

DIREKTYVOS

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA 2013/11/ES

2013 m. gegužės 21 d.

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

(Direktyva dėl vartotojų AGS)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

Vidaus rinkai galutinai sukurti būtina pašalinti tiesiogines ir netiesiogines kliūtis tinkamam vidaus rinkos veikimui ir padidinti piliečių pasitikėjimą;

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

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,

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

laikydamiESI įprastos teisėkūros procedūros ⁽²⁾,

kadangi:

- (1) Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 2 dalies a punkte nustatyta, kad Sąjunga padeda užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą pagal SESV 114 straipsnį priimamomis priemonėmis. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnyje nustatyta, kad Sąjungos politika turi užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį;
- (2) pagal SESV 26 straipsnio 2 dalį vidaus rinką sudaro vidaus sienų neturinti erdvė, kurioje užtikrinamas laisvas prekių ir paslaugų judėjimas. Vidaus rinka turėtų suteikti vartotojams pridėtinės vertės, susijusios su prekių ir paslaugų geresne kokybe, didesne įvairove, priimtinomis kainomis ir aukštais saugos standartais, o tai turėtų skatinti aukšto lygio vartotojų apsaugą;
- (3) vidaus rinkos susiskaidymas kenkia Sąjungos konkurencingumui, ekonomikos augimui ir darbo vietų kūrimui.

- (4) užtikrinant galimybę paprastais, efektyviais, greitais ir nebrangiais būdais spręsti vidaus ir tarpvalstybinius ginčus, kylančius dėl pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarčių, tai turėtų būti naudinga vartotojams ir taip padidėtų jų pasitikėjimas rinka. Tokia galimybė turėtų būti užtikrinama tiek elektroninių, tiek neelektroninių sandorių atžvilgiu, o tai ypač svarbu, kai vartotojai perka kitose valstybėse narėse;
- (5) alternatyvus ginčų sprendimas (toliau – AGS) – paprastas, greitas ir nebrangus būdas ne teisme spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus. Vis dėlto AGS mechanizmas visoje Sąjungoje dar nėra išplėtotas pakankamai ir nuosekliai. Gaila, kad, nepaisant 1998 m. kovo 30 d. Komisijos rekomendacijos 98/257/EB dėl už vartotojų ginčų sprendimą ne teisme atsakingoms įstaigoms taikomų principų ⁽³⁾ ir 2001 m. balandžio 4 d. Komisijos rekomendacijos 2001/310/EB dėl ne teismo įstaigoms, vartotojų ginčus sprendžiančioms alternatyviu bendro sutarimo būdu, taikomų principų ⁽⁴⁾, AGS mechanizmai buvo teisingai nustatyti ir tinkamai veikia dar ne visose Sąjungos geografinėse teritorijose ar verslo sektoriuose. Vartotojai ir komercinės veiklos subjektai vis dar nežino, kokių yra teisių gynimo ne teisme mechanizmų, ir tik nedidelė piliečių dalis žino, kaip pateikti skundą AGS subjektui. Tais atvejais, kai AGS procedūros egzistuoja, jų kokybė valstybėse narėse yra labai skirtinga, o AGS subjektai tarpvalstybinius ginčus dažnai nagrinėja neveiksmingai;
- (6) AGS aprėpties, kokybės ir informuotumo apie šį mechanizmą skirtumai valstybėse narėse yra vidaus rinkos kliūtis ir viena iš priežasčių, dėl kurios daug vartotojų vengia pirkti kitose valstybėse narėse ir dėl kurios jiems trūksta pasitikėjimo tuo, kad potencialius ginčus su komercinės veiklos subjektais galima išspręsti lengvai, greitai ir nebrangiai. Dėl tų pačių priežasčių komercinės veiklos subjektai galėtų vengti parduoti prekes ir paslaugas vartotojams kitose valstybėse narėse, kuriose

⁽¹⁾ OL C 181, 2012 6 21, p. 93.

⁽²⁾ 2013 m. kovo 12 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje) ir 2013 m. balandžio 22 d. Tarybos sprendimas.

⁽³⁾ OL L 115, 1998 4 17, p. 31.

⁽⁴⁾ OL L 109, 2001 4 19, p. 56.

- galimybių naudotis kokybiškomis AGS procedūromis nepakanka. Be to, valstybėje narėje, kurioje galimybių naudotis kokybiškomis AGS procedūromis nepakanka, įsisteigę komercinės veiklos subjektai atsiduria nepalankioje konkurencinėje padėtyje, palyginti su komercinės veiklos subjektais, kurie gali naudotis tokiais procedūromis, taigi ir gali ginčus su vartotojais išspręsti greičiau ir pigiau;
- (7) kad vartotojai galėtų visapusiškai naudotis vidaus rinkos teikiamomis galimybėmis, visoms vidaus ir tarpvalstybinių ginčų rūšims, kurioms taikoma ši direktyva, turėtų būti prieinamas AGS, o AGS procedūros turėtų atitikti visoje Sąjungoje taikomus nuoseklius kokybės reikalavimus, o vartotojai ir komercinės veiklos subjektai turėtų būti informuoti apie tokių procedūrų egzistavimą. Dėl padidėjusio tarpvalstybinės prekybos ir asmenų judėjimo masto taip pat svarbu, kad AGS subjektai veiksmingai nagrinėtų tarpvalstybinius ginčus;
- (8) kaip siūloma 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento rezoliucijoje dėl alternatyvių ginčų sprendimo būdų sprendžiant civilinius, komercinius ir šeimos klausimus ir 2010 m. gegužės 20 d. rezoliucijoje dėl bendrosios rinkos vartotojams ir piliečiams sukūrimo, vadovaujantis bet koku holistiniu požiūriu į piliečiams naudingą bendrąją rinką, pirmiausia derėtų sukurti paprastą, įperkamą, racionalią ir prieinamą teisių gynimo sistemą;
- (9) 2011 m. balandžio 13 d. komunikate „Bendrosios rinkos aktas. Dvylika svertų augimui skatinti ir pasitikėjimui stiprinti. Bendros pastangos skatinti naująjį augimą“ Komisija nurodė, kad AGS, apimančio ir elektroninės prekybos sritį, teisės aktai yra vienas iš dvylikos svertų, skirtų bendrosios rinkos augimui skatinti, pasitikėjimui ja stiprinti ir pažangai siekiant ją galutinai sukurti daryti;
- (10) 2011 m. kovo 24–25 d. ir 2011 m. spalio 23 d. išvadose Europos Vadovų Taryba paragino Europos Parlamentą ir Tarybą ne vėliau kaip 2012 m. pabaigoje priimti pirmąjį prioritetinių priemonių, skirtų suteikti bendrajai rinkai naują postūmį rinkinį. Be to, 2011 m. gegužės 30 d. išvadose dėl prioritetų suteikiant naują impulsą bendrajai rinkai Europos Sąjungos Taryba pabrėžė elektroninės prekybos svarbą ir pritarė, kad vartotojų AGS sistemos gali vartotojams ir komercinės veiklos subjektams pašiūlyti nebrangius, paprastus ir greitus teisių gynimo būdus. Kad tos sistemos būtų įgyvendinamos sėkmingai, reikia nuolatinio visų subjektų politinio pasiryžimo ir paramos, nemažinant AGS subjektų, kuriems taikoma ši direktyva, sprendimų priėmimo procedūrų įperkamo, skaidrumo, lankstumo, spartos ir kokybės;
- (11) atsižvelgiant į didėjančią elektroninės prekybos svarbą, ypač į tarpvalstybinės prekybos – vieno iš Sąjungos ekonominės veiklos ramsčių – vaidmenį, siekiant įgyvendinti Bendrosios rinkos akto tikslą didinti piliečių pasitikėjimą vidaus rinką, būtina tinkamai veikianti vartotojų AGS infrastruktūra ir tinkamai integruota elektroninė vartotojų ginčų (toliau - EGS), susijusių su elektroniniais sandoriais, sprendimo sistema;
- (12) ši direktyva ir 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo ⁽¹⁾ yra tarpusavyje susiję ir vienas kitą papildantys teisėkūros aktai. Reglamentu (ES) Nr. 524/2013 numatyta sukurti EGS platformą, kuri vartotojams ir komercinės veiklos subjektams suteiktų vieno langelio principu pagrįstą galimybę kreiptis dėl elektroninio ginčų sprendimo ne teisme; tą darytų platformoje dalyvaujantys AGS subjektai, teikiantys AGS paslaugas taikydami kokybiškas AGS procedūras. Taigi, kokybiškų AGS subjektų prieinamumas visoje Sąjungoje yra būtina išankstinė tinkamo EGS platformos veikimo sąlyga;
- (13) ši direktyva neturėtų būti taikoma neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms. Neekonominės paslaugos – paslaugos, kurios teikiamos neekonominiais sumetimais. Todėl ši direktyva neturėtų būti taikoma neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms, kurias be atlygio teikia valstybė arba kurios teikiamos valstybės vardu, neatsižvelgiant į tų paslaugų teikimo teisinę formą;
- (14) ši direktyva neturėtų būti taikoma sveikatos priežiūros paslaugoms, kaip apibrėžta 2011 m. kovo 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/24/ES dėl pacientų teisių į tarpvalstybinės sveikatos priežiūros paslaugas įgyvendinimo ⁽²⁾ 3 straipsnio a punkte;
- (15) siekiant stiprinti vartotojų pasitikėjimą vidaus rinką, be kita ko, elektroninės prekybos srityje, ir išnaudoti tarpvalstybinės ir elektroninės prekybos potencialą ir galimybes, Sąjungoje būtina sukurti tinkamai veikiantį AGS mechanizmą. Jį kuriant turėtų būti remiamasi esamomis valstybių narių AGS procedūromis ir laikomasi jų teisės tradicijų. Tiek esami, tiek naujai įsteigti tinkamai veikiantys ginčų sprendimo subjektai, atitinkantys šioje direktyvoje nustatytus kokybės kriterijus, turėtų būti laikomi „AGS subjektais“ pagal šią direktyvą. AGS praktikos plitimas taip pat gali pasirodyti svarbiu veiksmu tose valstybėse narėse, kurių teismuose yra susikaukę daug neišnagrinėtų bylų, todėl jose Sąjungos piliečiai negali pasinaudoti teise į teisingą bylos nagrinėjimą per pagrįstą laiką;
- (16) ši direktyva turėtų būti taikoma vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams dėl sutartinių išsipareigojimų, kylančių iš pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių (tiek elektroninių, tiek neelektroninių) visuose ekonomikos sektoriuose, išskyrus sektorius, kuriems taikoma

⁽¹⁾ Žr. šio Oficialiojo leidinio p. 1.

