraksta izvēlēties vienu vai vairākas *ADR* struktūras, ja neviena no šīm struktūrām neatbilst tai struktūrai, kuru tirgotājs bija apņēmis izmantot saskaņā ar 10. panta 1. punktu Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications please insert number of* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*)].
  - (g) informāciju par to, ka, patērētājam izvēloties to struktūru, kuru tirgotājs bija apņēmis izmantot saskaņā ar 10. panta 1. punktu Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications please insert number of* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*)], platforma sūdzību automātiski nosūtīs šai *ADR* struktūrai.
3. Šā panta 2. punktā minētajā informācijā ietver šādas ziņas par katru struktūru:
- (a) attiecīgā gadījumā maksu par pakalpojumu;
  - (b) valodu vai valodas, kurās tiks veikta procedūra;
  - (c) procedūras aptuveno ilgumu;
  - (d) attiecīgā gadījumā nepieciešamību pēc pušu vai to pārstāvju fiziskas klātesamības;
  - (e) informāciju par to, vai procedūras iznākums būs saistošs vai nesaistošs.
4. Ja puses platformai neatbild vai nevienojas par vienu kompetentu *ADR* struktūru, sūdzību tālāk neapstrādā. Patērētāju informē par iespēju sazināties ar *ODR* koordinatoru, lai saņemtu informāciju par citiem tiesību aizsardzības līdzekļiem.
5. Ja patērētājs izvēlas to *ADR* struktūru, kuru tirgotājs bija apņēmis izmantot saskaņā ar 10. panta 1. punktu Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications please insert number of* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*)], vai ja puses izvēlējušās vienu un to pašu *ADR* struktūru, platforma sūdzību automātiski nosūtīs šai *ADR* struktūrai.
6. Ja puses ir vienojušās par vairākām *ADR* struktūrām, patērētāju lūdz izvēlēties vienu no šīm struktūrām. Platforma automātiski nosūtīs sūdzību minētajai *ADR* struktūrai.

#### *9. pants* *Strīda izšķiršana*

*ADR* struktūras, kurām saskaņā ar 8. pantu nosūtīta sūdzība,

- (a) bez kavēšanās paziņo pusēm par strīdu un informē tās par savu reglamentu un maksu, kas piemērojama attiecīgā strīda izšķiršanai;



- (b) 30 dienu laikā no procedūras uzsākšanas pabeidz strīda izšķiršanas procedūru, ja puses, saņemot paziņojumu par strīdu, vienojas sākt procedūru. Sarežģītu strīdu gadījumā *ADR* struktūra var šo termiņu pagarināt;
- (c) bez kavēšanās *ODR* platformai nosūta šādu informāciju:
  - i) datumu, kurā saņemts strīds, un strīda priekšmetu;
  - ii) dienu, kad pusēm nosūtīts paziņojums par strīdu;
  - iii) dienu, kad procedūra pabeigta, un tās rezultātu.

*10. pants*  
*Datubāze*

Komisija veic pasākumus, kas vajadzīgi, lai izveidotu un uzturētu elektronisku datubāzi, kurā tā glabās informāciju, kas apstrādāta saskaņā ar 5. panta 3. punktu un 9. panta c) apakšpunktu.

*11. pants*  
*Personas datu apstrāde*

1. Piekļuvi informācijai, tostarp personas datiem, kas saistīti ar strīdu un glabājas 10. pantā minētajā datubāzē, 9. pantā minētajos nolūkos piešķir tikai *ADR* struktūrai, kurai saskaņā ar 8. pantu strīds tika nosūtīts. Piekļuvi tai pašai informācijai piešķir arī *ODR* koordinatoriem 6. panta 3. punktā minētajos nolūkos.
2. Komisijai ir pieejama informācija, kuru apstrādā saskaņā ar 9. pantu, lai uzraudzītu *ODR* platformas izmantošanu un darbību un sagatavotu 17. pantā minētos ziņojumus. Tā apstrādā platformas lietotāju personas datus, ciktāl tas ir nepieciešams platformas darbībai un uzturēšanai, kā arī lai uzraudzītu, kā platformu lieto *ADR* struktūras un *ODR* koordinatori.
3. Personas datus, kas saistīti ar strīdu, uzglabā 1. punktā minētajā datubāzē tikai uz laiku, kas vajadzīgs, lai sasniegtu mērķus, kādiem tie apkopoti, un nodrošinātu, ka datu subjektiem ir iespēja piekļūt saviem personas datiem, lai īstenotu savas tiesības; tos automātiski dzēš vēlākais 6 mēnešu laikā pēc dienas, kad *ODR* platformai saskaņā ar 9. panta c) apakšpunkta iii) daļu ir paziņots par strīda noslēgšanu. Iepriekš minēto uzglabāšanas laiku piemēro arī personas datiem, ko valsts datnēs uzglabā *ADR* struktūra vai *ODR* koordinators, kas izskatīja attiecīgo strīdu, izņemot gadījumus, kad *ADR* piemērotie procedūras noteikumi vai jebkādi īpaši attiecīgās valsts tiesību akti paredz ilgāku uzglabāšanas laiku.
4. Katru *ODR* koordinators un katru *ADR* struktūru uzskata par personas datu apstrādātāju, atbilstīgi 2. panta d) apakšpunktam Direktīvā 95/46/EK, attiecībā uz datu apstrādes darbībām saskaņā ar šo regulu, un tās ir atbildīgas, lai nodrošinātu, ka šīs darbības atbilst datu aizsardzības noteikumiem, kas noteikti valsts tiesību aktos, kuri pieņemti saskaņā ar Direktīvu 95/46/EK. Attiecībā uz šajā regulā paredzētajiem pienākumiem un ar to saistīto personas datu apstrādi Komisiju uzskata par personu, kas atbildīga par datu apstrādi, atbilstīgi Regulas (EK) Nr. 45/2001 2. panta d) apakšpunktam.

