



EUROPOS KOMISIJA

Bruselis, 2011.11.29  
KOM(2011) 793 galutinis

2011/0373 (COD)

Pasiūlymas

**EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA**

**dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas  
(EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS)**

{SEK(2011) 1408 galutinis}

{SEK(2011) 1409 galutinis}

## AIŠKINAMASIS MEMORANDUMAS

### 1. PASIŪLYMO APLINKYBĖS

Šiuo pasiūlymu ir Reglamentas dėl vartotojų elektroninio ginčų sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES) pasiūlymu stengiamasi užtikrinti geresnį mažmeninės vidaus rinkos veikimą, o dar tiksliau – pagerinti vartotojų teisių gynimą.

Didelė dalis Europos vartotojų pirkdami prekes arba paslaugas vidaus rinkoje patiria problemų. 2010 m. tokių problemų patyrė maždaug 20 proc. Europos vartotojų<sup>1</sup>. Nepaisant stiprios teisės aktais užtikrintos vartotojų apsaugos, vartotojams kylančios problemos dažnai lieka neišspręstos. Nustatyta, kad dėl problemų, kilusių perkant prekes arba paslaugas, Europos vartotojų patirti nuostoliai siekia 0,4 proc. ES BVP.

Be tradicinių teisių gynimo teisme priemonių<sup>2</sup>, kai kuriose valstybėse narėse vartotojai ir įmonės skundus gali teikti ginčų alternatyvaus sprendimo subjektams (toliau – GAS subjektai). GAS subjektų tikslas – išspręsti tarp šalių kilusius ginčus ne teisme, dalyvaujant tam tikram subjektui (pvz., arbitrai, taikintojai, tarpininkai, ombudsmenai, skundų tarybai).

Komisija priėmė dvi rekomendacijas dėl vartotojų GAS<sup>3</sup> ir įsteigė du GAS tinklus (ECC-NET<sup>4</sup> ir FIN-NET<sup>5</sup>). Daugelyje konkrečių sektorių taikomų ES teisės aktų yra nuostata dėl GAS<sup>6</sup>, o Direktyvoje<sup>7</sup> dėl mediacijos skatinamas taikus ginčų, taip pat vartotojų ginčų, sprendimas. Vis dėlto, ištyrus dabartinę padėtį nustatyta, kad GAS veiksmingumui trukdo aprėpties spragos, menkas vartotojų ir įmonių informuotumas ir nevienoda GAS procedūrų kokybė<sup>8</sup>.

Veiksmingų GAS procedūrų trūkumas tampa dar opesnis tarpvalstybinių sandorių atveju (pvz., dėl kalbos kliūčių, potencialiai didesnių sąnaudų, valstybių narių teisės aktų skirtumų).

---

<sup>1</sup> Eurobarometro apklausa Nr. 342 „Vartotojų išprusimas“, p. 169.

<sup>2</sup> Pavyzdžiui, Reglamentas Nr. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, OL L 199, 2007 7 31, p. 1.

<sup>3</sup> Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl už vartotojų ginčų sprendimą ne teisme atsakingoms įstaigoms taikomų principų, OL L 115, 1998 4 17, p. 31 ir Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl ne teismo įstaigoms, vartotojų ginčus sprendžiančioms alternatyviu bendro sutarimo būdu, taikomų principų, OL L 109, 2001 4 19, p. 56.

<sup>4</sup> Europos vartotojų centrų tinklas (*angl.* ECC-Net), kilus tarpvalstybiniam ginčui, padeda vartotojams kreiptis į atitinkamą GAS subjektą kitoje valstybėje narėje.

<sup>5</sup> FIN-NET tinklui priklauso GAS subjektai, sprendžiantys tarpvalstybinius vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų ginčus.

<sup>6</sup> Pavyzdžiui, 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje Nr. 2009/72/EB dėl elektros energijos vidaus rinkos bendrųjų taisyklių ir 2009 m. liepos 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje Nr. 2009/73/EB dėl gamtinių dujų vidaus rinkos bendrųjų taisyklių (OL L 211, 2009 8 14, p. 55 ir 94); 2008 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje Nr. 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių (OL L 133, 2008 5 22, p. 66); 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje Nr. 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos Direktyva) (OL L 178, 2000 7 17, p. 1).

<sup>7</sup> OL L 136, 2008 5 24, p. 3.

<sup>8</sup> Žr. 2009 m. spalio 16 d. Ginčų/ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimą, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), p. 56–63; 112–115; 120–121.

Atsižvelgdama į nustatytas problemas, Komisija nusprendė pasiūlyti GAS priemones, kuriomis būtų užtikrinta, kad GAS subjektui būtų galima pateikti visus vartotojų skundus, o ginčai dėl tarpvalstybinių sandorių būtų sprendžiami paprasčiau<sup>9</sup>.

## 2. KONSULTACIJŲ SU SUINTERESUOTOMIS ŠALIMIS REZULTATAI IR POVEIKIO VERTINIMAS

### 2.1. Tiriamųjų duomenų rinkimas ir konsultacijos su suinteresuotosiomis šalimis

Komisija atliko keletą GAS tyrimų. Pavyzdžiui, 2009 m. atlikti šie tyrimai – „*Ginčų alternatyvaus sprendimo naudojimo Europos Sąjungoje tyrimas*“<sup>10</sup>, per kurį išsamiai nagrinėti esami GAS subjektai ir jų veikimas visose valstybėse narėse, bei „*Vartotojų teisių gynimas ES: vartotojų patirtis, išvalga ir pasirinkimas*“<sup>11</sup>, o 2011 m. atliktas „*Atitikties sąnaudų, įskaitant administracines sąnaudas ir našatą įmonėms, susijusių su ginčų alternatyviu sprendimu (GAS), vertinimas*“ ir tyrimas dėl „*Tarpvalstybinio GAS Europos Sąjungoje*“<sup>12</sup>.

Viešos konsultacijos dėl GAS naudojimo pradėtos 2011 m. sausio mėn.<sup>13</sup>. Paaikškėjo, kad daugumos nuomonė apie GAS sutampa: visi respondentai pritarė poreikiui toliau plėtoti GAS, kad vidaus rinka veiktų geriau. Didžioji dauguma respondentų taip pat pritarė ES lygio veiksams ir pabrėžė, kad GAS procedūra, ypač taikoma sprendžiant ginčus dėl tarpvalstybinių sandorių, turi būti kokybiška ir prieinama skaitmeninėje aplinkoje. Jų nuomone, GAS procedūra būtų veiksminga, jei būtų vadovaujama keliais bendrais principais: nešališkumo, skaidrumo, veiksmingumo ir sąžiningumo. Daugelis respondentų pritarė, kad GES procedūrą, visų pirma skirtą e. prekybos sandoriams, dėl kurių, ypač mažos vertės, kyla vis daugiau ginčų, reikia tobulinti.