⁽²⁾ OL L 88, 2011 4 4, p. 45.

- išimtis. Tai turėtų apimti ginčus, kylančius dėl skaitmeninio turinio pardavimo arba teikimo už atlygį. Ši direktyva turėtų būti taikoma vartotojų teikiamiems skundams dėl komercinės veiklos subjektų. Ji neturėtų būti taikoma komercinės veiklos subjektų teikiamiems skundams dėl vartotojų ar komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams. Vis dėlto tai neturėtų trukdyti valstybėms narėms priimti arba palikti galioti nuostatas dėl tokių ginčų sprendimo ne teisme tvarkos;
- (17) valstybėms narėms turėtų būti leista palikti galioti arba priimti nacionalines nuostatas, susijusias su procedūromis, kurioms ši direktyva netaikoma, pavyzdžiui, su komercinės veiklos subjektų įgyvendinamomis skundų nagrinėjimo vidaus procedūromis. Tokios skundų nagrinėjimo vidaus procedūros gali būti veiksminga vartotojų ginčų sprendimo ankstyvuju etapu priemonė;
- (18) terminas „vartotojas“ turėtų apimti fizinius asmenis, kurie veikia siekdami su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusių tikslų. Tačiau jeigu sutartis sudaroma iš dalies verslo ir iš dalies ne verslo tikslais (dvigubos paskirties sutartys) ir jeigu atsižvelgiant į bendras tiekimo sąlygas verslo tikslas nevyrauja, tas asmuo taip pat turėtų būti laikomas vartotoju;
- (19) kai kuriuose esamuose Sąjungos teisės aktuose jau yra nuostatų dėl AGS. Siekiant užtikrinti teisinį tikrumą, reikėtų nustatyti, kad teisės normų kolizijos atveju šios direktyvos nuostatomis būtų teikiama pirmenybė, išskyrus atvejus, kai joje aiškiai numatyta kitaip. Visų pirma šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų⁽¹⁾, kurioje jau yra nustatytos mediacijos sistemos Sąjungos lygiu, kurios visų pirma pasitelkiamos sprendžiant tarptautinius ginčus, neužkertant kelio taikyti tą direktyvą vidaus mediacijos sistemoms. Ši direktyva skirta būti horizontaliai taikoma visų rūšių AGS procedūroms, įskaitant AGS procedūras, kurioms taikoma Direktyva 2008/52/EB;
- (20) GAS subjektai yra labai skirtingi ne tik visoje Sąjungoje, bet ir valstybėse narėse. Ši direktyva turėtų būti taikoma visiems subjektams, kurie yra įsteigti ilgam laikui, teikia vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčo sprendimo taikant AGS procedūrą paslaugas ir kurie yra įtraukti į sąrašą pagal šią direktyvą. Jei valstybės narės taip nuspręstų, ši direktyva taip pat gali būti taikoma ginčų sprendimo subjektams, kurie nustato šalims privalomus sprendimus. Vis dėlto procedūra ne teisme, kuri *ad hoc* pagrindu sukuriam vieninteliam vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčiui išspręsti, neturėtų būti laikoma AGS procedūra;
- (21) be to, AGS procedūros Sąjungoje ir valstybėse narėse labai skiriasi. Tai gali būti procedūra, kurioje AGS subjektas padeda šalims kartu rasti taikų sprendimą, procedūra, kurioje AGS subjektas pasiūlo sprendimą, arba procedūra, kurioje AGS subjektas nustato sprendimą. Be to, AGS procedūra gali būti dviejų arba daugiau kaip dviejų tokių procedūrų derinys. Šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis valstybėse narėse taikomai AGS procedūrų formai;
- (22) tikėtina, kad dėl procedūrų, kurias taiko ginčų sprendimo subjektai, kai už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis įdarbino arba jiems atlyginimą kuria nors forma išimtinai moka atskiras komercinės veiklos subjektas, kultų interesų konfliktas. Todėl paprastai tokioms procedūroms ši direktyva neturėtų būti taikoma, išskyrus atvejus, jei valstybė narė nuspręstų, kad tokios procedūros gali būti laikomos AGS procedūromis pagal šią direktyvą ir su sąlyga, kad tokie subjektai visiškai atitinka šioje direktyvoje nustatytus specialiuosius nepriklausomumo ir nešališkumo reikalavimus. Turėtų būti reguliariai vertinama, ar AGS subjektai, kurie ginčus sprendžia taikydami minėtas procedūras, atitinka šioje direktyvoje nustatytus kokybės reikalavimus, įskaitant papildomus specialiuosius jų nepriklausomumą užtikrinančius reikalavimus;
- (23) ši direktyva neturėtų būti taikoma procedūroms, taikomoms komercinės veiklos subjekto įgyvendinamose vartotojų skundų nagrinėjimo sistemose, ir tiesioginėms šalių deryboms. Be to, ji neturėtų būti taikoma atvejams, kai teisėjas bando išspręsti ginčą teismo proceso dėl to ginčo metu;
- (24) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad ginčus, kuriems taikoma ši direktyva, būtų galima pateikti AGS subjektui, kuris atitinka šioje direktyvoje nustatytus reikalavimus ir kuris yra įtrauktas į sąrašą pagal šią direktyvą. Šią pareigą valstybės narės turėtų galėti įvykdyti pasitelkdamos esamus tinkamai veikiančius AGS subjektus ir prirėikus patikslindamos jų veiklos aprėptį arba nurodydamos įsteigti naujus AGS subjektus. Ši direktyva neturėtų kliudyti esamų ginčų sprendimo subjektų, veikiančių valstybių narių nacionalinių vartotojų teisių apsaugos institucijų sistemoje, veiklai, kai už ginčų sprendimą yra atsakingi valstybės pareigūnai. Turėtų būti laikoma, kad valstybės pareigūnai atstovauja tiek vartotojų, tiek komercinės veiklos subjektų interesams. Šia direktyva valstybės narės neturėtų būti įpareigojamos sukurti atskirų AGS subjektų kiekvienam mažmeniniam sektoriui. Prirėikus, siekiant užtikrinti visišką AGS sektorinę ir geografinę aprėptį ir galimybę naudotis AGS, valstybės narės turėtų turėti galimybę numatyti įsteigti papildomą AGS subjektą, kuris spręstų tuos ginčus, kuriuos spręsti nėra vienas AGS subjektas nėra konkrečiai kompetentingas. Numatoma, kad papildomi AGS subjektai turėtų būti vartotojams ir komercinės veiklos subjektams skirta apsaugos priemonė, kuria užtikrinama, kad nebūtų spragų, susijusių su galimybe naudotis AGS subjektų paslaugomis;

(¹) OL L 136, 2008 5 24, p. 3.

- (25) ši direktyva neturėtų užkirsti kelio valstybėms narėms nustatyti arba palikti galioti teisės aktus dėl vartotojų sutartinių ginčų sprendimo ne teisme procedūry, jei ginčai sprendžiami laikantis šioje direktyvoje nustatytų reikalavimų. Be to, siekiant užtikrinti, kad AGS subjektai galėtų veiksmingai veikti, tie subjektai turėtų turėti galimybę, laikydamiesi valstybės narės, kurioje jie įsteigti, teisės aktų, palikti galioti ar nustatyti procedūrinės taisyklės, pagal kurias jie galėtų atsisakyti spręsti ginčus esant konkrečioms aplinkybėms, pavyzdžiui, kai ginčas yra pernelyg sudėtingas ir todėl būtų geriau išspręstas teisme. Tačiau procedūrinės taisyklės, pagal kurias AGS subjektai gali atsisakyti spręsti ginčą, neturėtų labai sumažinti vartotojų galimybių pasinaudoti AGS procedūromis, be kita ko, tarpvalstybinių ginčų atveju. Todėl, numatydamos piniginę ribą, valstybės narės visuomet turėtų atsižvelgti į tai, kad reali ginčo vertė valstybėse narėse gali būti skirtinga, todėl nustatčius neproporcingai aukštą ribą vienoje valstybėje narėje galėtų būti sumažintos vartotojų iš kitų valstybių narių galimybės pasinaudoti AGS procedūromis. Neturėtų būti reikalaujama, kad valstybės narės užtikrintų vartotojui galimybę pateikti skundą kitam AGS subjektui, jei AGS subjektas, kuriam skundas buvo pateiktas pirmiausia, remdamasis savo procedūrinėmis taisyklėmis atsisakė jį nagrinėti. Tokiais atvejais turėtų būti laikoma, kad valstybės narės įvykdė savo pareigą užtikrinti visišką AGS subjektų aprėptį;
- (26) šia direktyva turėtų būti leidžiama komercinės veiklos subjektams, įsisteigusiems vienoje valstybėje narėje, naudotis kitoje valstybėje narėje įsteigto AGS subjekto paslaugomis. Siekiant išplėsti AGS aprėptį ir vartotojų galimybes naudotis šiuo mechanizmu visoje Sąjungoje, valstybės narės turėtų galėti nuspręsti naudotis kitoje valstybėje narėje įsteigtų AGS subjektų paslaugomis arba regioninių, tarpvalstybinių arba visos Europos ginčų sprendimo subjektų paslaugomis, jei to paties AGS subjekto paslaugomis naudojasi skirtingų valstybių narių komercinės veiklos subjektai. Vis dėlto naudojimas kitoje valstybėje narėje įsteigtų AGS subjektų paslaugomis arba tarpvalstybinių ar visos Europos AGS subjektų paslaugomis neturėtų daryti poveikio valstybių narių pareigai užtikrinti visišką aprėptį ir galimybę naudotis AGS subjektų paslaugomis;
- (27) šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis valstybių narių sprendimui palikti galioti arba nustatyti AGS procedūras, kuriomis identiški arba panašūs komercinės veiklos subjekto ir kelių vartotojų ginčai sprendžiami bendrai. Prieš siūlant kolektyvinį ginčų sprendimą ne teisme Sąjungos lygiu, reikėtų atlikti išsamų tokių sprendimų poveikio vertinimą. Veiksmingo kolektyvinių skundų nagrinėjimo sistemos veikimo ir galimybių lengvai naudotis AGS veiksniai turėtų vienas kitą papildyti ir neturėtų būti tarpusavyje nesuderinamos procedūros;
- (28) informacijos, susijusios su ginčais, kuriems taikoma ši direktyva, 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 asmens apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ⁽¹⁾;
- (29) visų AGS procedūrų metu reikėtų laikytis konfidencialumo ir privatumo principų. Valstybės narės turėtų būti skatinamos apsaugoti AGS procedūrų konfidencialumą tolesniuose civiliniuose ir komerciniuose teismo procesuose ar arbitražo metu;
- (30) vis dėlto, valstybės narės turėtų užtikrinti, kad AGS subjektai viešai informuotų apie visas dažnai išskylančias sisteminės ar dideles problemas, dėl kurių kyla vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčai. Šią informaciją būtų galima papildyti rekomendacijomis apie tai, kaip tokių problemų būtų galima išvengti ateityje ar jas išspręsti, siekiant pagerinti komercinės veiklos subjektų veiklos kokybės standartus ir sudaryti palankesnes sąlygas keistis informacija bei geriausios praktikos pavyzdžiais;
- (31) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad AGS subjektai ginčus tiek vartotojų, tiek komercinės veiklos subjektų atžvilgiu spręstų teisingai, praktiškai ir proporcingai, remdamiesi objektyviu skundo pateikimo aplinkybių įvertinimu ir deramai atsižvelgdami į šalių teises;
- (32) AGS subjektų nepriklausomumas ir sąžiningumas yra itin svarbus veiksnys norint įgyti Sąjungos piliečių pasitikėjimą, kad AGS mechanizmais jiems bus užtikrintas teisingas ir nepriklausomas rezultatas. AGS vadovaujantis fizinis asmuo arba kolegialus organas turėtų būti nepriklausomas nuo visų subjektų, kurie gali būti suinteresuoti rezultatu, taip pat neturėtų būti įveltas į interesų konfliktą, galintį kliudyti jam teisingai, nešališkai ir nepriklausomai priimti sprendimą;
- (33) už AGS atsakingi fiziniai asmenys turėtų būti laikomi nešališkais tik jeigu jiems negalima daryti spaudimo, kuris galėtų daryti įtaką jų požiūriui į ginčą. Siekiant užtikrinti jų veiksmų nepriklausomumą, tie asmenys turėtų būti paskiriami pakankami ilgam laikotarpiui, ir jie neturėtų būti įpareigoti laikytis kurios nors šalies arba jos atstovo nurodymų;
- (34) siekiant išvengti bet kokio interesų konflikto, už AGS atsakingi fiziniai asmenys turėtų atskleisti visas aplinkybes, kurios galėtų trukdyti jų nepriklausomumui ir nešališkumui ar sukelti interesų konfliktą su kuria nors iš ginčo, kurį jų buvo paprašyta išspręsti, šalių. Tai galėtų būti bet koks tiesioginis ar netiesioginis finansinis suinteresuotumas AGS procedūros rezultatu arba bet koks asmeninis arba verslo ryšys su ginčo šalimis per trejus metus prieš pradėdant eiti pareigas, įskaitant bet kurį kitą nei AGS tikslais to konkretaus asmens statusą vienos iš ginčo šalių, profesinės organizacijos arba verslo asociacijos, kurios nariu yra viena iš ginčo šalių, arba jos kito nario atžvilgiu;