*12. pants*  
*Datu konfidencialitāte un drošība*

1. *ODR* koordinatoru un *ADR* struktūru pienākums ir ievērot dienesta noslēpumu vai citas līdzvērtīgas prasības attiecībā uz konfidencialitāti, kas noteiktas valsts tiesību aktos.
2. Komisija veic attiecīgus tehniskos un organizatoriskos pasākumus, lai nodrošinātu saskaņā ar šo regulu apstrādātās informācijas drošību, tostarp atbilstīgu datu piekļuves kontroli, drošības plānu un drošības starpgadījumu pārvaldību saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 45/2001 22. pantu.

*13. pants*  
*Informācija patērētājiem*

1. Tirgotāji, kas reģistrēti Savienībā un kas tiešaistē pāri robežām pārdod preces vai sniedz pakalpojumus, informē patērētājus par *ODR* platformu un tās e-pasta adresi. Šai informācijai ir jābūt viegli, tieši, skaidri un pastāvīgi pieejamai tirgotāju tīmekļa vietnēs un, ja piedāvājums veikts, izmantojot e-pastu vai citu teksta ziņojumu, kas pārraidīts ar elektroniskiem līdzekļiem, — pieejamai minētajā ziņojumā. Ziņojumā jābūt ietvertai elektroniskai saitei uz *ODR* platformas mājas lapu. Arī tirgotāji informē patērētājus par *ODR* platformu, ja patērētājs iesniedz sūdzību tirgotājam, patērētāju sūdzību izskatīšanas sistēmai, ko izmanto tirgotājs, vai uzņēmuma ombudam.
2. Šā panta 1. punkta noteikumi neskar 10. pantu Direktīvā.../.../ES [*Office of Publications please insert number of* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*)], kas paredz, ka tirgotāji informē patērētājus par *ADR* procedūrām, kuras attiecas uz tirgotājiem, un sniedz precizējumu par to, vai attiecīgie tirgotāji apņemas izmantot alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem.
3. Šā panta 1. punkta noteikumi neskar Direktīvas 2011/83/ES 6. un 8. panta noteikumus par distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem.

*14. pants*  
*Uzraudzība*

*ADR* struktūru atbilstību šajā regulā noteiktajiem pienākumiem uzrauga kompetentās iestādes, ko izveidojušas dalībvalstis saskaņā ar 15. panta 1. punktu Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications insert number of* Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju *ADR*)].

### III NODAĻA

## Nobeiguma noteikumi

#### 15. pants Īstenošanas akti

1. Komisijai palīdz komiteja. Šī komiteja ir komiteja Regulas (ES) Nr. 182/2011 nozīmē.
2. Ja ir atsauce uz šo punktu, piemēro Regulas (ES) Nr. 182/2011 4. pantu.
3. Ja ir atsauce uz šo punktu, piemēro Regulas (ES) Nr. 182/2011 5. pantu. Ja komitejas atzinums ir jāsaņem rakstiskā procedūrā, minēto procedūru beidz bez rezultāta, ja atzinuma sniegšanai noteiktajā termiņā tā lēmis komitejas priekšsēdētājs vai to pieprasa komitejas locekļi ar vienkāršu balsu vairākumu.

#### 16. pants Deleģējuma īstenošana

1. Pilnvaras pieņemt deleģētos aktus Komisijai piešķir, ievērojot šajā pantā izklāstītos nosacījumus.
2. 7. panta 4. punktā minētās pilnvaras deleģē uz nenoteiktu laiku, sākot ar *[Office of Publications insert same date as in Art. 18(1) = date of entry into force of this Regulation]*, kad stājas spēkā šī regula.
3. Eiropas Parlaments vai Padome var atsaukt 7. panta 4. punktā minēto pilnvaru deleģējumu. Ar atsaukšanas lēmumu tiek izbeigts minētajā lēmumā norādīto pilnvaru deleģējums. Tas stājas spēkā nākamajā dienā pēc lēmuma publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*, vai arī vēlākā datumā, kas tajā norādīts. Tas neskar jau spēkā esošos citus deleģētos aktus.
4. Tiklīdz Komisija pieņem deleģēto tiesību aktu, Komisija par to paziņo vienlaikus Eiropas Parlamentam un Padomei.
5. Deleģēts akts, kas pieņemts saskaņā ar 7. panta 4. punktu, stājas spēkā tikai tad, ja ne Eiropas Parlaments, ne Padome divu mēnešu laikā pēc minētā akta paziņošanas Eiropas Parlamentam un Padomei, nav cēluši iebildumus vai ja pirms minētā termiņa beigām gan Eiropas Parlaments, gan Padome ir informējuši Komisiju, ka necels iebildumus. Šo periodu pagarina par 2 mēnešiem pēc Eiropas Parlamenta vai Padomes iniciatīvas.