2011 m. kovo mėn. Komisijos tarnybos ir Europos Parlamentas surengė aukščiausio lygio susitikimą dėl „Ginčų alternatyvaus sprendimo vidaus rinkos ir vartotojų labui“, kuriame dalyvavo beveik 200 suinteresuotųjų šalių. Debatų metu visuotinai pritarta GAS, įskaitant GES, plėtotei vartotojų labui ir pabrėžta, kad veiksmų būtina imtis ES lygmeniu. 2011 m. balandžio mėn. Europos vartotojų aukščiausio lygio susitikimo<sup>14</sup> praktiniame seminare dėl „GAS – kaip pasiekti geresnių rezultatų?“ dalyvavo 60 suinteresuotųjų subjektų.

---

<sup>9</sup> Strategijos „Europa 2020“ pavyzdinė iniciatyva „Europos skaitmeninė darbotvarkė“, COM(2010) 245, p. 13; Komisijos komunikatas „Bendrosios rinkos aktas“, COM(2011) 206, p. 9.

<sup>10</sup> 2009 m. Ginčų alternatyvaus sprendimo Europos Sąjungoje tyrimas, atliktas *Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)* ir paskelbtas [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

<sup>11</sup> 2009 m. „Vartotojų teisių gynimas Europos Sąjungoje: vartotojų patirtis, išvalga ir pasirinkimas“ (angl. *Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions*), ([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>12</sup> [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf).

<sup>13</sup> Viešos konsultacijos dėl ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS) naudojimo sprendžiant ginčus, susijusius su prekybos sandoriais ir praktika ES, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

Papildomos informacijos gauta 2010 m. gruodžio–2011 m. sausio mėn. Komisijos tarnybų prašymu Europos verslo nuomonės tyrimo grupei<sup>15</sup> ir 2011 m. kovo–gegužės mėn. MVI tyrimų platformai<sup>16</sup> apklausus verslo atstovus.

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

## **2.2. Poveikio vertinimas**

Komisija atliko išsamų poveikio vertinimą ir išnagrinėjo įvairius politikos variantus 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, veiksmingą ir sąžiningą būdą vietos ir tarpvalstybinius vartotojų ginčus spręsti ne teisme. Pagrindų direktyva būtų tinkamiausias būdas užtikrinti, kad GAS būtų visuotinai taikomas visose valstybėse narėse, vartotojai būtų informuoti apie šį būdą, o GAS subjektai laikytųsi konkrečių kokybės principų. Visuotinai taikomas GAS taps tvirtu pagrindu ES masto GES sistemai, kuria bus veiksmingai nagrinėjami ginčai dėl tarptautinių e. prekybos sandorių.

## **3. TEISINIAI PASIŪLYMO ASPEKTAI**

### **3.1. Pagrindiniai pasiūlymo aspektai**

#### *3.1.1. Užtikrinti, kad visi vartotojų ginčai galėtų būti sprendžiami ginčų alternatyvaus sprendimo procedūra*

Pagal šį pasiūlymą valstybės narės turi užtikrinti, kad visi vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčai dėl prekių pardavimo ar paslaugų teikimo galėtų būti pateikti GAS subjektui, be kita ko ir elektroninėmis priemonėmis. Šią prievolę valstybės narės gali įvykdyti tam paskirdamos esamus GAS subjektus ir prireikus pritaikydamos jų veiklos aprėptį, arba įsteigdamos naujus GAS subjektus arba vieną papildomą tarpsektorinį subjektą.

Šis pasiūlymas taikomas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams dėl prekių pardavimo arba paslaugų teikimo. Jis apima ne tik vartotojų teikiamus skundus dėl komercinės veiklos subjekto, bet ir komercinės veiklos subjektų skundus dėl vartotojų. Šis pasiūlymas taikomas GAS subjektams, kurių užduotis vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus spręsti ne teisme, o dalyvaujant ginčų sprendimo subjektui. Kitaip tariant, jis apima tarpininkavimo procedūras ir neteismines procedūras, kai priimamas sprendimas, pvz., vartotojų skundų nagrinėjimą taryboje, arbitražą ir taikinimo procedūras. Šis pasiūlymas netaikomas vartotojų skundų nagrinėjimo sistemoms, kurias valdo komercinės veiklos subjektas, ir ginčų sprendimo subjektams, kai ginčą sprendžia tik komercinės veiklos subjekto įdarbinti fiziniai asmenys. Pasiūlymas taip pat neapima tiesioginių šalių derybų.

#### *3.1.2. Informacija apie GAS ir bendradarbiavimas*

Svarbu, kad kilus ginčui, vartotojai galėtų greitai nustatyti, kuris GAS subjektas kompetentingas nagrinėti jų ginčą. Todėl pasiūlymu užtikrinama, kad informaciją apie

---

<sup>15</sup> Apie GAS patirtį ir požiūrį į ją buvo apklaustos 335 bendrovės iš visų ES valstybių narių, [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

<sup>16</sup> Šioje apklausoje dalyvavo 927 mažosios ir vidutinės įmonės, atsakiusios į klausimus dėl GAS.

kompetentingą GAS subjektą vartotojai galėtų rasti pagrindiniuose komercinės veiklos subjekto pateikiamuose prekybiniuose dokumentuose ir komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje, jei jis tokią turi. Pastarieji taip pat privalės informuoti vartotojus, ar jie išsipareigoja taikyti GAS, jei vartotojai dėl jų pateiktų skundų. Ši prievolė komercinės veiklos subjektus paskatins dažniau rinktis GAS.

Pagal šį pasiūlymą valstybės narės turi užtikrinti, kad, kilus tarpvalstybiniam ginčui, vartotojams būtų teikiama pagalba. Šią užduotį valstybės narės gali pavesti esamiems nacionaliniams centrams, priklausantiems Europos vartotojų centrų tinklui (*ECC-net*), kuris vartotojams nurodo, kurie GAS subjektai kompetentingi nagrinėti kilusį tarpvalstybinį ginčą.

Laikantis pasiūlymo, konkretaus sektoriaus ginčus nagrinėjantys GAS subjektai bus skatinami tapti to sektoriaus GAS subjektų tinklo nariais. Šiuo pasiūlymu taip pat skatinamas GAS subjektų ir nacionalinių valdžios institucijų, kurioms pavesta užtikrinti vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimas.

Šiame pasiūlyme yra nuostatų, kuriomis užtikrinamas griežtas konfidencialumo ir duomenų apsaugos garantijų laikymasis, vadovaujantis atitinkamais Sąjungos teisės aktais.

### *3.1.3. GAS subjektų veiklos kokybė*

Šiuo pasiūlymu siekiama užtikrinti, kad GAS subjektai laikytųsi kelių kokybės principų: nešališkumo, skaidrumo, veiksmingumo ir sąžiningumo. Šie principai buvo išvardyti dviejose Komisijos rekomendacijose. Šiuo pasiūlymu įpareigojama laikytis šių principų ir sukuriama vienodos GAS sąlygos bei sustiprinamas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimas GAS procedūromis.

GAS subjektų skaidrumas turėtų užtikrinti, kad prieš nuspręsdamos pradėti GAS procedūrą šalys gautų visą reikiamą informaciją. GAS procedūros turėtų būti veiksmingos ir atsverti tam tikrus nagrinėjimo teisme trūkumus, kaip antai sąnaudos, trukmė ir sudėtingumas. Remiantis atliktų tyrimų rezultatais, šiame pasiūlyme nustatomas reikalavimas ginčą išspręsti per 90 dienų. Siekiant užtikrinti, kad GAS procedūros būtų prieinamos visiems vartotojams, šiame pasiūlyme nustatoma, kad jos vartotojams turėtų būti nemokamos arba kainuoti nebrangiai.