(¹) OL L 281, 1995 11 23, p. 31.

- (35) ypač svarbu užtikrinti, kad tokio spaudimo nebūtų, kai už AGS atsakingus fizinius asmenis įdarbino arba jiems atlyginimą kuria nors forma moka komercinės veiklos subjektas. Todėl turėtų būti nustatyti specialieji reikalavimai tiems atvejams, kuriais valstybės narės nusprendžia tokias ginčų sprendimo procedūras prilyginti AGS procedūroms pagal šią direktyvą. Kai už AGS atsakingus fizinius asmenis įdarbino arba jiems atlyginimą kuria nors forma išimtinai moka tik profesinė organizacija arba verslo asociacija, kurios narys yra konkretus komercinės veiklos subjektas, jie turėtų turėti šiam tikslui skirtą atskirą biudžetą, kurio pakaktų jų užduotims įvykdyti;
- (36) AGS sėkmei užtikrinti, visų pirma siekiant užtikrinti būtiną pasitikėjimą AGS procedūromis, svarbu, kad už AGS atsakingi fiziniai asmenys turėtų reikiamų ekspertinių žinių, įskaitant bendrą teisės supratimą. Visų pirma tie asmenys turėtų turėti pakankamai bendrų žinių apie teisinius klausimus, kad suprastų ginčo teisinės pasekmės, tačiau nereikalaujama, kad jie būtų kvalifikaciją turintys teisės specialistai;
- (37) taikant AGS procedūroms tam tikrus kokybės principus stiprinamas tiek vartotojų, tiek komercinės veiklos subjektų pasitikėjimas tokiomis procedūromis. Tokie kokybės principai pirmą kartą Sąjungos lygiu buvo parengti Rekomendacijose 98/257/EB ir 2001/310/EB. Kai kurios iš šiose Komisijos rekomendacijose nustatytų principų padarant privalomus, šia direktyva nustatomi kokybės reikalavimai, taikomi visoms AGS procedūroms, atliekamoms AGS subjekto, apie kurį pranešta Komisijai;
- (38) šia direktyva turėtų būti nustatyti AGS subjektams taikomi kokybės reikalavimai, kuriais būtų užtikrinta vienodo lygio vartotojų apsauga ir teisės vidaus ir tarpvalstybiniuose ginčiuose. Šia direktyva valstybėms narėms neturėtų būti draudžiama priimti arba palikti galioti taisykles, kuriomis siekiama daugiau, nei numatyta šioje direktyvoje;
- (39) AGS subjektai turėtų būti prieinami ir skaidrūs. Siekiant užtikrinti AGS subjektų ir AGS procedūrų skaidrumą, būtina, kad šalys gautų visą aiškią ir prieinamą informaciją, kurios joms reikia, kad galėtų priimti pagrįstą sprendimą dėl dalyvavimo AGS procedūroje. Neturėtų būti reikalaujama teikti tokią informaciją komerciniams veiklos vykdytojams, jei jų dalyvavimas AGS procedūroje yra privalomas pagal nacionalinę teisę;
- (40) tinkamai veikiantis AGS subjektas tiek elektroniniu, tiek neelektroniniu būdu sprendžiamų ginčų sprendimo procedūrą turėtų atlikti greitai per 90 kalendorinių dienų, pradedant skaičiuoti nuo tos dienos, kurią AGS subjektas gavo visą skundo dokumentų rinkinį, apimančią visus svarbius su tuo skundu susijusius dokumentus. Skundą gavęs AGS subjektas turėtų pranešti skundo šalims apie tai, kad jis gavo visus AGS procedūrai vykdyti reikalingus dokumentus. Tam tikrais išimtiniais labai sudėtingais atvejais, įskaitant atvejus, kai viena iš šalių dėl pagrįstų priežasčių negali dalyvauti AGS procedūroje, AGS subjektai turėtų turėti galimybę pratęsti nurodytą terminą, kad galėtų išnagrinėti konkretų atvejį. Šalims turėtų būti pranešta apie bet koki toki termino pratęsimą ir apie tai, kiek apytikriai laiko turėtų prireikti ginčui išnagrinėti;
- (41) pageidautina, kad AGS procedūros vartotojams būtų nemokamos. Tuo atveju, jeigu nustatoma kaina, AGS procedūra vartotojams turėtų būti prieinama, patraukli ir nebrangi. Todėl kaina neturėtų viršyti nominalaus mokesčio;
- (42) AGS procedūros turėtų būti sąžiningos, kad ginčo šalys būtų visiškai informuotos apie savo teises ir savo pasirinkimų AGS procedūros eigoje pasekmes. AGS subjektai turėtų informuoti vartotojus apie jų teises prieš jiems sutinkant su siūlomu sprendimu ar jį vykdančią. Abi šalys taip pat turėtų turėti galimybę pateikti savo informaciją ir įrodymus asmeniškai nedalyvaudamos;
- (43) vartotojo ir komercinės veiklos subjekto susitarimas skundus teikti AGS subjektui vartotojui neturėtų būti privalomas, jei jis buvo sudarytas prieš kylant ginčui ir juo iš vartotojo atimama teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismus. Be to, taikant AGS procedūras, kuriomis ginčą išspręsti siekiama nustatant sprendimą, nustatytas sprendimas turėtų būti privalomas šalims tik tuo atveju, jei joms iš anksto buvo pranešta apie jo privalomą pobūdį ir jos aiškiai tam pritarė. Aiškaus komercinės veiklos subjekto pritarimo neturėtų būti reikalaujama, jei nacionalinėse taisyklėse nustatyta, kad tokie sprendimai komercinės veiklos subjektams yra privalomi;
- (44) vykdančios AGS procedūras, kuriomis ginčą išspręsti siekiama nustatant sprendimą vartotojui, atvejais, kai teisės kolizijos nėra, dėl nustatyto sprendimo vartotojas neturėtų neteikti apsaugos, kuri jam užtikrinama nuostatomis, nuo kurių pagal valstybės narės, kurioje įprastai gyvena vartotojas ir komercinės veiklos subjektas, teisė negalima nukrypti susitarus. Teisės kolizijos atvejais, kai pirkimo-pardavimo ir paslaugų sutartims taikytina teisė yra nustatoma pagal 2008 m. birželio 17 d. Europos

Parlamento ir Tarybos Reglamento (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) ⁽¹⁾ 6 straipsnio 1 ir 2 dalis, dėl AGS subjekto nustatyto sprendimo vartotojas neturėtų netekti apsaugos, kuri jam užtikrinama nuostatomis, nuo kurių pagal valstybės narės, kurioje vartotojas įprastai gyvena, teisę negalima nukrypti susitarus. Teisės kolizijos atvejais, kai pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartims taikytina teisė yra nustatoma pagal 1980 m. birželio 19 d. Romos konvencijos dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės ⁽²⁾ 5 straipsnio 1–3 dalis, dėl AGS subjekto nustatyto sprendimo vartotojas neturėtų netekti apsaugos, kuri vartotojui užtikrinama privalomomis taisyklėmis pagal valstybės narės, kurioje vartotojas įprastai gyvena, teisę;

(45) teisė į veiksmingą teisinę gynybą ir teisingą bylos nagrinėjimą yra pagrindinės teisės, nustatytos Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 47 straipsnyje. Todėl AGS procedūros neturėtų būti skirtos pakeisti teismines procedūras ir neturėtų atimti iš vartotojų ar komercinės veiklos subjektų teisės siekti ginti savo teises teisme. Šia direktyva neturėtų būti trukdoma šalims naudotis savo teise pasinaudoti teismų sistema. Atvejais, kai ginčo nepavyko išspręsti vykdant konkrečią AGS procedūrą, kurios rezultatas nėra privalomas, šalims vėliau neturėtų kilti kliūčių pradėti su tuo ginču susijusį teismo procesą. Valstybės narės turėtų galėti laisvai pasirinkti tinkamas priemones šiam tikslui pasiekti. Jos turėtų turėti galimybę nustatyti, *inter alia*, kad ieškinio senaties terminai AGS procedūros metu nepasibaigia;