#### 17. pants Ziņojumi

Reizi trijos gados un pirmo reizi ne vēlāk kā piecus gadus pēc šīs regulas stāšanās spēkā Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs regulas piemērošanu. Ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno priekšlikumus par šīs regulas pielāgošanu.

*18. pants*  
*Stāšanās spēkā*

1. Šī regula stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.
2. Šo regulu piemēro no [*Office of Publications insert date = 6 months after implementation deadline for Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR as to be inserted in that Directive in accordance with Art 22(1) of that Directive*], izņemot 5. panta 1., 4., 5. un 6. punktu, 6. panta 1., 2. un 6. punktu, 7. panta 4. un 5. punktu, 10. pantu, 15. pantu un 16. pantu, kurus piemēro no dienas, kad šī regula stājas spēkā.

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.

Briselē,

*Eiropas Parlamenta vārdā —*  
*priekšsēdētājs*

*Padomes vārdā —*  
*priekšsēdētājs*

## PIELIKUMS

### *Informācija, kas jāsniedz aizpildot elektronisko sūdzības iesniegšanas veidlapu*

- (1) Sūdzības iesniedzēja nosaukums/vārds, adrese un attiecīgā gadījumā e-pasta un tīmekļa vietnes adrese.
- (2) Norādījums par to, vai sūdzības iesniedzējs ir patērētājs vai tirgotājs.
- (3) Atbildētāja puses nosaukums/vārds, adrese un attiecīgā gadījumā e-pasta un tīmekļa vietnes adrese.
- (4) Norādījums par to, vai atbildētājs ir patērētājs vai tirgotājs.
- (5) Preču vai pakalpojumu veids, uz kuru attiecas sūdzība.
- (6) Apsvērumi, kuri ir sūdzības pamatā.
- (7) Patērētāja pastāvīgā dzīvesvieta laikā, kad preces vai pakalpojumi tika pasūtīti.
- (8) Saziņas metode, ar kuru preces vai pakalpojumus piedāvā, un saziņas metode, ar kuras palīdzību bija veikts pasūtījums.
- (9) Attiecīgā gadījumā filiāles, aģentūras vai cita uzņēmuma atrašanās vieta, ja tirgotāja piedāvājums vai preču vai pakalpojumu piegāde tiek veikta vai to paredzēts veikt filiāles, aģentūras vai cita uzņēmuma darbības rezultātā.
- (10) Līguma valoda.
- (11) *ADR* struktūras, kuras tirgotājs ir apņēmis izmantot saskaņā ar 10. panta 1. punktu Direktīvā .../.../ES [*Office of Publications insert number of Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvā 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju ADR)*], ja tās ir zināmas.

## TIESĪBU AKTA PRIEKŠLIKUMA FINANŠU PĀRSKATS

### 1. PRIEKŠLIKUMA/INICIATĪVAS KONTEKSTS

#### 1.1. Priekšlikuma/iniciatīvas nosaukums

Regula par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē. Ietekmi uz budžetu risinās, pārdalot 2012. un 2013. gada budžetu Šī darbība ir daļa no Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2014.–2020. gadam.

#### 1.2. Attiecīgās politikas jomas *ABM/ABB* struktūrā<sup>19</sup>

Patērētāji

#### 1.3. Priekšlikuma/iniciatīvas būtība

Priekšlikums/iniciatīva attiecas uz **jaunu darbību**

Priekšlikums/iniciatīva attiecas uz **jaunu darbību, pamatojoties uz izmēģinājuma projektu/sagatavošanas darbību**<sup>20</sup>

Priekšlikums/iniciatīva attiecas uz **esošas darbības pagarināšanu**

Priekšlikums/iniciatīva attiecas uz **darbību, kas pārveidota jaunā darbībā**

#### 1.4. Mērķi

##### 1.4.1. Komisijas daudzgadu stratēģiskie mērķi, ko plānots sasniegt ar priekšlikumu/iniciatīvu

1.a pozīcijas “Konkurētspēja izaugsmei un nodarbinātībai” priekšlikuma mērķis ir izveidot ES mēroga sistēmu strīdu izšķiršanai tiešsaistē tiešsaistes pārrobežu strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem.

##### 1.4.2. Konkrētie mērķi un attiecīgās *ABM/ABB* darbības

Konkrētais mērķis Nr..

Izveidot ES mēroga tiešsaistes strīdu izšķiršanas IT sistēmu tiešsaistes pārrobežu strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem.

Attiecīgā *ABM/ABB* darbība

Patērētāji

##### 1.4.3. Paredzamie rezultāti un ietekme

*Norādīt, kāda ir priekšlikuma/iniciatīvas iecerētā ietekme uz finansējuma saņēmējiem/mērķgrupām.*

<sup>19</sup> *ABM* — budžeta vadība pa darbības jomām, *ABB* — budžeta līdzekļu sadale pa darbības jomām.  
<sup>20</sup> Kā paredzēts Finanšu regulas 49. panta 6. punkta a) vai b) apakšpunktā.