### *3.1.4. Stebėseną*

Siekiant įsitikinti, kad GAS subjektai veikia tinkamai ir vartotojams bei komercinės veiklos subjektams teikia kokybiškas paslaugas, jie turėtų būti atidžiai stebimi. Kiekvienoje valstybėje narėje bus paskirta už jos teritorijoje įsteigtų GAS subjektų veiklos stebėseną atsakinga kompetentinga valdžios institucija. Kompetentingos valdžios institucijos, remdamosi GAS subjektų pateikta informacija, *inter alia* vertins, ar tam tikras GAS subjektas laikosi šiame pasiūlyme nustatytų kokybės reikalavimų. Be to, jos skelbs reguliarias GAS subjektų plėtotės ir veiklos ataskaitas. Kas trejus metus Komisija teiks Europos Parlamentui ir Tarybai šios direktyvos taikymo ataskaitą.

## **3.2. Subsidiarumo principas**

Pasiūlymas grindžiamas Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 114 straipsniu.

Esamų GAS subjektų valstybėse narėse pagrindu ir laikantis jų teisės tradicijų sukurta gerai veikianti Sąjungos GAS sistema sustiprins vartotojų pasitikėjimą mažmenine vidaus rinka ir e. prekyba joje. Įmonėms taip pat atsiras naujų galimybių. Nekoordinuojant valstybių narių

pastangų GAS greičiausiai liktų fragmentiškas, vidaus rinkos vartotojams ir komercinės veiklos subjektams būtų taikomos skirtingos nuostatos, o Sąjungos vartotojų teisių gynimas būtų nevienodos kokybės. Ėmusis siūlomų Sąjungos lygio veiksmų, Europos vartotojams būtų užtikrinta vienoda apsauga, įmonės būtų skatinamos konkuruoti, padidėtų tarpvalstybinės prekybos gaminiais ar paslaugomis mastas.

Sąjungos lygiu visose valstybėse narėse nustačius bendrus GAS subjektams ir GAS procedūroms taikomus principus ir taisykles, svarbiausias privalumas būtų tas, kad vartotojų ginčai, kilę dėl vidaus ar tarpvalstybinių sandorių, būtų nagrinėjami veiksmingai ir tinkamai. Tuo pačiu būtų užtikrinta vienesnė GAS procedūrų kokybė visoje Sąjungoje.

Nacionalinės politikos nuostatų dėl GAS procedūrų skirtumai (arba jų trūkumas) rodo, kad vienašaliais valstybių narių veiksmais nepatenkinamos vartotojų ir įmonių reikmės. Tarpvalstybinių GAS bus veiksmingas, jei bus užtikrintas tinkamas vidaus GAS subjektų, sudarysiančių ES masto GES platformos pagrindą, veikimas.

### **3.3. Proporcingumas**

Pasiūlymas atitinka proporcingumo principą dėl toliau nurodytų priežasčių.

Šiuo pasiūlymu neviršijama to, kas būtina nurodytiems tikslams pasiekti. Juo neregamentuojami visi GAS aspektai, bet susitelkiama tik į kai kuriuos svarbiausius ginčų sprendimo ne teisme aspektus. Pagrindų direktyva parengta atsižvelgiant į esamus GAS subjektus, o numatytų rezultatų įgyvendinimo formą ir metodus leidžiama pasirinkti valstybėms narėms.

Šio pasiūlymo tikslai bus pasiekti mažiausiomis įmonių ir valstybių narių sąnaudomis, vengiant pakartotinių išlaidų ir nereikalingos administracinės naštos.

## **4. POVEIKIS BIUDŽETUI**

Šis pasiūlymas neturi poveikio ES biudžetui. Todėl prie pasiūlymo nepridedama finansinė pažyma.

Pasiūlymas

**EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA**

**dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo, kuria iš dalies keičiamas Reglamentas  
(EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų GAS)**

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SAJUNGOS TARYBA,

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

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą<sup>17</sup>,

perdavus įstatymo galią turinčio teisės akto projektą nacionaliniams parlamentams,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę<sup>18</sup>,

pasikonsultavę su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu,

laikydami 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 prisideda prie aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimo priimdama priemones 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 vidaus rinką ir ji būtų jiems naudinga, būtina sudaryti vartotojams sąlygas paprastai ir nebrangiai spręsti ginčus, kylančius dėl prekių pardavimo arba paslaugų teikimo. Tai taikoma atjungties ir prijungties režimu sudarytiems sandoriams, o ypač kai vartotojai apsiperka kitapus sienų;
- (3) ginčų alternatyvus sprendimas – paprastas, greitas ir nebrangus būdas ne teisme spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus. Vis dėlto šis būdas dar nepakankamai išplėtotas visoje Europos Sąjungoje. Kad vartotojai galėtų visapusiškai jį naudoti, būtina leisti visų rūšių vartotojų ginčus spręsti alternatyviai, užtikrinti vienodą GAS procedūrų kokybę ir informuoti vartotojus ir komercinės veiklos subjektus apie tokią procedūrą. Taip pat svarbu, kad GAS subjektai tarpvalstybinius ginčus tvarkytų veiksmingai;

---

<sup>17</sup> OL C ..., ..., p. ....

<sup>18</sup> OL C ..., ..., p. ....

- (4) Bendrosios rinkos akte<sup>19</sup> Komisija nurodė, kad ginčų alternatyvaus sprendimo, susijusio su elektronine prekyba, teisės aktai yra vienas iš dvylikos svertų, skirtų bendrosios rinkos augimui skatinti ir pasitikėjimui ja stiprinti;
- (5) Europos Vadovų Taryba paragino Parlamentą ir Tarybą iki 2012 m. pabaigos priimti pirmąjį prioritetinių priemonių, skirtų suteikti bendrajai rinkai naują postūmį, rinkinį<sup>20</sup>;
- (6) siekiant sustiprinti vartotojų pasitikėjimą vidaus rinka ir e. prekyba, reikia sukurti Europos Sąjungoje tinkamai veiksianti ginčų alternatyvų sprendimą. Jį kuriant turėtų būti remiamasi esamomis valstybių narių GAS procedūromis ir laikomasi jų teisės tradicijų;
- (7) ši direktyva turėtų būti taikoma vartotojų ir komercinės veiklos subjektų sutartiniams ginčams, kylantiems dėl prekių pardavimo ar paslaugų teikimo visuose ekonomikos sektoriuose. Jie turėtų apimti ne tik vartotojų teikiamus skundus dėl komercinės veiklos subjektų, bet ir komercinės veiklos subjektų skundus dėl vartotojų. Ši direktyva neturėtų būti taikoma komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams, tačiau tai neturėtų trukdyti valstybėms narėms priimti arba toliau taikyti galiojančias nuostatas dėl tokių ginčų sprendimo ne teisme tvarkos;
- (8) 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;
- (9) šia direktyva neturėtų būti pažeidžiama 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų<sup>21</sup>, 2000 m. gruodžio 22 d. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 44/2001 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo<sup>22</sup>, 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 864/2007 dėl nesutartinėms prievolėms taikytinos teisės („Roma II“)<sup>23</sup> ir 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės („Roma I“)<sup>24</sup>;
- (10) ši direktyva turėtų būti viršesnė nei Sąjungos teisės aktai, kuriuose nustatytos GAS subjektų steigimą konkrečiame sektoriuje skatinančios nuostatos. Jeigu tam tikro sektoriaus teisės aktais pavedama steigti tokius subjektus, ši direktyva yra viršesnė tik tuomet, kai tokiais teisės aktais neužtikrinama bent lygiavertė vartotojų apsauga;
- (11) visoje Sąjungoje įsteigti GAS subjektai labai skiriasi, skiriasi jie ir valstybių narių viduje. Ši direktyva turėtų būti taikoma bet kuriam ilgam laikui įsteigtam subjektui,