(46) kad veiktų veiksmingai, AGS subjektai turėtų turėti pakankami žmogiškųjų, materialinių ir finansinių išteklių. Valstybės narės turėtų nuspręsti dėl tinkamos AGS subjektų jų teritorijoje finansavimo formos, neapribojant jau veikiančių subjektų finansavimo. Šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis klausimui, ar AGS subjektai finansuojami viešojo ar privačiojo sektoriaus lėšomis arba finansuojami ir viešojo, ir privačiojo sektoriaus lėšomis. Tačiau AGS subjektai turėtų būti skatinami konkrečiai apsvarstyti privataus finansavimo formas ir viešojo sektoriaus lėšas naudoti tik valstybių narių nuožiūra. Šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis verslo arba profesinių organizacijų ar verslo asociacijų galimybėms finansuoti AGS subjektus;

(47) svarbu, kad kilus ginčui, vartotojai galėtų greitai nustatyti, kuris AGS subjektas yra kompetentingas nagrinėti jų ginčą, ir žinotų, ar susijęs komercinės veiklos subjektas dalyvaus nagrinėjant AGS subjektui pateiktą skundą. Komercinės veiklos subjektai, kurie įsipareigoja naudotis AGS subjektų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti, turėtų pranešti vartotojams AGS subjekto arba subjektų, kurių paslaugomis jie naudojami, adresą ir informaciją apie interneto svetainę. Ta informacija turėtų būti aiškiai,

suprantamai ir lengvai prieinamu būdu pateikta komercinės veiklos subjekto interneto svetainėje, jei tokia yra, ir, jeigu taikoma, komercinės veiklos subjekto ir vartotojo sudarytų pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose sąlygose. Komercinės veiklos subjektai turėtų turėti galimybę savo interneto svetainėse ir atitinkamų sutarčių bendrosiose sąlygose pateikti papildomos informacijos apie skundų nagrinėjimo vidaus procedūras arba apie kitus būdus į juos tiesiogiai kreiptis siekiant išspręsti ginčus su vartotojais, pastarųjų nenukreipiant AGS subjektui. Jei ginčo negalima išspręsti tiesiogiai, komercinės veiklos subjektas turėtų pateikti vartotojui informaciją popierine forma arba kitoje tvarioje laikmenoje apie atitinkamus AGS subjektus ir nurodyti, ar jis naudosis jų paslaugomis;

(48) komercinės veiklos subjekto pareiga informuoti vartotojus apie AGS subjektus, kurių paslaugomis tie komercinės veiklos subjektai naudojami, neturėtų daryti poveikio kituose Sąjungos teisės aktuose numatytiems nuostatomis dėl vartotojų informavimo apie teisių gynimo ne teisme procedūras, kurios turėtų būti taikomos kartu su šia direktyva nustatyta pareiga pateikti atitinkamą informaciją;

(49) šia direktyva neturėtų būti reikalaujama, kad vartotojai pateikus skundą dėl komercinės veiklos subjekto, pastarasis privalėtų dalyvauti AGS procedūrose arba kad šių procedūrų rezultatai komercinės veiklos subjektams būtų privalomi. Vis dėlto, siekiant užtikrinti, kad vartotojai turėtų galimybę ginti savo teises ir kad jie nebūtų priversti atsisakyti savo reikalavimų, komercinės veiklos subjektai turėtų būti kuo labiau skatinami dalyvauti AGS procedūrose. Todėl šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis jokioms nacionalinėms taisyklėms, pagal kurias komercinės veiklos subjektai privalo dalyvauti tokiose procedūrose, jiems taikomos susijusios paskatos ar sankcijos arba šių procedūrų rezultatai komercinės veiklos subjektams yra privalomi, jeigu tokiais teisės aktais šalims netrukdoma pasinaudoti savo teise pasinaudoti teismų sistema, kaip tai yra numatyta Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 47 straipsnyje;

(50) siekiant išvengti bereikalingos naštos AGS subjektams, valstybės narės turėtų skatinti vartotojus, prieš pateikiant skundą AGS subjektui, susisiekti su komercinės veiklos subjektu ir bandyti išspręsti problemą tarpusavyje. Taip daugeliu atvejų vartotojai galėtų išspręsti ginčus greitai ir ankstyvajame etape;

(51) valstybės narės į AGS sistemų kūrimą turėtų įtraukti profesinių organizacijų, verslo asociacijų ir vartotojų organizacijų atstovus, visų pirma kiek tai susiję su nešališkumo ir nepriklausomumo principais;

(52) valstybės narės turėtų skatinti AGS subjektus bendradarbiauti sprendžiant tarpvalstybinius ginčus;

⁽¹⁾ OL L 177, 2008 7 4, p. 6.

⁽²⁾ OL L 266, 1980 10 9, p. 1.

- (53) AGS subjektų tinklus, pavyzdžiui, finansinių ginčų sprendimo tinklą FIN-NET finansinių paslaugų srityje, Sąjungoje reikėtų stiprinti. Valstybės narės turėtų skatinti AGS subjektus tapti tokių tinklų nariais;
- (54) glaudus AGS subjektų ir nacionalinių valdžios institucijų bendradarbiavimas turėtų padėti užtikrinti veiksmingą Sąjungos teisės aktų dėl vartotojų apsaugos taikymą. Komisija ir valstybės narės turėtų sudaryti palankesnes sąlygas AGS subjektų bendradarbiavimui siekiant skatinti keitimąsi geriausios praktikos pavyzdžiais bei techninėmis ekspertinėmis žiniomis ir aptarti visas problemas, susijusias su AGS procedūrų veikimu. Toks bendradarbiavimas turėtų būti remiamas, *inter alia*, pagal būsimą Sąjungos vartotojų programą;
- (55) siekiant užtikrinti, kad AGS subjektai veiktų tinkamai ir veiksmingai, juos reikėtų atidžiai stebėti. Tuo tikslu kiekviena valstybė narė turėtų paskirti kompetentingą valdžios instituciją ar kompetentingas valdžios institucijas, kurios atliktų tą funkciją. Komisija ir kompetentingos valdžios institucijos pagal šią direktyvą turėtų skelbti ir atnaujinti šios direktyvos nuostatas atitinkančių AGS subjektų sąrašą. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad AGS subjektai, Europos vartotojų centrų tinklas ir atitinkamais atvejais pagal šią direktyvą paskirtos įstaigos tą sąrašą paskelbtų savo interneto svetainėse, kartu pateikdami nuorodą į Komisijos interneto svetainę, ir, jei įmanoma, patvarioje laikmenoje savo patalpose. Be to, valstybės narės taip pat turėtų skatinti atitinkamas vartotojų organizacijas ir verslo asociacijas skelbti šį sąrašą. Valstybės narės taip pat turėtų užtikrinti tinkamą informacijos apie tai, ką vartotojai turėtų daryti kilus ginčui su komercinės veiklos subjektu, sklaidą. Be to, kompetentingos valdžios institucijos turėtų skelbti reguliarias ataskaitas apie AGS subjektų kūrimą ir veiklą savo valstybėse narėse. AGS subjektai kompetentingoms valdžios institucijoms turėtų teikti konkrečią informaciją, kuria remiantis būtų rengiamos šios ataskaitos. Valstybės narės turėtų raginti AGS subjektus tokią informaciją teikti laikantis 2010 m. gegužės 12 d. Komisijos rekomendacijos 2010/304/ES dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo ⁽¹⁾;
- (56) būtina, kad valstybės narės nustatytų taisykles dėl sankcijų už nacionalinių nuostatų, priimtų siekiant laikytis šios direktyvos, pažeidimus ir užtikrintų, kad tos taisyklės būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios;
- (57) 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“) ⁽²⁾ turėtų būti iš dalies pakeistas, į jo priedą įtraukiant nuorodą į šią direktyvą siekiant stiprinti valstybių bendradarbiavimą užtikrinant šios direktyvos įgyvendinimą;
- (58) 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/22/EB dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant vartotojų interesus ⁽³⁾ (Ieškinių uždraudimo direktyva) turėtų būti iš dalies pakeista į jos priedą įtraukiant nuorodą į šią direktyvą siekiant užtikrinti, kad būtų apsaugoti šioje direktyvoje nustatyti kolektyviniai vartotojų interesai;
- (59) pagal 2011 m. rugsėjo 28 d. bendrą valstybių narių ir Komisijos politinį pareiškimą dėl aiškinamųjų dokumentų ⁽⁴⁾ valstybės narės įsipareigojo prie pranešimų apie perkėlimo į nacionalinę teisę priemonės pagrįstais atvejais pridėti vieną ar daugiau dokumentų, kuriuose paaiškinašios direktyvos sudėtinių dalių ir nacionalinių perkėlimo į nacionalinę teisę priemonių atitinkamų dalių sąsajos. Šios direktyvos atveju teisės aktų leidėjas laikosi nuomonės, kad tokių dokumentų perdavimas yra pagrįstas;
- (60) kadangi šios direktyvos tikslo, t. y. pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį, neribojant vartotojų teisės kreiptis į teisumą, 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 subsidiarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šia direktyva neviršijama to, kas būtina nurodytam tikslui pasiekti;
- (61) šia direktyva paisoma pagrindinių teisių ir principų, visų pirma pripažintų Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, ypač jos 7, 8, 38 ir 47 straipsniuose;
- (62) vadovaujantis 2000 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 45/2001 dėl asmenų apsaugos Bendrijos institucijoms ir įstaigoms tvarkant asmens duomenis ir laisvo tokių duomenų judėjimo ⁽⁵⁾ 28 straipsnio 2 dalimi buvo konsultuojamasi su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu, kuris pateikė nuomonę 2012 m. sausio 12 d. ⁽⁶⁾,

⁽²⁾ OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

⁽³⁾ OL L 110, 2009 5 1, p. 30.

⁽⁴⁾ OL C 369, 2011 12 17, p. 14.

⁽⁵⁾ OL L 8, 2001 1 12, p. 1.

⁽⁶⁾ OL C 136, 2012 5 11, p. 1.

⁽¹⁾ OL L 136, 2010 6 2, p. 1.