Patērētāji un uzņēmumi visā Eiropā varēs vienkārši, ātri un lēti risināt strīdus, kas rodas pēc tiešsaistes pārrobežu darījuma. Patērētāji varēs saņemt tiesību aizsardzību un kompensāciju, savukārt uzņēmumiem būs iespēja saglabāt reputāciju un izvairīties no lielām tiesāšanās izmaksām.

#### 1.4.4. Rezultāti un ietekmes rādītāji

*Norādīt priekšlikuma/iniciatīvas īstenošanas uzraudzībā izmantojamus rādītājus*

- Visas ADR struktūras ir jāsaista ar ODR platformu, un pēc tam, kad tā 2015. gada sākumā sāks darboties, jāizmanto tā.
- To patērētāju skaits, kuri vēlas iepirkties tiešsaistē no citas dalībvalsts, 2020. gadā pieaugs par 20% .
- To uzņēmumu skaits, kuri labprāt pārdotu preces tiešsaistē citās dalībvalstīs, 2020. gadā pieaugs par 10%.

### 1.5. Priekšlikuma/iniciatīvas pamatojums

#### 1.5.1. Īstermiņa vai ilgtermiņa vajadzības

Līguma par Eiropas Savienības darbību 114. un 169. pants.

Patērētājiem un uzņēmumiem būs pieejams vienkāršs, ātrs un lēts veids, kā risināt strīdus par pārrobežu darījumiem tiešsaistē, izmantojot ārpustiesas strīdu izšķiršanas līdzekļus tiešsaistē.

#### 1.5.2. ES iesaistīšanās pievienotā vērtība

Tas, ka nav efektīvu veidu kā risināt strīdus, ietekmē patērētāju uzticību attiecībā uz pārrobežu pirkumiem. Gan uzņēmumi, gan patērētāji skaidri norāda, ka bažas par iespējamām tiesību aizsardzības problēmām citā dalībvalstī attur tos no pārrobežu pārdošanas un pirkšanas un, tādējādi tiem nav iespējams pilnībā izmantot iekšējā tirgus priekšrocības. Šāda situācija liecina, ka īpaša uzmanība ir jāpievērš tam, lai vairotu patērētāju uzticību iekšējam tirgum un lai nodrošinātu līdzvērtīgus nosacījumus uzņēmumiem visās dalībvalstīs.

Neskatoties uz nelielo pārrobežu e-komercijas darījumu skaitu, digitālās mazumtirdzniecības tirgus dalībvalstīs strauji paplašinās. Tādējādi, lai iesaistītos pārrobežu darījumos tiešsaistē, patērētājiem un tirgotājiem jo īpaši nozīmīgs ir vienkāršs, lēts un efektīvs ārpustiesas tiesību aizsardzības līdzeklis. Neviena rīcība dalībvalstu līmenī nav pietiekama, lai izstrādātu ES mēroga instrumentu strīdu izšķiršanai tiešsaistē, kas, kā norādīts digitālajā programmā, ir būtiski, lai sekmētu e-komerciju.

Izvirzītos mērķus var labāk sasniegt ar pasākumiem ES līmenī, ņemot vērā to ietekmi un mērogu. Nepārprotama priekšrocība ODR izstrādei ES līmenī ir efektīva un atbilstīga attieksme pret patērētāju strīdiem, kas saistīti ar pārrobežu darījumiem tiešsaistē.

Patērētāju rīcībā būs ātrs, lēts un vienkāršs veids, lai atrisinātu strīdus ar tirgotājiem neatkarīgi no tirgus nozares un summas lieluma. Liela daļa patērētāju pilnīgi neuzticas digitālajam iekšējam tirgum, neraugoties uz daudzajām tā priekšrocībām, piemēram, piekļuvei plašākai preču un pakalpojumu izvēlei; apmēram pusē no dalībvalstīm vairāk

nekā puse no tīmeklī meklētajiem ražojumiem bija atrodami tikai tiešsaistē citā valstī; Visbeidzot efektīvāka strīdu izšķiršana tiešsaistē iekšējā tirgū samazinās patērētājiem nodarīto kaitējumu (pašlaik tas ir 0,02% no ES IKP) un ļaus patērētājiem veikt būtiskus ietaupījumus tiešsaistes darījumos, tādējādi dodot iespēju iegādāties papildu preces un pakalpojumus iekšējā tirgū. Turklāt tirgotājiem būs vienādas iespējas, risinot patērētāju strīdus visā ES, tādējādi nodrošinot līdzvērtīgus konkurences apstākļus.

Vienpusējas darbības dalībvalstu līmenī nevar pienācīgi nodrošināt patērētājiem un tirgotājiem iepriekš minētās priekšrocības. Gluži otrādi, nekoordinēti dalībvalstu centieni varētu radīt nevienlīdzīgu attieksmi pret patērētājiem un tirgotājiem iekšējā tirgū un radīt dažādus patērētāju tiesību aizsardzības līmeņus ES. Rīcību ES līmenī šajā jomā atbalsta lielākā daļa ieinteresēto personu.