---

<sup>19</sup> Komisijos komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir Regionų komitetui „Bendrosios rinkos aktas. Dvylika svertų augimui skatinti ir pasitikėjimui stiprinti „Bendros pastangos skatinti naująjį augimą““, COM(2011) 206 galutinis, p. 9.

<sup>20</sup> 2011 m. kovo 24–25 d. Europos Vadovų Tarybos išvados, EUCO 10/11, p. 4; taip pat r. 2011 m. spalio 23 d. Europos Vadovų Tarybos išvadas, EUCO 52/11, p. 1–2.

<sup>21</sup> OL L 136, 2008 5 24, p. 3.

<sup>22</sup> OL L 12, 2001 1 16, p. 32.

<sup>23</sup> OL L 199, 2007 7 31, p. 40.

<sup>24</sup> OL L 177, 2008 7 4, p. 6.



kuris ginčus spręsti siūlo GAS procedūra. Arbitražo procedūra, kai vienam vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčui išspręsti *ad hoc* pasirenkamas ne GAS subjektas, nelaikoma GAS procedūra;

- (12) ši direktyva netaikoma procedūroms, kurios taikomos dalyvaujant ginčų sprendimo subjektams, jeigu ginčą nagrinėjančius fizinius asmenis įdarbino tik komercinės veiklos subjektas, ar kurios taikomos vartotojų skundų nagrinėjimo sistemose, tvarkomose komercinės veiklos subjekto. Ji neturėtų būti taikoma tiesioginėms šalių deryboms. Be to, ji neturėtų būti taikoma, kai teisėjas mėgina išspręsti ginčą teismo proceso dėl to ginčo metu;
- (13) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad ginčai, kuriems taikoma ši direktyva, galėtų būti pateikti šioje direktyvoje nustatytus reikalavimus atitinkantiems GAS subjektams. Šią prievolę valstybės narės turėtų galėti įvykdyti tam panaudodamos esamus GAS subjektus ir prireikus pritaikydamos jų veiklos aprėptį arba nurodydamos įsteigti naujus GAS subjektus. Šia direktyva valstybės narės neįpareigojamos sukurti atskirų GAS subjektų kiekvienam mažmeniniam sektoriui. Valstybės narės turėtų galėti nurodyti įsteigti papildomą GAS subjektą, kuris spręstų tuos ginčus, kuriuos spręsti nėra konkrečiai kompetentingas joks subjektas;
- (14) šia direktyva nepažeidžiamos komercinės veiklos subjektų, įsteigtų vienoje valstybėje narėje, bet priskirtų kitoje valstybėje narėje įsteigtam GAS subjektui, teisės. Valstybės narės turėtų skatinti tokių subjektų plėtotę;
- (15) šia direktyva neturėtų būti prieštaraujama valstybių narių sprendimui toliau taikyti esamas arba nustatyti naujas GAS procedūras, kuriomis identiški arba panašūs komercinės veiklos subjekto ir kelių vartotojų ginčai sprendžiami bendrai. Tokios procedūros galėtų būti laikomos pirmaisiais žingsniais kolektyvinei GAS procedūrai Sąjungoje plėtoti;
- (16) su ginčais, kuriems taikoma ši direktyva, susijusios informacijos tvarkymas turėtų atitikti asmens duomenų apsaugos taisyklės, nustatytas valstybių narių įstatymuose ir kituose teisės aktuose, priimtuose vadovaujantis 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo;
- (17) už ginčų alternatyvų sprendimą atsakingi fiziniai asmenys turėtų būti laikomi nešališkais, tik jeigu jiems neįmanoma daryti spaudimo, kuris galėtų daryti įtaką jų požiūriui į ginčą. Ypač svarbu išvengti tokio spaudimo galimybės, kai GAS subjektai yra finansuojami vienos iš ginčo šalių ar organizacijos, kurios nariu yra viena iš šalių;
- (18) siekiant užtikrinti GAS subjektų ir GAS procedūrų skaidrumą, svarbu, kad prieš nusprendamos pradėti GAS procedūrą šalys gautų visą reikiamą informaciją;
- (19) GAS procedūros turėtų būti veiksmingos. Jos turėtų būti paprastos ir greitos, ir trukti paprastai ne ilgiau kaip 90 dienų. GAS subjektui turėtų būti suteikta teisė pratęsti šį laikotarpį, jei to reikia dėl nagrinėjamo skundo sudėtingumo;
- (20) GAS procedūros vartotojams turėtų būti nemokamos arba kainuoti nebrangiai, kad jomis pasinaudoti vartotojui būtų ekonomiškai racionalu;