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1 straipsnis

Dalykas

Šios direktyvos tikslas – pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad vartotojai galėtų savanoriškai pateikti skundus dėl komercinės veiklos subjektų, taikančių nepriklausomas, nešališkas, skaidrias, veiksmingas, greitas ir sąžiningas ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras. Šia direktyva nedaromas poveikis nacionalinės teisės aktams, pagal kuriuos dalyvavimas tokiose procedūrose yra privalomas, jei tokiais teisės aktais šalims netrukdoma pasinaudoti savo teise kreiptis į teismą.

2 straipsnis

Taikymo sritis

1. Ši direktyva taikoma vidaus ir tarpvalstybinių ginčų, susijusių su Sąjungoje įsteigusio komercinės veiklos subjekto ir Sąjungoje gyvenančio vartotojo pirkimo–pardavimo sutartyse ar paslaugų sutartyse nustatytais sutartiniais įsipareigojimais, sprendimo ne teisme procedūroms, dalyvaujant AGS subjektui, kuris pasiūlo sprendimą, nustato sprendimą arba suveda šalis, kad padėtų rasti taikų sprendimą.

2. Ši direktyva netaikoma:

- procedūroms, kurias taiko ginčų sprendimo subjektai, kai už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis įdarbino arba jiems atlyginimą išimtinai moka atskiras komercinės veiklos subjektas, išskyrus atvejus, kai valstybės narės nusprendžia tokias procedūras laikyti AGS procedūromis pagal šią direktyvą ir įvykdžius II skyriuje nustatytus reikalavimus, įskaitant 6 straipsnio 3 dalyje nustatytus specialiuosius nepriklausomumo ir skaidrumo reikalavimus;
- procedūroms, kurios taikomos komercinės veiklos subjekto valdomose vartotojų skundų nagrinėjimo sistemose;
- neekonominėms visuotinės svarbos paslaugoms;
- komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams;
- tiesioginėms vartotojo ir komercinės veiklos subjekto deryboms;
- atvejams, kai teisėjas bando išspręsti ginčą teismo proceso dėl to ginčo metu;
- komercinės veiklos subjekto prieš vartotoją pradėtoms procedūroms;

h) sveikatos priežiūros specialistų pacientams teikiamoms sveikatos priežiūros paslaugoms, siekiant įvertinti, palaikyti ar atstatyti jų sveikatos būklę, įskaitant receptų vaistams ir medicinos prietaisams išrašymą, vaistų ir medicinos prietaisų išdavimą bei tiekimą;

i) valstybiniais tolesnio ar aukštojo mokslo paslaugų teikėjams.

3. Šia direktyva nustatomi suderinti AGS subjektams ir AGS procedūroms taikomi kokybės reikalavimai siekiant užtikrinti, kad ją įgyvendinus vartotojai, neatsižvelgiant į jų gyvenamąją vietą Sąjungoje, turėtų galimybę naudotis kokybiškomis, skaidriomis, veiksmingomis ir sąžiningomis teisių gynimo ne teisme priemonėmis. Siekdamas užtikrinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą, valstybės narės gali palikti galioti arba priimti taisykles, kuriomis siekiama daugiau, nei numatyta šioje direktyvoje.

4. Šia direktyva pripažįstama valstybių narių kompetencija nuspręsti, ar jų teritorijoje įsteigti AGS subjektai turi turėti įgaliojimus nustatyti sprendimą.

3 straipsnis

Ryšys su kitais Sąjungos teisės aktais

1. Jeigu šioje direktyvoje nenustatyta kitaip, jei kuri nors šios direktyvos nuostata prieštarauja nuostatai, nustatyta kitame Sąjungos teisės akte, susijusiame su teisių gynimo ne teisme procedūromis, kurias vartotojas inicijuoja komercinės veiklos subjekto atžvilgiu, šios direktyvos nuostatai teikiama pirmenybė.

2. Šia direktyva nedaromas poveikis Direktyvai 2008/52/EB.

3. Šios direktyvos 13 straipsniu nedaromas poveikis kituose Sąjungos teisės aktuose esančioms nuostatomis dėl vartotojų informavimo apie teisių gynimo ne teisme procedūras; minėtos nuostatos taikomos kartu su tuo straipsniu.

4 straipsnis

Terminų apibrėžtys

1. Šioje direktyvoje:

- vartotojas – fizinis asmuo, kuris veikia siekdamas su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusių tikslų;
- komercinės veiklos subjektas – valstybės ar privačiai valdomas fizinis arba juridinis asmuo, kuris veikia siekdamas su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija susijusių tikslų, įskaitant kitą asmenį, veikiančią komercinės veiklos subjekto vardu arba jo naudai;

- c) pirkimo–pardavimo sutartis – sutartis, pagal kurią komercinės veiklos subjektas perduoda arba išsipareigoja perduoti prekių nuosavybės teises vartotojui, o vartotojas sumoka arba išsipareigoja sumokėti už jas kainą, įskaitant sutartį, kurios objektas yra tiek prekės, tiek paslaugos;
- d) paslaugų sutartis – sutartis, išskyrus pirkimo–pardavimo sutartį, pagal kurią komercinės veiklos subjektas suteikia arba išsipareigoja teikti paslaugą vartotojui, o vartotojas sumoka arba išsipareigoja sumokėti už ją kainą;
- e) vidaus ginčas – sutartinis ginčas, kylantis dėl pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarties, kai vartotojas užsakydamas prekes ar paslaugas gyvena toje pačioje valstybėje narėje, kurioje yra įsisteigęs komercinės veiklos subjektas;
- f) tarpvalstybinis ginčas – sutartinis ginčas, kylantis dėl pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarties, kai vartotojas užsakydamas prekes ar paslaugas gyvena kitoje valstybėje narėje nei ta, kurioje yra įsisteigęs komercinės veiklos subjektas;
- g) AGS procedūra – 2 straipsnyje nurodyta procedūra, kuri atitinka šioje direktyvoje nustatytus reikalavimus ir kurią vykdo AGS subjektas;
- h) AGS subjektas – subjektas, nesvarbu kaip vadinamas ar nurodomas, įsteigtas ilgam laikui, teikiantis ginčų sprendimo pagal AGS procedūrą paslaugas ir įtrauktas į sąrašą pagal 20 straipsnio 2 dalį;
- i) kompetentinga valdžios institucija – valdžios institucija, valstybės narės paskirta šios direktyvos tikslais ir įsteigta nacionaliniu, regioniniu ar vietos lygiu.

2. Komercinės veiklos subjektas yra įsisteigęs:

- savo veiklos vietoje, jei komercinės veiklos subjektas yra fizinis asmuo,
- savo oficialios buveinės vietoje, centrinės administracijos vietoje arba veiklos vietoje, jei komercinės veiklos subjektas yra bendrovė ar kitas juridinis asmuo, fizinių ar juridinių asmenų asociacija, įskaitant filialą, agentūrą ar kitą subjektą.

3. AGS subjektas yra įsteigtas:

- AGS veiklos vykdymo vietoje, jei jį valdo fizinis asmuo,
- juridinio asmens arba fizinių ar juridinių asmenų asociacijos AGS veiklos vykdymo vietoje arba oficialios buveinės vietoje, jei jį valdo juridinis asmuo arba fizinių ar juridinių asmenų asociacija,

- valdžios institucijos arba kitos viešosios įstaigos buveinės vietoje, jei jį valdo valdžios institucija ar kita viešoji įstaiga.

II SKYRIUS

GALIMYBĖ NAUDOTIS AGS SUBJEKTŲ PASLAUGOMIS IR AGS PROCEDŪROMIS BEI AGS SUBJEKTAMS TAIKOMI REIKALAVIMAI

5 straipsnis

Galimybė naudotis AGS subjektų paslaugomis ir AGS procedūromis

1. Valstybės narės sudaro palankias sąlygas vartotojams naudotis AGS procedūromis ir užtikrina, kad su jų teritorijoje įsisteigusiu komercinės veiklos subjektu susiję ginčai, kuriems taikoma ši direktyva, galėtų būti perduoti šios direktyvos reikalavimus atitinkančiam AGS subjektui.

2. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai:

- a) nuolat atnaujintų interneto svetainę, kurioje šalys galėtų nesunkiai rasti informaciją apie AGS procedūrą ir kurioje vartotojai galėtų pateikti elektroninį skundą ir reikiamus patvirtinamuosius dokumentus;
- b) šalims paprašius, pateiktų joms a punkte nurodytą informaciją patvarioje laikmenoje;
- c) prireikus sudarytų galimybę vartotojui pateikti skundą neelektronine forma;
- d) sudarytų galimybę šalims keisti informacija elektroninėmis priemonėmis arba prireikus paštu;
- e) priimtų vidaus ir tarpvalstybinius ginčus, įskaitant ginčus, kuriems taikomas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013, ir

f) sprendami ginčus, kuriems taikoma ši direktyva, imtųsi reikiamų priemonių užtikrinti, kad asmens duomenys būtų tvarkomi laikantis valstybės narės, kurioje įsteigtas AGS subjektas, nacionalinės teisės aktuose, kuriais įgyvendinama Direktyva 95/46/EB, nustatytų taisyklių dėl asmens duomenų apsaugos.

3. Valstybės narės 1 dalyje nustatytą pareigą gali įvykdyti užtikrinamos, kad veiktų papildomas AGS subjektas, kuris pagal tą dalį būtų kompetentingas spręsti ginčus, kuriuos spręsti nėra kompetentingas joks esamas AGS subjektas. Be to, valstybės narės taip pat gali įvykdyti tą pareigą naudodamosi kitoje valstybėje narėje įsteigtų AGS subjektų paslaugomis arba regioninių, tarpvalstybinių arba visos Europos ginčų sprendimo subjektų paslaugomis, jei to paties AGS subjekto paslaugomis naudojasi skirtingų valstybių narių komercinės veiklos subjektai, nedarant poveikio jų pareigai užtikrinti visišką aprėptį ir galimybę naudotis AGS subjektų paslaugomis.

4. Valstybės narės gali savo nuožiūra leisti AGS subjektams palikti galioti arba nustatyti procedūrines taisykles, pagal kurias jie galėtų atsisakyti nagrinėti konkretų ginčą dėl to, kad:

- a) vartotojas nebandė susisiekti su atitinkamu komercinės veiklos subjektu, kad apsvarstytų skundą ir pirmiausia pasiųstų išspręsti problemą tiesiogiai su komercinės veiklos subjektu;
- b) ginčas yra mažareikšmis ar pradėtas nepagrįstai;
- c) ginčą nagrinėja arba anksčiau nagrinėjo kitas AGS subjektas arba teismas;
- d) reikalavimo vertė nesiekia iš anksto nustatytos piniginės ribos arba viršija iš anksto nustatytą piniginę ribą;
- e) vartotojas nepateikė skundo AGS subjektui per iš anksto nustatytą laikotarpį, kuris negali būti trumpesnis nei vieneri metai nuo tos dienos, kurią vartotojas pateikė skundą komercinės veiklos subjektui;
- f) tokios rūšies ginčo nagrinėjimas labai pakenktų veiksmingam AGS subjekto veikimui.