Lai uzlabotu Eiropas konkurētspēju, būtiski ir atbalstīt tirgus dalībnieku — uzņēmumu un iedzīvotāju — uzticēšanos. Vienotais tirgus, kas aptver 500 miljonus patērētāju, kuru izdevumi veido 56 % no ES IKP, un vairāk nekā 21 miljonu uzņēmumu un kurš labi darbojas, ir pamats tam, lai saskaņā ar Stratēģijas “Eiropa 2020” mērķiem nodrošinātu gudru, ilgtspējīgu un integrējošu izaugsmi.

#### 1.5.3. *Līdzīgas līdzšinējās pieredzes rezultātā gūtās atziņas*

Pašlaik ES līmenī nav IT sistēmas strīdu izšķiršanai tiešsaistē starp patērētājiem un tirgotājiem attiecībā uz pārrobežu darījumiem tiešsaistē. Tomēr jau ir pieejami vairāki IT rīki, kas savieno dažādus dalībniekus dažādās dalībvalstīs. Jaunais IT rīks galvenokārt balstīsies uz jau esošajiem rīkiem. Vissvarīgākie no tiem ir *IMI* IT rīks, *ECC* IT rīks un *SOLVIT* IT rīks.

#### 1.5.4. *Saderība un iespējamā sinerģija ar citiem attiecīgajiem instrumentiem*

*ODR* regulas pamatā ir priekšlikums direktīvai par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (Direktīva par patērētāju *ADR*).

### 1.6. **Ilgums un finansiālā ietekme**

√ **Ierobežota ilguma priekšlikums/iniciatīva**

– √ Priekšlikuma/iniciatīvas darbības laiks: 2012.– 2020.

– √ Finansiālā ietekme: 2012.– 2020.

**Beztermiņa priekšlikums/iniciatīva**

– Īstenošana ar uzsākšanas periodu no 2012. līdz 2014. gadam,

– pēc kura turpinās normāla darbība.

### 1.7. **Paredzētie pārvaldības veidi<sup>21</sup>**

√ Komisijas īstenota **centralizēta tieša pārvaldība**

<sup>21</sup> Sīkāku informāciju par pārvaldības veidiem un atsaucies uz Finanšu regulu skatīt *BudgWeb* tīmekļa vietnē: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html)



**Centralizēta netieša pārvaldība**, izpildes uzdevumus deleģējot:

- izpildaģentūrām
- Kopienų izveidotām struktūrām<sup>22</sup>
- valstu publiskā sektora struktūrām vai struktūrām, kas veic valsts pārvaldes uzdevumus
- personām, kurām ir uzticēts veikt īpašas darbības saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību V sadaļu un kuras ir noteiktas attiecīgā pamataktā Finanšu regulas 49. panta nozīmē

**Dalīta pārvaldība** kopā ar dalībvalstīm

**Decentralizēta pārvaldība** kopā ar trešām valstīm

**Pārvaldība kopā** ar starptautiskām organizācijām (*precizēt*)

*Ja norādīti vairāki pārvaldības veidi, sniedziet papildu informāciju iedaļā "Piezīmes".*

Piezīmes

Piezīmju nav.
---------------

---

<sup>22</sup> Kā paredzēts Finanšu regulas 185. pantā.

## 2. PĀRVALDĪBAS PASĀKUMI

### 2.1. Uzraudzības un ziņošanas noteikumi

*Norādīt periodiskumu un nosacījumus.*

Reizi trijos gados un pirmo reizi ne vēlāk kā piecus gadus pēc šīs regulas stāšanās spēkā Komisija publicē ziņojumu par regulas piemērošanu. Ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno priekšlikumu par šīs regulas pielāgošanu.

### 2.2. Pārvaldības un kontroles sistēma

#### 2.2.1. *Apzinātie riski*

Budžeta īstenošana attiecas uz priekšizpēti un IT platformas izstrādi *ODR*. Galvenie riski ir šādi.

Direktīva par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (direktīva par patērētāju *ADR*) ir pamatā *ODR* regulai, jo *ODR* platforma aptvers valstu alternatīvas strīdu izšķiršanas sistēmas, par kurām paziņos saskaņā ar direktīvu. Tāpēc nepilnīga vai novēlota direktīvas par patērētāju *ADR* transponēšana ietekmēs ES tiešsaistes strīdu izšķiršanas sistēmas efektīvu darbību.

Lai gan Komisija izmanto daudzus IT rīkus, *ODR* platforma būs viens no rīkiem ar vislielāko dalībnieku skaitu savienojumā un ar lietojumprogrammām, kas dos iespēju dalībnieku vajadzībām izveidot īpaši pielāgotu pieeju. Risks varētu būt tehniskas problēmas, kas aizkavētu platformas izstrādi.

#### 2.2.2. *Paredzētās kontroles metodes*

Budžets tiks īstenots ar centralizētas tiešas pārvaldības palīdzību.

Komisija uzraudzīs IT rīka analīzi, programmēšanu un testēšanas posmu. Veselības un patērētāju ģenerāldirektorāta vienībai, kas atbild par informācijas sistēmām, ir liela pieredze IT rīku pārvaldībā (piemēram, *ECC* rīks, *CPCS*, *RAPEX*), no kuriem daži ir līdzīgi *ODR* platformai (*ECC* rīks). Šāda pieredze dos iespēju savlaicīgi un efektīvi rīkoties, novēršot iespējamās problēmas. Turklāt priekšizpēte, ko veiks 2012. gadā, ļaus konstatēt iespējamos riskus un tehniskos sarežģījumus, tādējādi nodrošinot *ODR* platformas netraucētu attīstību. Notiks arī konsultācijas ar Informātikas un Tulkošanas ģenerāldirektorātiem par konkrētiem tehniskiem jautājumiem (piemēram, par automātisko mašīntulkošanu).