- (21) GAS procedūros turėtų būti sąžiningos, kad ginčo šalys būtų visiškai informuotos apie jų teises ir pasirinkimo pasekmes taikant GAS procedūrą;
- (22) svarbu, kad kilus ginčui, vartotojai galėtų greitai nustatyti, kuris GAS subjektas yra kompetentingas spręsti jų ginčą, ir žinotų, ar susijęs komercinės veiklos subjektas dalyvaus nagrinėjant GAS subjektui pateiktą skundą. Todėl komercinės veiklos subjektai šią informaciją turėtų pateikti savo pagrindiniuose prekybiniuose dokumentuose ir interneto svetainėje, kai jie tokią turi. Šia prievole neturėtų būti pažeidžiami 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių<sup>25</sup> 6 straipsnio 1 dalies t punktas, 7 straipsnio 1 dalis ir 8 straipsnis. Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies t punkte nustatyta, kad prieš vartotojui išsipareigojant pagal nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytą sutartį, komercinės veiklos subjektas turi pateikti vartotojui informaciją apie galimybę pasinaudoti skundo nagrinėjimo ir teisių gynimo ne teisme procedūra, nustatyta komercinės veiklos subjektui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe. Direktyvos 2011/83/ES 7 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad sudarant sutartis ne prekybai skirtose patalpose, ši informacija turi būti pateikta vartotojui popierine forma arba, jei vartotojas sutinka, kitoje patvariojoje laikmenoje;
- (23) šioje direktyvoje nenurodoma, kad, vartotojui pateikus skundą prieš komercinės veiklos subjektą, pastarasis privalo dalyvauti GAS procedūrose arba kad šių procedūrų rezultatai jas yra privalomi. Vis dėlto, šia direktyva nepažeidžiamos jokios nacionalinės taisyklės, pagal kurias komercinės veiklos subjektai privalo dalyvauti tokiose procedūrose arba jų rezultatai komercinės veiklos subjektams yra privalomi, jeigu tokiais teisės aktais šalims netrukdoma pasinaudoti savo teise kreiptis į teismų sistemą, įtvirtinta Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 47 straipsnyje;
- (24) valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai bendradarbiautų sprendami tarpvalstybinius ginčus;
- (25) Sąjungoje turėtų skatinti kurti GAS subjektų tinklus, padedančius spręsti tarpvalstybinius ginčus, kaip antai FIN-NET tinklas finansinių paslaugų srityje. Valstybės narės turėtų skatinti GAS subjektus tapti tokių tinklų nariais;
- (26) glaudus GAS subjektų ir nacionalinių valdžios institucijų, kurioms pavesta vykdyti Sąjungos teisės aktus dėl vartotojų apsaugos, bendradarbiavimas turėtų padėti užtikrinti veiksmingą Sąjungos teisės aktų taikymą;
- (27) siekiant užtikrinti, kad GAS subjektai veiktų tinkamai ir veiksmingai, juos reikėtų atidžiai stebėti. Vadovaudamosi šia direktyva Komisija ir kompetentingos valdžios institucijos turėtų skelbti ir prireikus atnaujinti šios direktyvos nuostatas atitinkančių GAS subjektų sąrašą. Kitos organizacijos, kaip antai GAS subjektai, vartotojų asociacijos, verslo asociacijos ir Europos vartotojų centrų tinklas, taip pat turėtų paskelbti šį sąrašą. Be to, kompetentingos valdžios institucijos turėtų skelbti reguliarias GAS subjektų plėtotės ir veiklos ataskaitas. GAS subjektai kompetentingoms valdžios institucijoms turėtų teikti konkrečią informaciją, kuria remiantis būtų rengiamos šios ataskaitos. Valstybės narės turėtų paraginti GAS subjektus tokią informaciją teikti laikantis Komisijos rekomendacijos 2010/304/ES dėl

---

<sup>25</sup> OL L ..., ..., p. ....

suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo<sup>26</sup>;

- (28) svarbu, kad valstybės narės nustatytų sankcijas už šios direktyvos nuostatų dėl komercinės veiklos subjekto vartotojui teikiamos informacijos ir informacijos, kurią GAS subjektai turi teikti kompetentingoms valdžios institucijoms, nesilaikymą ir užtikrintų, kas jos būtų taikomos. Sankcijos turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos;
- (29) 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo („Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje“)<sup>27</sup> turėtų būti iš dalies pakeistas, į jo priedą įtraukiant nuorodą į šią direktyvą, kad valstybės glaudžiau bendradarbiautų įgyvendindamos šią direktyvą;
- (30) 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/22 dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant vartotojų interesus (Ieškinių uždraudimo direktyva)<sup>28</sup> turėtų būti iš dalies pakeista, į jos priedą įtraukiant nuorodą į šią direktyvą, kad šioje direktyvoje nustatyti kolektyviniai vartotojų interesai būtų apsaugoti;
- (31) kadangi šios direktyvos tikslo, t. y. užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, valstybės narės negali deramai pasiekti ir kadangi to tikslo būtų geriau siekti Sąjungos lygiu, laikydamosi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šia direktyva neviršijama to, kas būtina nurodytam tikslui pasiekti;
- (32) šia direktyva paisoma pagrindinių teisių ir principų, visų pirma pripažintų Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, ypač jos 7, 8, 38 ir 47 straipsniuose,

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

## I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

### *1 straipsnis*

#### *Dalykas*

Šia direktyva siekiama prisidėti prie vidaus rinkos veikimo ir aukšto lygio vartotojų apsaugos, užtikrinant, kad vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčai galėtų būti pateikiami nešališkas, skaidrias, veiksmingas ir sąžiningas ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras taikantiems subjektams.

---

<sup>26</sup> OL L 136, 2010 6 2, p. 1.

<sup>27</sup> OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

<sup>28</sup> OL L 110, 2009 5 1, p. 30–36.

*2 straipsnis*  
*Taikymo sritis*

1. Ši direktyva taikoma dėl Sąjungoje įsteigto komercinės veiklos subjekto prekių pardavimo arba paslaugų teikimo Sąjungoje gyvenančiam vartotojui kilusių sutartinių ginčų sprendimo ne teisme procedūroms, dalyvaujant ginčų sprendimo subjektui, kuris pasiūlo ar priima sprendimą arba paragina šalis kartu rasti taikų sprendimą (toliau – GAS procedūros).
2. Ši direktyva netaikoma:
  - (a) procedūroms, kurios taikomos dalyvaujant ginčų sprendimo subjektams, jeigu ginčą sprendžiantys fiziniai asmenys yra įdarbinti tik komercinės veiklos subjekto;
  - (b) procedūroms, kurios taikomos komercinės veiklos subjekto valdomose vartotojų skundų nagrinėjimo sistemose;
  - (c) tiesioginėms vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ar jų atstovų deryboms;
  - (d) kai ginčą teisėjas mėgina išspręsti teismo proceso dėl to ginčo metu.

*3 straipsnis*  
*Ryšys su kitais Sąjungos teisės aktais*

1. Šia direktyva nepažeidžiama Direktyva 2008/52/EB, Reglamentas (EB) Nr. 44/2001, Reglamentas (EB) Nr. 864/2007 ir Reglamentas (EB) Nr. 593/2008.
2. Šios direktyvos 5 straipsnio 1 dalis yra viršesnė už priede nurodytas nuostatas.
3. Ši direktyva yra viršesnė už konkreitiems sektoriams taikomų Sąjungos teisės aktų privalomas nuostatas, susijusias su ginčų alternatyviu sprendimu, tik kai jomis neužtikrinama bent lygiavertė vartotojų apsauga.

*4 straipsnis*  
*Terminų apibrėžtys*

Šioje direktyvoje:

- (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) komercinės veiklos subjektas yra įsteigtas, jeigu:
  - jo veiklos vietoje komercinės veiklos subjektas yra fizinis asmuo;

- jo oficialios buveinės vietoje, centrinės administracijos vietoje arba pagrindinėje veiklos vietoje komercinės veiklos subjektas yra bendrovė ar kitas juridinis asmuo arba fizinių ar juridinių asmenų asociacija, įskaitant filialą, agentūrą ar kitą subjektą;
- (d) tarpvalstybinis ginčas – sutartinis ginčas dėl prekių pardavimo arba paslaugų teikimo, kai vartotojas užsako prekes ar paslaugas, nuolat gyvendamas kitoje valstybėje narėje, nei ta, kurioje įsteigtas komercinės veiklos subjektas;
- (e) GAS subjektas – subjektas, nesvarbu kaip pavadintas ar nurodytas, įsteigtas ilgam laikui ir sudarantis sąlygas ginčus spręsti pagal GAS procedūrą;
- (f) GAS subjektas yra įsteigtas, jeigu:
  - ginčų alternatyvaus sprendimo priėmimo vietoje subjektą valdo fizinis asmuo;
  - ginčų alternatyvaus sprendimo vietoje arba oficialios buveinės vietoje subjektą valdo juridinis asmuo arba fizinių ar juridinių asmenų asociacija;
  - valdžios institucijos arba kitos viešosios įstaigos buveinės vietoje subjektą valdo ta valdžios institucija ar kita viešoji įstaiga.