Jei pagal procedūrines taisykles AGS subjektas negali nagrinėti jam pateikto skundo, tas AGS subjektas per tris savaites nuo skundo dokumentų rinkinio gavimo abiem šalims pateikia pagrįstą priežastį, dėl kurių nenagrinėja ginčo, paaiškinimą.

Tokiomis procedūrinėmis taisyklėmis nėra labai sumažinamos vartotojų galimybes pasinaudoti AGS procedūromis, be kita ko, tarpvalstybinių ginčų atveju.

5. Valstybės narės užtikrina, kad tais atvejais, kai AGS subjektams leidžiama iš anksto nustatyti pinigines ribas siekiant apriboti galimybes naudotis AGS procedūromis, tos piniginės ribos nebūtų tokios, kurios labai sumažintų galimybę vartotojams naudotis AGS subjektų skundų nagrinėjimo procedūromis.

6. Kai pagal 4 dalyje nurodytas procedūrines taisykles AGS subjektas negali nagrinėti jam pateikto skundo, valstybių narių nereikalaujama užtikrinti, kad vartotojas galėtų savo skundą pateikti kitam AGS subjektui.

7. Jei AGS subjektas, kuris nagrinėja konkretaus ekonomikos sektoriaus ginčus, yra kompetentingas nagrinėti ginčus, susijusius su komercinės veiklos subjektu, vykdančiu veiklą tame sektoriuje, bet kuris nėra AGS subjektą sudariusios ar finansuojančios organizacijos ar asociacijos narys, laikoma, kad valstybė narė įvykdė 1 dalyje nustatytą pareigą taip pat ir su tuo komercinės veiklos subjektu susijusių ginčų atžvilgiu.

6 straipsnis

Ekspertinės žinios, nepriklausomumas ir nešališkumas

1. Valstybės narės užtikrina, kad už AGS atsakingi fiziniai asmenys turėtų būtinų ekspertinių žinių ir būtų nepriklausomi bei nešališki. Tai garantuojama užtikrinant, kad tokie asmenys:

- a) turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių vartotojų ginčų alternatyvaus ar teismo sprendimo srityje, taip pat išmanytų bendrus teisės dalykus;
 - b) būtų paskirti į šias pareigas pakankamai ilgam laikui siekiant užtikrinti jų veiksmų nepriklausomumą ir negalėtų būti atleisti iš pareigų be pagrįstos priežasties;
 - c) nebūtų įpareigoti klausyti nė vienos iš šalių ar jų atstovų nurodymų;
 - d) jų atlyginimas nebūtų susijęs su procedūros rezultatu;
 - e) nepagrįstai nedelsdami atskleistų AGS subjektui visas aplinkybes, kurios galėtų trukdyti arba galėtų būti vertinamos kaip galinčios trukdyti jų nepriklausomumui bei nešališkumui arba sukelti interesų konfliktą su bet kuria iš ginčo, kurių jų buvo paprašyta išspręsti, šalių. Pareiga atskleisti tokias aplinkybes galioja visos AGS procedūros metu. Ji netaikoma, jei AGS subjektą sudaro tik vienas fizinis asmuo.
2. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai būtų nustatę procedūras, užtikrinančias, kad esant 1 dalyje e punkte nurodytoms aplinkybėms:
- a) atitinkamas fizinis asmuo būtų pakeistas kitu fiziniu asmeniu, kuriam būtų pavesta vykdyti AGS procedūrą; arba, to nepadarius,
 - b) atitinkamas fizinis asmuo nevykdytų AGS procedūros ir, jei įmanoma, AGS subjektas pasiūlytų šalims pateikti skundą kitam AGS subjektui, kuris yra kompetentingas nagrinėti skundą; arba, to nepadarius,
 - c) apie minėtas aplinkybes būtų informuotos šalys ir atitinkamam fiziniam asmeniui būtų leista toliau vykdyti AGS procedūrą tik šalims nepareiškus prieštaravimo po to, kai jos buvo informuotos apie šias aplinkybes ir apie jų teisę pareikšti prieštaravimą.

Ši dalis nedaro poveikio 9 straipsnio 2 dalies a punkto taikymui.

Jei ADR subjektą sudaro tik vienas fizinis asmuo, taikomi tik šios dalies pirmos pastraipos b ir c punktai.

3. Kai valstybės narės nusprendžia 2 straipsnio 2 dalies a punkte nurodytas procedūras prilyginti AGS procedūroms pagal šią direktyvą, jos užtikrina, kad tos procedūros atitiktų ne tik 1 ir 5 dalyse nustatytus bendruosius reikalavimus, bet ir šiuos specialiuosius reikalavimus:

- a) už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis skiria kolegialus organas, kurį sudaro vienodas vartotojų organizacijų atstovų ir komercinės veiklos subjektų atstovų skaičius, arba jie yra to organo nariai, ir yra skiriami pagal skaidrią procedūrą;
- b) už ginčų sprendimą atsakingų fizinių asmenų kadencija yra bent treji metai, kad būtų užtikrintas jų veiksmų nepriklausomumas;
- c) už ginčų sprendimą atsakingi fiziniai asmenys išsipareigoja baigę eiti už ginčų alternatyvų sprendimą atsakingo asmens pareigas trejus metus nedirbti komercinės veiklos subjektui ar profesinei organizacijai ar verslo asociacijai, kurios narys yra komercinės veiklos subjektas;
- d) ginčų sprendimo subjektas nėra jokiais hierarchijos ar funkciniiais ryšiais susijęs su komercinės veiklos subjektu ir yra aiškiai atskirtas nuo komercinės veiklos subjekto vykdomųjų padalinių, ir turi pakankamo dydžio biudžetą, kuris yra atskiras nuo komercinės veiklos subjekto bendro biudžeto, savo užduotims vykdyti.

4. Kai už AGS atsakingus fizinius asmenis įdarbino arba jiems atlyginimą išimtinai moka profesinė organizacija arba verslo asociacija, kurios narys yra konkretus komercinės veiklos subjektas, valstybės narės užtikrina ne tik kad jie atitiktų 1 ir 5 dalyse nustatytus bendruosius reikalavimus, bet ir turėtų šiam tikslui skirtą atskirą biudžetą, kurio pakaktų jų užduotims įvykdyti.

Ši dalis netaikoma, kai atitinkami fiziniai asmenys yra kolegialaus organo, kurį sudaro vienodas profesinės organizacijos arba verslo asociacijos, kuri yra juos įdarbinusi arba kuri jiems moka atlyginimą, atstovų ir vartotojų organizacijų atstovų skaičius, nariai.

5. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai, kuriuose už ginčų sprendimą atsakingi fiziniai asmenys priklauso kolegialiam organui, nustatytų vienodą vartotojų interesus ginančių atstovų ir komercinės veiklos subjektų interesus tame organe ginančių atstovų skaičių.

6. 1 dalies a punkto tikslais valstybės narės skatina AGS subjektus rengti mokymus už AGS atsakingiems fiziniams

asmenims. Jei tokie mokymai rengiami, kompetentingos valdžios institucijos stebi AGS subjektų nustatytas mokymo programas remdamosi joms pagal 19 straipsnio 3 dalies g punktą pateikta informacija.

7 straipsnis

Skaidrumas

1. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai savo interneto svetainėse, o gavę prašymą – patvarioje laikmenoje, bei kitomis, jų nuomone, tinkamomis priemonėmis viešai, aiškiai ir suprantamai paskelbtų šią informaciją:

- a) savo kontaktinę informaciją, įskaitant pašto adresą ir elektroninio pašto adresą;
- b) tai, kad, AGS subjektai yra įtraukti į sąrašą pagal 20 straipsnio 2 dalį;
- c) už AGS atsakingus fizinius asmenis, jų paskyrimo tvarką ir jų įgaliojimų trukmę;
- d) už AGS atsakingų fizinių asmenų ekspertines žinias, nešališkumą ir nepriklausomumą, jei juos įdarbino arba jiems atlyginimą moka išimtinai komercinės veiklos subjektas;
- e) jei taikytina, informaciją apie savo narystę AGS subjektų tinkluose, sudarančią palankesnes sąlygas spręsti tarpvalstybinius ginčus;
- f) informaciją apie ginčų, kuriuos jie kompetentingi spręsti, rūšis, įskaitant visas pinigines ribas, jei tokios yra nustatytos;
- g) ginčo sprendimą reglamentuojančias procedūrinės taisyklės ir priežastis, dėl kurių AGS subjektas gali atsakyti spręsti tam tikrą ginčą pagal 5 straipsnio 4 dalį;
- h) kalbas, kuriomis galima pateikti skundus AGS subjektui ir kuriomis vykdoma AGS procedūra;
- i) taisyklių, kuriomis AGS subjektas gali remtis sprenddamas ginčą, rūšis (pavyzdžiui, teisės normos, teisingumo samprata, elgesio kodeksai);
- j) pirminius reikalavimus, kuriuos šalims gali tekti įvykdyti prieš pradėdant AGS procedūrą, įskaitant reikalavimą vartotojui pabandyti išspręsti ginčą tiesiogiai su komercinės veiklos subjektu;
- k) informaciją apie tai, ar šalys gali pasitraukti iš procedūros;
- l) išlaidas, jei tokių būtų, kurias turėtų padengti šalys, įskaitant išlaidų paskirstymo procedūros pabaigoje taisykles;

- m) informaciją apie vidutinę AGS procedūros trukmę;
- n) AGS procedūros rezultatų teisinį poveikį, įskaitant sankcijas už šalims privalomo sprendimo nesilaikymą, jei taikoma;
- o) jei aktualu, informaciją apie AGS sprendimo vykdytinumą.

2. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai savo interneto svetainėse, o gavę prašymą – patvarioje laikmenoje, bei kitomis, jų nuomone, tinkamomis priemonėmis viešai paskelbtų metines veiklos ataskaitas. Tose ataskaitose, be kita ko, pateikiama toliau nurodyta informacija apie vidaus ir tarpvalstybinius ginčus:

- a) pateiktų ginčų skaičių ir su jais susijusių skundų rūšis;
- b) sisteminės ar didelės dažnai kylančias problemas, dėl kurių kyla vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčai; tokią informaciją galima papildyti rekomendacijomis apie tai, kaip tokių problemų būtų galima ateityje išvengti ar jas išspręsti, siekiant pagerinti komercinės veiklos subjektų veiklos standartus ir sudaryti palankesnes sąlygas keistis informacija ir geriausios praktikos pavyzdžiais;
- c) ginčų, kuriuos AGS subjektas atsisakė nagrinėti, dalį ir 5 straipsnio 4 dalyje nurodytų tokio atsisakymo priežasčių procentinę dalį pagal rūšis;
- d) 2 straipsnio 2 dalies a punkte nurodytų procedūrų atveju – siūlomų arba nustatomų sprendimų vartotojo naudai ir komercinės veiklos subjekto naudai bei taikiai išspręstų ginčų procentinę dalį;
- e) nutrauktų AGS procedūrų procentinę dalį ir jų nutraukimo priežastis, jei yra žinomos;
- f) vidutinę ginčų nagrinėjimo trukmę;
- g) AGS procedūra priimtų sprendimų įvykdymo dalį, jei žinoma;
- h) jei taikoma, jų bendradarbiavimą AGS subjektų tinkluose, sudarančiuose palankesnes sąlygas spręsti tarpvalstybinius ginčus.

8 straipsnis

Veiksmingumas

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

- a) AGS procedūra egzistuoja ir yra nesunkiai prieinama elektroniniu ir neelektroniniu būdu abiem šalims, neatsižvelgiant į jų buvimo vietą;

- b) procedūra šalys gali naudotis neprivalėdamos naudotis advokato ar teisės konsultanto paslaugomis, tačiau procedūra neatima iš šalių teisės gauti nepriklausomą konsultaciją ar būti atstovaujamos trečiosios šalies ar gauti trečiosios šalies pagalbą bet kuriame procedūros etape;
- c) AGS procedūra vartotojams yra nemokama arba yra prieinama už nominalų mokestį;
- d) AGS subjektas, kuris gavo skundą, apie tai informuoja ginčo šalis vos tik jam buvo pateikti visi dokumentai, kuriuose pateikiama su skundu susijusi svarbi informacija;
- e) AGS procedūros rezultatas turi būti prieinamas per 90 kalendorinių dienų laikotarpį, pradedant skaičiuoti nuo tos dienos, kai AGS subjektas gavo visą skundo dokumentų rinkinį. Tais atvejais, kai ginčai yra labai sudėtingi, atsakingas AGS subjektas gali savo nuožiūra 90 kalendorinių dienų laikotarpį pratęsti. Šalims pranešama apie termino pratęsimą ir apie tai, kiek apytikriai prireiks laiko ginčui išnagrinėti.

9 straipsnis

Teisingumas

1. Valstybės narės užtikrina, kad vykdant AGS procedūras:
 - a) šalys turėtų galimybę per pagrįstą laikotarpį pareikšti savo nuomonę ir gauti iš AGS subjekto kitos šalies pateiktus argumentus, įrodymus, dokumentus ir faktines aplinkybes, taip pat ekspertų pareiškimus bei nuomones ir turėtų galimybę pateikti savo pastabas dėl jų;
 - b) šalims būtų pranešta, kad jos nėra įpareigtos naudotis advokato ar teisės konsultanto paslaugomis, tačiau bet kuriame procedūros etape jos gali prašyti nepriklausomos konsultacijos arba joms gali atstovauti ar padėti trečioji šalis;
 - c) apie AGS procedūros rezultatą šalims būtų pranešta raštu arba patvarioje laikmenoje, ir joms būtų nurodyti rezultatai pagrindžiantys motyvai.

2. Vykdant AGS procedūras, kuriomis ginčą siekiama išspręsti pasiūlant sprendimą, valstybės narės užtikrina, kad:

- a) šalys turėtų galimybę pasitraukti iš procedūros bet kuriame jos etape, jeigu yra nepatenkintos procedūros eiga arba veikimu. Apie tą teisę jos informuojamos prieš pradedant procedūrą. Jei pagal nacionalines taisykles komercinės veiklos subjektas AGS procedūrose dalyvauti privalo, šis punktas taikomas tik vartotojui;

- b) šalys, prieš sutikdamos su siūlomu sprendimu arba prieš jį vykdydamos, būtų informuotos, kad:
- i) jos turi pasirinkimą – sutikti arba nesutikti su siūlomu sprendimu, vykdyti jį arba jo nevykdyti;
 - ii) dalyvavimas procedūroje neužkerta galimybės ginti teises teisme;
 - iii) siūlomas sprendimas gali skirtis nuo teismo pagal teisės normas priimto sprendimo;
- c) šalys prieš sutikdamos su siūlomu sprendimu arba prieš jį vykdydamos, būtų informuotos apie sutikimo su tokiu siūlomu sprendimu arba jo vykdymo teisinį poveikį;
- d) šalims prieš pareiškiant sutikimą su siūlomu sprendimu arba sudarant taikos sutartį turėtų būti suteikta pakankamai laiko pagalvoti.

3. Jei pagal nacionalinę teisę AGS procedūros nustato, kad jų rezultatas tampa privalomu komercinės veiklos subjektui, kai vartotojas sutinka su siūlomu sprendimu, laikoma, kad 9 straipsnio 2 dalis taikytina tik vartotojui.

10 straipsnis

Laisvė

1. Valstybės narės užtikrina, kad vartotojo ir komercinės veiklos subjekto susitarimas skundus teikti AGS subjektui nebūtų privalomas vartotojui, jei jis buvo sudarytas prieš kylant ginčui ir jei juo iš vartotojo atimama teisė kreiptis į teismus dėl ginčo sprendimo.

2. Valstybės narės užtikrina, kad taikant AGS procedūras, kuriomis ginčą išspręsti siekiama nustatant sprendimą, nustatytas sprendimas gali būti privalomas šalims tik jei joms iš anksto buvo pranešta apie jo privalomą pobūdį ir jos aiškiai tam pritarė. Aiškus komercinės veiklos subjekto pritarimas nėra privalomas, jei nacionalinėse taisyklėse nustatyta, kad sprendimai komercinės veiklos subjektams yra privalomi.

11 straipsnis

Teisėtumas

1. Valstybės narės užtikrina, kad taikant AGS procedūras, kuriomis ginčą išspręsti siekiama nustatant sprendimą vartotojui:

- a) atvejais, kai teisės kolizijos nėra, dėl nustatyto sprendimo vartotojas neturi netekti apsaugos, kuri jam užtikrinama nuostatomis, nuo kurių pagal valstybės narės, kurioje įprastai gyvena vartotojas ir komercinės veiklos subjektas, teisę negalima nukrypti susitarus;

- b) teisės kolizijos atvejais, kai pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartims taikytina teisė yra nustatoma pagal Reglamento (EB) Nr. 593/2008 6 straipsnio 1 ir 2 dalis, dėl AGS subjekto nustatyto sprendimo vartotojas neturi netekti apsaugos, kuri jam užtikrinama nuostatomis, nuo kurių pagal valstybės narės, kurioje įprastai gyvena vartotojas, teisę negalima nukrypti susitarus;

- c) teisės kolizijos atvejais, kai pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartims taikytina teisė yra nustatoma pagal 1980 m. birželio 19 d. Romos konvencijos dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės 5 straipsnio 1–3 dalis, dėl AGS subjekto nustatyto sprendimo vartotojas neturi netekti apsaugos, kuri jam užtikrinama privalomomis taisyklėmis pagal valstybės narės, kurioje įprastai gyvena vartotojas, teisę.

2. Šio straipsnio tikslais įprastinė gyvenamoji vieta nustatoma pagal Reglamentą (EB) Nr. 593/2008.

12 straipsnis

AGS procedūrų poveikis ieškinio senaties terminui

1. Valstybės narės užtikrina, kad stengiantis išspręsti ginčą šalims, kurios naudojasi AGS procedūromis, kurių rezultatas nėra privalomas, nebūtų užkertamas kelias vėliau pradėti su tuo ginču susijusį teismo procesą dėl AGS procedūros metu pasibaigusį ieškinio senaties termino.

2. 1 dalis nedaro poveikio tarptautinių susitarimų, kurių šalys yra valstybės narės, nuostatomis dėl ieškinio senaties termino.

III SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMAS IR BENDRADARBIAVIMAS

13 straipsnis

Komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiama informacija

1. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai informuotų vartotojus apie AGS subjektą arba AGS subjektus, kurių paslaugomis tie komercinės veiklos subjektai naudojasi, kai komercinės veiklos subjektai įsipareigoja arba yra įpareigoti naudotis tų subjektų paslaugomis ginčams su vartotojais spręsti. Ta informacija apima atitinkamo AGS subjekto ar AGS subjektų interneto svetainės adresą.

2. 1 dalyje nurodyta informacija pateikiama aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu komercinės veiklos subjektų svetainėje, jei tokia yra, ir, jei taikytina, komercinės veiklos subjekto ir vartotojo pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose nuostatose.

3. Valstybės narės užtikrina, kad atvejais, kai vartotojo ir jų teritorijoje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto ginčo dėl vartotojo tiesiogiai komercinės veiklos subjektui pateikto skundo išspręsti nepavyko, komercinės veiklos subjektas pateiktą vartotojui 1 dalyje nurodytą informaciją, bei nurodytų, ar jis naudosis atitinkamų AGS subjektų paslaugomis ginčui išspręsti. Ta informacija pateikiama popierine forma arba kitoje patvarioje laikmenoje.

14 straipsnis

Vartotojams teikiama pagalba

1. Valstybės narės užtikrina, kad ginčų, kylančių dėl tarpvalstybinių pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių, atveju vartotojai galėtų gauti pagalbą siekdami kreiptis į kitoje valstybėje narėje veikiančią AGS subjektą, kompetentingą spręsti jų tarpvalstybinį ginčą.

2. Valstybės narės perduoda atsakomybę už 1 dalyje nurodytos užduoties vykdymą nacionaliniams Europos vartotojų centrų tinklo nariams, vartotojų organizacijoms ar kitoms įstaigoms.

15 straipsnis

Bendra informacija

1. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai, Europos vartotojų centrų tinklo nariai ir atitinkamais atvejais pagal 14 straipsnio 2 dalį paskirtos įstaigos savo interneto svetainėse pateikdami nuorodą į Komisijos interneto svetainę, ir, jei įmanoma, patvarioje laikmenoje savo patalpose, padarytų viešai prieinamą 20 straipsnio 4 dalyje nurodytą AGS subjektų sąrašą.