### 2.3. Krāpšanas un pārkāpumu apkarošanas pasākumi

*Norādīt esošos vai plānotos novēršanas un aizsardzības pasākumus.*

Veselības un patērētāju ĢD piemēros visus regulatīvos kontroles mehānismus, kā arī izstrādās Komisijas jaunajai 2011. gada 24. jūnijā pieņemtajai stratēģijai krāpšanas apkarošanai (*CAFS*) atbilstošu krāpšanas apkarošanas stratēģiju, lai cita starpā nodrošinātu, ka iekšējie kontroles pasākumi, kuri saistīti ar krāpšanas apkarošanu, pilnībā atbilst *CAFS* un ka ģenerāldirektorāta pieeja krāpšanas riska apkarošanā ir orientēta uz krāpšanas riska jomu konstatēšanu un atbilstošu reaģēšanu.

Veicot IT aparatūras, programmatūras un saistīto pakalpojumu iepirkumus, Komisija ievēro finanšu regulas noteikumus; visiem parakstītajiem līgumiem piemēro noteikumus, kas paredzēti Revīzijas palātas un *OLAF* revīzijām un pārbaudēm.

### 3. PRIEKŠLIKUMA/INICIATĪVAS PAREDZAMĀ FINANSIĀLĀ IETEKME

#### 3.1. Attiecīgās daudzgadu finanšu shēmas izdevumu kategorijas un budžeta izdevumu pozīcijas

- Esošās budžeta izdevumu pozīcijas

Sarindotas pa daudzgadu finanšu shēmas izdevumu kategorijām un budžeta pozīcijām

Daudzgadu finanšu shēmas izdevumu kategorija	Budžeta pozīcija	Izdevumu veids	Iemaksas			
	Numurs [Izdevumu kategorija.....]	Dif./nedif. (23)	no EBTA <sup>24</sup> valstīm	no kandidātvalstīm <sup>25</sup>	no trešām valstīm	Finanšu regulas 18. panta 1. punkta aa) apakšpunkta nozīmē
1A	17.020200	Dif.	JĀ	NĒ	NĒ	NĒ

- No jauna veidojamās budžeta pozīcijas Nepiemēro

Sarindotas pa daudzgadu finanšu shēmas izdevumu kategorijām un budžeta pozīcijām

Daudzgadu finanšu shēmas izdevumu kategorija	Budžeta pozīcija	Izdevumu veids	Iemaksas			
	Numurs [Izdevumu kategorija.....] [XX.YY.YY.YY.]	Dif./nedif.	no EBTA valstīm	no kandidātvalstīm	no trešām valstīm	Finanšu regulas 18. panta 1. punkta aa) apakšpunkta nozīmē
	[XX.YY.YY.YY.]		JĀ/ NĒ	JĀ/ NĒ	JĀ/ NĒ	JĀ/ NĒ

<sup>23</sup> Dif. — diferencētās apropriācijas, nedif. — nediferencētās apropriācijas.

<sup>24</sup> EBTA — Eiropas Brīvās tirdzniecības asociācija.

<sup>25</sup> Kandidātvalstis un attiecīgā gadījumā potenciālās kandidātvalstis no Rietumbalkāniem.

### 3.2. Paredzamā ietekme uz izdevumiem

#### 3.2.1. Paredzamās ietekmes uz izdevumiem kopsavilkums

Miljonos EUR (3 zīmes aiz komata)

<b>Daudz gadu finanšu shēmas izdevumu kategorija:</b>	Numur 3	Konkurētspēja izaugsmei un nodarbinātībai
---	---------	---

Veselības un patērētāju ĢD			2012. gads	2013. gads	2014. gads	2015. gads	2016. gads	2017. gads	2018. gads	2019. gads	2020. gads	KOPĀ
• Darbības apropriācijas												
Budžeta pozīcijas numurs 17.020200	Saistības	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Maksājumi	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Budžeta pozīcijas numurs	Saistības	(1a)										
	Maksājumi	(2a)										
Administratīvās apropriācijas, kas tiek finansētas no konkrētu programmu piešķirumiem <sup>26</sup>												
Budžeta pozīcijas numurs		(3)										
<b>KOPĀ Veselības un patērētāju ĢD apropriācijas</b>	Saistības	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Maksājumi	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

<sup>26</sup> Tehniskais un/vai administratīvais atbalsts un ES programmu un/vai darbību īstenošanas atbalsta izdevumi (kādreizējās "BA" pozīcijas), netiešā pētniecība, tiešā pētniecība.