## **II SKYRIUS**

### **GINČŲ ALTERNATYVAUS SPRENDIMO GALIMYBĖS IR PRINCIPAI**

#### *5 straipsnis*

#### *Ginčų alternatyvaus sprendimo galimybės*

1. Valstybės narės užtikrina, kad ginčai, kuriems taikoma ši direktyva, galėtų būti pateikti šios direktyvos reikalavimus atitinkančiam GAS subjektui.
2. Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai:
  - (a) turėtų interneto svetainę, kurioje šalys galėtų pateikti elektroninį skundą;
  - (b) sudarytų šalims galimybę informacija su jais pasidalyti elektroninėmis priemonėmis;
  - (c) priimtų vidaus ir tarpvalstybinius ginčus, taip pat ginčus, kuriems taikomas [priėmimo datą įrašo Leidinių biuras] Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. [numerį įrašo Leidinių biuras] dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES)<sup>29</sup>, ir
  - (d) sprendami ginčus, kuriems taikoma ši direktyva, imtusi priemonių užtikrinti, kad asmens duomenys būtų tvarkomi laikantis Direktyvą 95/46/EB

---

<sup>29</sup> OL L ..., ..., p. ...

įgyvendinančių nacionalinių teisės aktų taisyklių dėl asmens duomenų apsaugos.

3. Vykdydamos 1 dalies prievolę valstybės narės užtikrina, kad veiktų papildomas GAS subjektas, kuris pagal 1 dalį būtų kompetentingas spręsti tuos ginčus, kuriuos spręsti nėra kompetentingas joks esamas GAS subjektas.

*6 straipsnis*  
*Kompetencija ir nešališkumas*

1. Valstybės narės užtikrina, kad už ginčų alternatyvų sprendimą atsakingi fiziniai asmenys būtų kompetentingi ir nešališki. Tai garantuojama pasirūpinant, kad:
  - (a) jie turėtų reikiamų ginčų alternatyvaus sprendimo žinių, įgūdžių ir patirties;
  - (b) jie negalėtų būti atstatydinti iš pareigų be pagrįstos priežasties;
  - (c) jiems nekiltų interesų konfliktas dėl bet kurios iš ginčo šalių.
2. Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai, kuriuose atsakingi fiziniai asmenys sprendžia ginčą kaip kolegialios institucijos dalis, nustatytų vienodą vartotojų interesus ginančių atstovų ir komercinės veiklos subjektų interesus ginančių atstovų skaičių.

*7 straipsnis*  
*Skaidrumas*

1. Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai savo interneto svetainėse paskelbtų, o savo patalpose pateiktų spausdintinę viešą informaciją apie:
  - (a) už ginčų alternatyvų sprendimą atsakingus fizinius asmenis, jų paskyrimo tvarką ir jų įgaliojimų trukmę;
  - (b) finansavimo šaltinį, įskaitant viešojo ir privataus finansavimo procentines dalis;
  - (c) jei taikoma, jų narystę GAS subjektų tinkle, padedančiame spręsti tarpvalstybinius ginčus;
  - (d) ginčų, kuriuos jie kompetentingi spręsti, rūšis;
  - (e) ginčo sprendimą reglamentuojančias darbo tvarkos taisykles;
  - (f) kalbas, kuriomis skundus galima pateikti GAS subjektui, ir kalbas, kuriomis atliekama GAS procedūra;
  - (g) taisyklių, kuriomis GAS subjektas gali remtis sprenddamas ginčą, rūšis (pvz., teisės normos, teisingumo samprata, profesinės etikos kodeksai);
  - (h) pirminius reikalavimus, kuriuos šalims gali tekti įvykdyti, prieš pradėdant GAS procedūrą;

- (i) sąnaudas, jei tokių būtų, kurias turės padengti šalys;
  - (j) apytikslę GAS procedūros trukmę;
  - (k) GAS procedūros rezultatų teisinę galią.
2. Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai savo interneto svetainėse paskelbtų, o savo patalpose pateiktų spausdintines viešas metinės veiklos ataskaitas. Šiose ataskaitose pateikiama toliau nurodyta informacija apie vidaus ir tarpvalstybinius ginčus:
- (a) pateiktų ginčų skaičius ir su jais susijusių skundų pobūdis;
  - (b) pasikartojančios problemos, dėl kurių kyla vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčų;
  - (c) prieš randant sprendimą nutrauktų ginčo sprendimo procedūrų skaičius;
  - (d) vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė;
  - (e) GAS procedūra priimtų sprendimų įvykdymo norma, jei žinoma;
  - (f) jei taikoma, jų bendradarbiavimas su GAS subjektų tinklo, padedančio spręsti tarpvalstybinius ginčus, nariais.

*8 straipsnis*  
*Veiksmingumas*

Valstybės narės užtikrina, kad GAS procedūros būtų veiksmingos ir atitiktų toliau nurodytus reikalavimus:

- (a) GAS procedūra gali pasinaudoti abi šalys, nesvarbu, kur tos šalys yra;
- (b) procedūra šalys gali pasinaudoti be prievolės būti atstovaujamos teisinio atstovo; nepaisant to, trečioji šalis gali atstovauti arba padėti šalims bet kuriuo procedūros etapu;
- (c) GAS procedūra vartotojams yra nemokama arba kainuoja nebrangiai;
- (d) ginčas išsprendžiamas per 90 dienų nuo skundo GAS subjektui pateikimo. Sudėtingų ginčų atveju GAS subjektas šį laikotarpį gali pratęsti.

*9 straipsnis*  
*Sąžiningumas*

1. Valstybės narės užtikrina, kad pagal GAS procedūrą:
- (a) šalims būtų suteikta galimybė pareikšti savo nuomonę ir išgirsti kitos šalies pateiktus argumentus ir faktus, taip pat ekspertų pareiškimus;

- (b) apie GAS procedūros rezultatus abiems šalims būtų pranešta raštu arba patvarioje laikmenoje, pagrindžiant priimtą sprendimą.
2. Valstybės narės užtikrina, kad pagal GAS procedūrą, kuria ginčą išspręsti siekiama siūlant sprendimą:
- (a) vartotojas, prieš sutikdamas su siūlomu sprendimu, būtų informuotas, kad:
    - i) su siūlomu sprendimu jis gali sutikti arba nesutikti;
    - ii) siūlomas sprendimas jam gali būti ne toks palankus, koks būtų teismo pagal teisės normas priimtas sprendimas;
    - iii) prieš sutikdamas arba nesutikdamas su siūlomu sprendimu, jis turi teisę kreiptis nepriklausomo patarimo;
  - (b) prieš šalims sutinkant su siūlomu sprendimu, jos būtų informuotos apie tokio susitarimo teisinę galią;
  - (c) prieš šalims pareiškiant sutikimą su siūlomu sprendimu arba sudarant taikos sutartį, joms būtų suteikta pakankamai laiko pagalvoti.

### **III SKYRIUS**

## **INFORMACIJA IR BENDRADARBIAVIMAS**

#### *10 straipsnis*

#### *Komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiama informacija*

1. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsteigti komercinės veiklos subjektai informuotų vartotojus apie GAS subjektus, kurių paslaugomis jie naudojami ir kurie yra kompetentingi nagrinėti galimus tų subjektų ir vartotojų ginčus. Teikiant šią informaciją nurodomi atitinkamų GAS subjektų interneto svetainių adresai bei tai, ar komercinės veiklos subjektas yra išsipareigojęs naudotis jų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti.
2. 1 dalyje nurodyta informacija teikiama paprastai, tiesiogiai, aiškiai ir nuolat komercinės veiklos vieneto interneto svetainėje, jei tokia yra, komercinės veiklos subjekto ir vartotojo prekių pardavimo ar paslaugų teikimo sutarčių bendrosiose nuostatose ir su tokiomis sutartimis susijusiose sąskaitose faktūrose bei kvituose. Taip pat nurodoma, kaip gauti daugiau informacijos apie atitinkamą GAS subjektą ir jo paslaugų naudojimo sąlygas.
3. Šio straipsnio nuostatomis nepažeidžiamos Direktyvos 2011/83/ES 6, 7 ir 8 straipsnių nuostatos dėl informacijos reikalavimų, taikomų nuotolinės prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims.



*11 straipsnis*  
*Vartotojams teikiama pagalba*

1. Valstybės narės užtikrina, kad vartotojams būtų teikiama pagalba dėl ginčų, susijusių su tarpvalstybine prekyba prekėmis ar paslaugų teikimu. Ši pagalba visų pirma teikiama siekiant padėti vartotojams kreiptis į kitoje valstybėje narėje veikiančią GAS subjektą, kompetentingą nagrinėti tą tarpvalstybinį ginčą.
2. Valstybės narės gali perduoti atsakomybę už 1 dalyje nurodytos užduoties vykdymą nacionaliniams Europos vartotojų centrų tinklo nariams, vartotojų asociacijoms ar bet kokioms kitoms įstaigoms.

*12 straipsnis*  
*Bendroji informacija*

Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai, vartotojų asociacijos, įmonių asociacijos, Europos vartotojų centrų tinklo nariai ir, jei tinkama, pagal 11 straipsnio 2 dalį paskirtos kitos įstaigos, savo patalpose ir interneto svetainėse viešai skelbtų 17 straipsnio 3 dalyje nurodytą GAS subjektų sąrašą.

*13 straipsnis*  
*GAS subjektų bendradarbiavimas sprendžiant tarpvalstybinius ginčus*

1. Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai bendradarbiautų sprenddami tarpvalstybinius ginčus.
2. Jeigu Sąjungos teritorijoje veikia GAS subjektų tinklas, padedantis spręsti konkretaus sektoriaus tarpvalstybinius ginčus, valstybės narės ragina tos srities ginčus nagrinėjančius GAS subjektus prisijungti prie to tinklo.
3. Komisija skelbia 1 dalyje nurodytų tinklų pavadinimų ir kontaktinių duomenų sąrašą. Prireikus Komisija tą sąrašą kas dvejus metus atnaujina.

*14 straipsnis*  
*Sąjungos teisės aktus dėl vartotojų apsaugos vykdančių GAS subjektų ir nacionalinių valdžios institucijų bendradarbiavimas*

1. Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai ir nacionalinės valdžios institucijos, kurioms pavesta vykdyti Sąjungos teisės aktus dėl vartotojų apsaugos, bendradarbiautų.
2. Bendradarbiaujant dalijamasi informacija apie komercinės veiklos subjektų, dėl kurių vartotojai pateikė skundų, veiklos praktiką. Be to, nurodytos nacionalinės valdžios institucijos teikia GAS subjektams techninius vertinimus ir informaciją, jei šie vertinimai ar informacija būtini atskiriems ginčams tvarkyti.
3. Valstybės narės užtikrina, kad 1 ir 2 dalyse nurodytas bendradarbiavimas ir dalijimasis informacija atitiktų Direktyvoje 95/46/EB nustatytas asmens duomenų apsaugos taisykles.

## IV SKYRIUS GAS SUBJEKTŲ VEIKLOS STEBĖSENA

### *15 straipsnis Kompetentingų institucijų paskyrimas*

1. Kiekviena valstybė narė paskiria už jos teritorijoje įsteigtų GAS subjektų veiklos ir plėtotės stebėseną atsakingą kompetentingą valdžios instituciją. Apie paskirtą valdžios instituciją kiekviena valstybė narė praneša Komisijai.
2. Komisija parengia kompetentingų valdžios institucijų, apie kurias jai pranešta pagal 1 dalį, sąrašą ir jį paskelbia *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

### *16 straipsnis Informacija, kurią GAS subjektai turi pateikti kompetentingoms valdžios institucijoms*

1. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijose įsteigti GAS subjektai kompetentingai valdžios institucijai pateiktų šią informaciją:
  - (a) pavadinimą, kontaktinius duomenis ir interneto svetainės adresą;
  - (b) informaciją apie jų struktūrą ir finansavimą, taip pat apie už ginčų alternatyvų sprendimą atsakingus fizinius asmenis, jų finansavimą ir darbdavį;
  - (c) darbo tvarkos taisykles;
  - (d) jų įkainius, jei taikytina, ;
  - (e) apytikslę GAS procedūros trukmę;
  - (f) kalbą arba kalbas, kuria (-iomis) galima pateikti skundus ir kuria (-iomis) vyksta GAS procedūra;
  - (g) pareiškimą dėl duomenų, būtinų jų kompetencijai nustatyti;
  - (h) GAS subjekto atliktu savo veiklos vertinimu pagrįstą pareiškimą dėl jo atitikties GAS subjekto, kuriam taikoma ši direktyva, kriterijams ir II skyriuje nustatytiems reikalavimams.

Pasikeitus a–g punktuose nurodytai informacijai GAS subjektai apie pakeitimus nedelsiant praneša kompetentingai valdžios institucijai.
2. Valstybės narės užtikrina, kad GAS subjektai bent kartą per metus kompetentingoms valdžios institucijoms pateiktų šią informaciją:
  - (a) pateiktų ginčų skaičių ir su jais susijusių skundų pobūdį;
  - (b) prieš randant sprendimą nutrauktų GAS procedūrų skaičių;

- (c) vidutinę pateiktų ginčų nagrinėjimo trukmę;
- (d) GAS procedūra priimtų sprendimų įvykdymo normą, jei ji žinoma;
- (e) susijusius statistinius duomenis, kuriais parodoma, kaip komercinės veiklos subjektai taiko ginčų alternatyvaus sprendimo tvarką spręsdami ginčus su vartotojais;
- (f) pasikartojančias problemas, dėl kurių kyla vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčų;
- (g) jei taikoma, jų bendradarbiavimo su GAS subjektų tinklo, padedančio spręsti tarpvalstybinius ginčus, nariais veiksmingumo vertinimą;
- (h) savo atliktą to subjekto taikomų GAS procedūrų veiksmingumo vertinimą ir galimas priemones veiklai tobulinti.