• KOPĀ — Darbības apropriācijas	Saistības	(4)								
	Maksājumi	(5)								
• KOPĀ — Administratīvās apropriācijas, kas tiek finansētas no konkrētu programmu piešķirumiem		(6)								
<b>KOPĀ Daudz gadu finanšu shēmas IZDEVUMU KATEGORIJAS apropriācijas</b>	Saistības	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Maksājumi	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

**Gadījumā, ja priekšlikums/iniciatīva ietekmē vairākas izdevumu kategorijas: Nepiemēro**

• KOPĀ — Darbības apropriācijas	Saistības	(4)								
	Maksājumi	(5)								
• KOPĀ — Administratīvās apropriācijas, kas tiek finansētas no konkrētu programmu piešķirumiem		(6)								
<b>KOPĀ — Daudz gadu finanšu shēmas 1.–4. IZDEVUMU KATEGORIJAS apropriācijas (Pamatsumma)</b>	Saistības	=4+ 6								
	Maksājumi	=5+ 6								

<b>Daudzgamu finanšu shēmas izdevumu kategorija:</b>	<b>5</b>	“Administratīvie izdevumi”
--	----------	----------------------------

Miljonos EUR (3 zīmes aiz komata)

		2012. gads	2013. gads							<b>KOPĀ</b>
Veselības un patērētāju ĢD										
• Cilvēkresursi		0,318	0,318							0,636
• Pārējie administratīvie izdevumi										
<b>KOPĀ</b> Veselības un patērētāju ĢD	Apropriācijas	0,318	0,318							0,636

<b>KOPĀ — Daudzgamu finanšu shēmas 5. IZDEVUMU KATEGORIJAS apropriācijas</b>	(Saištību summa = maksājumu summa)									0,636
--	------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

Miljonos EUR (3 zīmes aiz komata)

		2012. gads	2013. gads	2014. gads	2015. gads	2016. gads	2017. gads	2018. gads	2019. gads	2020. gads	<b>KOPĀ</b>
<b>KOPĀ — Daudzgamu finanšu shēmas 1.–5. IZDEVUMU KATEGORIJAS apropriācijas</b>	Saištības	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Maksājumi	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. Paredzamā ietekme uz darbības apropriācijām

- Priekšlikums/iniciatīva neparedz darbības apropriāciju izmantošanu
- Priekšlikums/iniciatīva paredz darbības apropriāciju izmantošanu šādā veidā:

Saistību apropriācijas miljonos EUR (3 zīmes aiz komata)

Norādīt mērķus un rezultātus		2012. gads	2013. gads	2014. gads	2015. gads	2016. gads	2017. gads	2018. gads	2019. gads	2020. gads	KOPĀ												
<b>REZULTĀTI</b>																							
	Rezultāta veids	Rezultātu vidējās izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Daudzums	Izmaksas	Kopējais rezultātu daudzums	Kopā izmaksas	
KONKRĒTAIS MĒRĶIS Nr. 1																							
- Rezultāts	IT platforma		1																			1	2,0
- Rezultāts	IT platformas uzturēšana		1																			1	1,8



- Rezultāts			1	0,150															1	0,150
Priekšizpēte																				
Starpsumma — 1. konkrētais mērķis																				
KONKRĒTAIS MĒRĶIS Nr. 2																				
- Rezultāts																				
Starpsumma — 2. konkrētais mērķis																				
<b>KOPĒJĀS IZMAKSAS</b>				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3	3,95

### 3.2.3. Paredzamā ietekme uz administratīvajām apropriācijām

#### 3.2.3.1. Kopsavilkums

- ✓ Priekšlikums/iniciatīva neparedz administratīvo apropriāciju izmantošanu
- ✓ Priekšlikums/iniciatīva paredz administratīvo apropriāciju izmantošanu šādā veidā:

Miljonos EUR (3 zīmes aiz komata)

	2012. gads	2013. gads	2014. gads	2015. gads	2016. g ads	2017. gads	2018. gads	2019. gads	2020. gads	KOPĀ
--	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	------

<b>Daudz gadu finanšu shēmas 5. IZDEVUMU KATEGORIJA</b>										
Cilvēkresursi	0,318	0,318								0,636
Pārējie administratīvie izdevumi		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
<b>Starpsumma — Daudz gadu finanšu shēmas 5. IZDEVUMU KATEGORIJA</b>		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

<b>Ārpus daudz gadu finanšu shēmas 5. IZDEVUMU KATEGORIJAS<sup>27</sup></b>										
Cilvēkresursi										
Citi administratīvie izdevumi										
<b>Starpsumma — Ārpus daudz gadu finanšu shēmas 5. IZDEVUMU KATEGORIJAS</b>										

<sup>27</sup> Tehniskais un/vai administratīvais atbalsts un ES programmu un/vai darbību īstenošanas atbalsta izdevumi (kādreizējās “BA” pozīcijas), netiešā pētniecība, tiešā pētniecība.