### *17 straipsnis*

#### *Kompetentingų valdžios institucijų ir Komisijos funkcijos*

1. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija, remdamasi pagal 16 straipsnio 1 dalį gauta informacija, įvertina, ar tie GAS subjektai atitinka GAS subjektų, kuriems taikoma ši direktyva, kriterijus ir II skyriuje nustatytus reikalavimus.
2. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija, remdamasi pagal 1 dalį atliktu vertinimu, parengia 1 dalyje nustatytas sąlygas atitinkančių GAS subjektų sąrašą.

Sąrašė pateikiama ši informacija:

- (a) tų GAS subjektų pavadinimai, kontaktiniai duomenys ir interneto svetainių adresai;
- (b) jų įkainiai, jei taikytina;
- (c) kalba arba kalbos, kuria (-iomis) galima pateikti skundus ir kuria (-iomis) vyksta GAS procedūra;
- (d) duomenys, būtini jų kompetencijai nustatyti;
- (e) jei taikytina, poreikis šalims arba jų atstovams fiziškai dalyvauti, ir
- (f) privalomasis arba neprivalomasis procedūros rezultatų pobūdis.

Kiekviena kompetentinga valdžios institucija sąrašą pateikia Komisijai. Jeigu pagal 16 straipsnio 1 dalį kompetentingai valdžios institucijai pranešama apie informacijos pakeitimus, sąrašas atnaujinamas nedelsiant ir atitinkama informacija perduodama Komisijai.

3. Komisija parengia GAS subjektų, apie kuriuos jai pranešta pagal 2 dalį, sąrašą ir gavusi informacijos apie pakeitimus, kaip nurodyta 2 dalies trečios pastraipos antrame sakinyje, jį atnaujina. Šį sąrašą ir jo atnaujintas versijas Komisija skelbia ir perduoda kompetentingoms valdžios institucijoms ir valstybėms narėms.

4. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija savo interneto svetinėse arba kitomis, jų nuomone, tinkamomis priemonėmis skelbia 3 dalyje nurodytą suvestinį GAS subjektų sąrašą.
5. Kas dvejus metus kiekviena kompetentinga valdžios institucija skelbia GAS subjektų plėtotės ir veiklos ataskaitas. Tose ataskaitose visų pirma:
  - (a) nurodoma, kurių sričių ginčams, kuriems taikoma ši direktyva, spręsti vis dar netaikoma GAS procedūra, jei tokių sričių yra;
  - (b) pateikiama GAS subjektų geriausia patirtis;
  - (c) nurodomi statistiniais duomenimis pagrįsti trūkumai, trukdantys GAS subjektų veiklai, sprendžiant tiek vidaus, tiek tarpvalstybinius ginčus, jei tinkama;
  - (d) pateikiamos rekomendacijos dėl galimo GAS subjektų veiklos tobulinimo, jei tinkama.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

### *18 straipsnis Sankcijos*

Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus pagal šios direktyvos 10 straipsnį ir 16 straipsnio 1 ir 2 dalis priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų taikomos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

### *19 straipsnis Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 pakeitimai*

Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 priedas papildomas šiuo punktu:

- „20. ... 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) (OL L ..., .... p. ....) 10 straipsnis.“

### *20 straipsnis Direktyvos 2009/22/EB pakeitimas*

Direktyvos 2009/22/EB priedas papildomas šiuo punktu:

- „14. ... 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) (OL L ..., .... p. ....) 10 straipsnis.“

*21 straipsnis*  
*Informacijos teikimas*

1. Valstybės narės ne vėliau kaip [*Leidinių biuras* įrašo tą pačią datą, kaip 22 straipsnio 1 dalyje – Direktyvos įgyvendinimo datą] pateikia Komisijai šią informaciją:
  - (a) jei tinkama, pagal 11 straipsnio 2 dalį paskirtų įstaigų pavadinimus ir kontaktinius duomenis ir
  - (b) pagal 15 straipsnio 1 dalį paskirtas kompetentingas valdžios institucijas.Valstybės narės praneša Komisijai apie šios informacijos pakeitimus.
2. Valstybės narės ne vėliau kaip [*Leidinių biuras* įrašo datą – šeši mėnesiai po 22 straipsnio 1 dalyje įrašytinos datos] perduoda Komisijai pirmąjį 17 straipsnio 2 dalyje nurodytą sąrašą.
3. Komisija perduoda valstybėms narėms 1 dalies a punkte nurodytą informaciją.

*22 straipsnis*  
*Perkėlimas į nacionalinę teisę*

1. Valstybės narės ne vėliau kaip [*Leidinių biuras* įrašo datą – 18 mėnesių po įsigaliojimo] priima įstatymus ir kitus teisės aktus, būtinus kad būtų laikomasi šios direktyvos. Jos nedelsdamos pateikia Komisijai tų teisės aktų nuostatų tekstą bei tų nuostatų ir šios direktyvos atitikties lentelę.

Valstybės narės, priimdamos tas nuostatas, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.
2. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų pagrindinių nuostatų tekstus.

*23 straipsnis*  
*Ataskaitos*

Ne vėliau kaip [*Leidinių biuras* įrašo datą – penkeri metai po įsigaliojimo] ir vėliau kas trejus metus Komisija Europos Parlamentui, Tarybai ir Ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui teikia šios direktyvos taikymo ataskaitas. Ataskaitoje atsižvelgiama į GAS subjektų plėtotę ir jų paslaugų naudojimą bei Direktyvos poveikį vartotojams ir komercinės veiklos subjektams. Prireikus prie ataskaitos pridedami pasiūlymai dėl šios direktyvos pakeitimo.

*24 straipsnis*  
*Įsigaliojimas*

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

*25 straipsnis*  
*Adresatai*

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Briuselyje

*Europos Parlamento vardu*  
*Pirmininkas*

*Tarybos vardu*  
*Pirmininkas*

## PRIEDAS

1. 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB (14 straipsnio 1 dalis), OL L 271, 2002 10 9, p. 16.
2. 2009 m. sausio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/122/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su kai kuriais pakaitinio naudojimosi, ilgalaikio atostogų produkto, perpardavimo ir keitimosi sutarčių aspektais (14 straipsnio 2 dalis), OL L 33, 2009 2 3, p. 10.
3. 2004 m. balandžio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2004/39/EB dėl finansinių priemonių rinkų, iš dalies keičianti Tarybos direktyvas 85/611/EEB, 93/6/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2000/12/EB bei panaikinanti Tarybos direktyvą 93/22/EEB (53 straipsnio 1 dalis), OL L 145, 2004 4 30, p. 1.
4. 2002 m. gruodžio 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/92/EB dėl draudimo tarpininkavimo (11 straipsnio 1 dalis), OL L 9, 2003 1 15, p. 3.
5. 1997 m. gruodžio 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/67/EB dėl Bendrijos pašto paslaugų vidaus rinkos plėtros bendrųjų taisyklių ir paslaugų kokybės gerinimo (19 straipsnio 1 dalies trečia pastraipa), OL L 52, 2008 2 27, p. 3.