<b>KOPĀ</b>	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

### 3.2.3.2. Paredzamās cilvēkresursu vajadzības

- Priekšlikums/iniciatīva neparedz cilvēkresursu izmantošanu
- Priekšlikums/iniciatīva paredz cilvēkresursu izmantošanu šādā veidā<sup>28</sup>:

*Paredzamais apjoms izsakāms veselos skaitļos (vai maksimāli ar vienu zīmi aiz komata)*

		2012. gads	2013. gads					N gads
		<b>• Štatu sarakstā ietvertās amata vietas (ierēdņi un pagaidu darbinieki)</b>						
17 01 01 01 (Galvenā mītne un Komisijas pārstāvniecības)		2 (0,254)	2 (0,254)					
XX 01 01 02 (Delegācijas)								
XX 01 05 01 (Netiešā pētniecība)								
10 01 05 01 (Tiešā pētniecība)								
		<b>• Ārštata darbinieki (izsakot ar pilnslodzes ekvivalentu FTE)<sup>29</sup></b>						
17 01 02 01 (CA, INT, SNE, ko finansē no vispārīgajām apropriācijām)		1 (0,064)	1 (0,064)					
XX 01 02 02 (CA, INT, JED, LA un SNE delegācijās)								
XX 01 04 yy <sup>30</sup>	- Galvenā mītne <sup>31</sup>							
	-Delegācijas							
XX 01 05 02 (CA, INT, SNE — netiešā pētniecība)								
10 01 05 02 (CA, INT, SNE — tiešā pētniecība)								
Citas budžeta pozīcijas (precizēt)								
<b>KOPĀ</b>		3 (0,318)	3 (0,318)					

**XX** ir attiecīgā politikas joma vai budžeta sadaļa.

Veicamo uzdevumu apraksts

Ierēdņi un pagaidu darbinieki	Tiešsaistes strīdu izšķiršanas IT sistēmas izstrāde, uzturēšana un atjaunināšana.
Ārštata darbinieki	Nepiemēro

<sup>28</sup> Ietekmi uz budžetu risinās, pārdalot 2012. un 2013. gada budžetu, cilvēkresursu vajadzības tiks nodrošinātas no Patērētāju tiesību aizsardzības programmas 2020. gadam.

<sup>29</sup> CA — līgumdarbinieki, INT — pagaidu darbinieki, JED — jaunākie eksperti delegācijās, LA — vietējie darbinieki, SNE — valstu norīkotie eksperti.

<sup>30</sup> Saskaņā ar robežlielumiem attiecībā uz ārštata darbiniekiem, ko finansē no darbības apropriācijām (kādreizējām "BA" pozīcijām).

<sup>31</sup> Galvenokārt struktūrfondi, Eiropas Lauksaimniecības fonds lauku attīstībai (ELFLA) un Eiropas Zivsaimniecības fonds (EZF).

Cilvēkresursi tiks nodrošināti, izmantojot attiecīgā ĢD darbiniekus, kuri jau ir iesaistīti konkrētās darbības pārvaldībā un/vai ir pārgrupēti attiecīgajā ģenerāldirektorātā, vajadzības gadījumā izmantojot vadošajam ĢD gada budžeta sadales procedūrā piešķirtos papildu resursus un ņemot vērā budžeta ierobežojumus.

### 3.2.4. Saderība ar kārtējo daudzgadu finanšu shēmu

- Priekšlikums/iniciatīva atbilst daudzgadu finanšu shēmai 2007. – 2013. gadam un 2014. – 2010. gadam
- Pieņemot priekšlikumu/iniciatīvu, jāpārplāno attiecīgā izdevumu kategorija daudzgadu finanšu shēmā

Aprakstīt, kas jāpārplāno, norādot attiecīgās budžeta pozīcijas un summas.

.....

- Pieņemot priekšlikumu/iniciatīvu, jāpiemēro elastības instruments vai jāpārskata daudzgadu finanšu shēma<sup>32</sup>.

Aprakstīt, kas jādara, norādot attiecīgās izdevumu kategorijas, budžeta pozīcijas un summas.

.....

### 3.2.5. Trešo personu iemaksas

- Priekšlikums/iniciatīva neparedz trešo personu līdzfinansējumu
- Priekšlikums/iniciatīva paredz šādu līdzfinansējumu:

Apropriācijas miljonos EUR (3 zīmes aiz komata)

	N gads	N+1 gads	N+2 gads	N+3 gads	Iekļaut ietekmes ilguma atspoguļošanai vajadzīgo aiļu skaitu (skat. 1.6. punktu)			Kopā
Norādīt līdzfinansējuma struktūru								
KOPĀ Līdzfinansējuma apropriācijas								

<sup>32</sup>

Skatīt Iestāžu nolīguma 19. un 24. punktu.

### 3.3. Paredzamā ietekme uz ieņēmumiem

- Priekšlikums/iniciatīva finansiāli neietekmē ieņēmumus
- Priekšlikums/iniciatīva finansiāli ietekmē:
  - pašu resursus
  - dažādus ieņēmumus

Miljonos EUR (3 zīmes aiz komata)

Budžeta pozīcija:	ieņēmumu	Kārtējā budžeta gadā pieejamās apropriācijas	Priekšlikuma/iniciatīvas ietekme <sup>33</sup>					
			N gads	N+1 gads	N+2 gads	N+3 gads	Iekļaut ietekmes ilguma atspoguļošanai vajadzīgo aiļu skaitu (skat. 1.6. punktu)	
.... pants			5.					

Attiecībā uz īpaši novirzāmiem dažādajiem ieņēmumiem norādīt attiecīgo(-ās) izdevumu pozīciju(-as).

Norādīt ietekmes uz ieņēmumiem aprēķināšanai izmantoto metodi.

<sup>33</sup> Norādītajām tradicionālo pašu resursu (muitas nodokļi, cukura nodevas) summām jābūt neto summām, t. i., bruto summām, no kurām atskaitītas iekasēšanas izmaksas 25 % apmērā.