2. Valstybės narės skatina atitinkamas vartotojų organizacijos ir verslo asociacijas savo interneto svetainėse ir kitomis, jų nuomone, tinkamomis priemonėmis viešai paskelbti 20 straipsnio 4 dalyje nurodytą AGS subjektų sąrašą.

3. Komisija ir valstybės narės užtikrina tinkamą informacijos apie tai, kaip vartotojai gali pasinaudoti AGS procedūromis ginčams, kuriems taikoma ši direktyva, spręsti, sklaidą.

4. Komisija ir valstybės narės imasi papildomų priemonių, kad paskatintų Sąjungos ir nacionaliniu lygiu veikiančias vartotojų organizacijos ir profesines organizacijas didinti informuotumą apie AGS subjektus ir jų procedūras ir paskatintų komercinės veiklos subjektų ir vartotojų domėjimąsi AGS. Tos įstaigos taip pat skatinamos gavus skundus iš vartotojų teikti vartotojams informaciją apie kompetentingus AGS subjektus.

16 straipsnis

AGS subjektų bendradarbiavimas ir keitimasis patirtimi

1. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai bendradarbiautų spręsdami tarpvalstybinius ginčus ir reguliariai keistųsi geriausios praktikos pavyzdžiais, susijusiais tiek su tarpvalstybinių, tiek su vidaus ginčų sprendimu.

2. Komisija remia nacionalinių AGS subjektų tinklų veiklą, keitimąsi geriausios praktikos pavyzdžiais ir patirtimi bei tokios informacijos ir patirties sklaidą ir sudaro tam palankesnes sąlygas.

3. Jeigu kuriame nors sektoriuje Sąjungoje veikia AGS subjektų tinklas, užtikrinantis palankesnes sąlygas spręsti tarpvalstybinius ginčus, valstybės narės skatina tos srities ginčus nagrinėjančius AGS subjektus tapti to tinklo nariais.

4. Komisija skelbia 3 dalyje nurodytų tinklų pavadinimų ir kontaktinių duomenų sąrašą. Prireikus Komisija šį sąrašą atnaujina.

17 straipsnis

AGS subjektų ir nacionalinių valdžios institucijų, užtikrinančių Sąjungos teisės aktų dėl vartotojų apsaugos vykdymą, bendradarbiavimas

1. Valstybės narės užtikrina AGS subjektų ir nacionalinių valdžios institucijų, kurioms pavesta užtikrinti Sąjungos teisės aktų dėl vartotojų apsaugos vykdymą, bendradarbiavimą.

2. Bendradarbiavimas visų pirma apima informacijos apie konkrečių verslo sektorių praktiką, dėl kurios vartotojai ne vieną kartą yra pateikę skundų, keitimąsi tarpusavyje. Be to, tokio bendradarbiavimo metu tokios nacionalinės valdžios institucijos teikia AGS subjektams techninį įvertinimą ir informaciją, kai toks įvertinimas ir informacija yra būtini atskiriems ginčams nagrinėti ir jau yra prieinami.

3. Valstybės narės užtikrina, kad 1 ir 2 dalyse nurodytas bendradarbiavimas ir keitimasis informacija atitiktų Direktyvoje 95/46/EB nustatytas asmens duomenų apsaugos taisykles.

4. Šiuo straipsniu nedaromas poveikis nuostatoms dėl profesinės ir komercinės paslapties, kurios taikomos nacionalinėms valdžios institucijoms, užtikrinančioms Sąjungos teisės aktų dėl vartotojų apsaugos vykdymą. AGS subjektai laikosi profesinės paslapties arba kitų lygiaverčių konfidencialumo užtikrinimo taisyklių, nustatytų valstybių narių, kuriose jie yra įsteigti, teisės aktuose.

IV SKYRIUS

KOMPETENTINGŲ VALDŽIOS INSTITUCIJŲ IR KOMISIJOS VAIDMUO

18 straipsnis

Kompetentingų valdžios institucijų skyrimas

1. Kiekviena valstybė narė paskiria kompetentingą valdžios instituciją, kuri vykdo 19 ir 20 straipsniuose nustatytas funkcijas. Kiekviena valstybė narė gali paskirti daugiau nei vieną kompetentingą valdžios instituciją. Tokiu atveju valstybė narė nustato, kuri iš paskirtų kompetentingų valdžios institucijų yra bendras informacinis punktas ryšiams su Komisija. Kiekviena valstybė narė Komisijai praneša apie paskirtą kompetentingą valdžios instituciją arba, atitinkamai atvejais, apie paskirtas kompetentingas valdžios institucijas, įskaitant bendrą informacinį punktą.

2. Komisija parengia kompetentingų valdžios institucijų, atitinkamai atvejais įskaitant bendrus informacinius punktus, apie kuriuos jai pranešta pagal 1 dalį, sąrašą ir jį paskelbia *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

19 straipsnis

Informacija, kurią ginčų sprendimo subjektai turi pateikti kompetentingoms valdžios institucijoms

1. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsteigti ginčų sprendimo subjektai, kurie ketina būti pripažintais AGS subjektais pagal šią direktyvą ir būti įtraukti į sąrašą pagal 20 straipsnio 2 dalį, kompetentingai valdžios institucijai pateiktų šią informaciją:

- a) savo pavadinimą, kontaktinius duomenis ir interneto svetainės adresą;
- b) informaciją apie savo struktūrą ir finansavimą, taip pat informaciją apie už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis, jų atlyginimą, įdarbinimo terminą ir darbdavį;
- c) savo procedūrinės taisyklės;
- d) savo įkainius (jei taikytina);
- e) vidutinę ginčų sprendimo procedūrų trukmę;
- f) kalbą arba kalbas, kuria (-iomis) galima pateikti skundus ir kuria (-iomis) vykdoma ginčų sprendimo procedūra;
- g) pareiškimą apie ginčų, kuriems taikoma ginčų sprendimo procedūra, rūšis;
- h) priežastis, dėl kurių AGS subjektas gali atsakyti nagrinėti atitinkamą ginčą pagal 5 straipsnio 4 dalį;

- i) pagrįstą pareiškimą dėl to, ar subjektas gali būti laikomas AGS subjektu, kuriam taikoma ši direktyva, ir ar jis atitinka II skyriuje nustatytus kokybės reikalavimus.

Pasikeitus a–h punktuose nurodytai informacijai, AGS subjektai apie tuos pakeitimus nepagrįstai nedelsdami praneša kompetentingai valdžios institucijai.

2. Jei valstybės narės nusprendžia leisti taikyti šios direktyvos 2 straipsnio 2 dalies a punkte nurodytas procedūras, jos užtikrina, kad tokias procedūras taikantys AGS subjektai kompetentingai valdžios institucijai, be 1 dalyje nurodytos informacijos bei pareiškimų, pateiktų informaciją, kurios reikia siekiant įvertinti jų atitiktį specialiesiems papildomiems nepriklausomumo ir skaidrumo reikalavimams, nustatytiems 6 straipsnio 3 dalyje.

3. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai kas dvejus metus kompetentingoms valdžios institucijoms pateiktų informaciją apie:

- a) pateiktų ginčų skaičių ir su jais susijusių skundų rūšis;
- b) prieš randant sprendimą nutrauktų AGS procedūrų procentinę dalį;
- c) laiką, kurio vidutiniškai prirėkdavo pateiktiems skundams išnagrinėti;
- d) AGS procedūra priimtų sprendimų įvykdymo dalį, jei yra žinoma;
- e) sisteminės ar didelės dažnai kylančias problemas, dėl kurių kyla vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčai. Su tokia informacija gali būti pateikiamos rekomendacijos dėl to, kaip tokių problemų būtų galima išvengti ar jas būtų galima spręsti ateityje;
- f) kai taikoma, bendradarbiavimo AGS subjektų tinkluose, sudarančiuose palankesnes sąlygas spręsti tarpvalstybinius ginčus, veiksmingumo vertinimą;
- g) kai taikoma, apie mokymą, surengtą už AGS atsakingiems fiziniams asmenims pagal 6 straipsnio 6 dalį;
- h) subjekto siūlomos AGS procedūros veiksmingumo vertinimą ir galimus veiklos rezultatų gerinimo būdus.

20 straipsnis

Kompetentingų valdžios institucijų ir Komisijos vaidmuo

1. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija, remdamasi visų pirma pagal 19 straipsnio 1 dalį gauta informacija, įvertina, ar ginčų sprendimo subjektai, apie kuriuos jai pranešta, atitinka AGS subjektų, kuriems taikoma ši direktyva, kriterijus ir kokybės reikalavimus, nustatytus II skyriuje bei ją įgyvendinančiose nacionalinėse nuostatose, įskaitant, laikantis Sąjungos teisės, šios direktyvos reikalavimus viršijančias nacionalines nuostatas.

2. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija, remdamasi 1 dalyje nurodytu įvertinimu, sudaro visų AGS subjektų, apie kuriuos jai buvo pranešta ir kurie atitinka 1 dalyje išdėstytus kriterijus, sąrašą.

Tame sąraše pateikiama ši informacija:

- a) tų AGS subjektų, nurodytų pirmoje pastraipoje, pavadinimai, kontaktiniai duomenys ir interneto svetainių adresai;
- b) jų įkainiai, jei taikytina;
- c) kalba arba kalbos, kuria (-iomis) galima pateikti skundus ir kuria (-iomis) vykdoma AGS procedūra;
- d) ginčų, kuriems taikoma AGS procedūra, rūšys;
- e) sektoriai ir ginčų kategorijos, už kurias atsakingas kiekvienas AGS subjektas;
- f) jei taikytina, būtinybė šalims arba jų atstovams dalyvauti asmeniškai, įskaitant AGS subjekto pareiškimą, ar AGS procedūra yra arba gali būti vykdoma žodžiu arba raštu;
- g) tai, ar procedūros rezultatas yra privalomas ar neprivalomas, ir
- h) priežastys, dėl kurių AGS subjektas gali atsisakyti nagrinėti atitinkamą ginčą pagal 5 straipsnio 4 dalį.

Kiekviena kompetentinga valdžios institucija šios dalies pirmoje pastraipoje nurodytą sąrašą pateikia Komisijai. Jei kompetentingai valdžios institucijai pranešama apie informacijos pasikeitimus pagal 19 straipsnio 1 dalies antrą pastraipą, tas sąrašas nepagrįstai nedelsiant atnaujinamas ir atitinkama informacija perduodama Komisijai.

Jei ginčų sprendimo subjektas, įtrauktas į AGS sąrašą pagal šią direktyvą, nebeatitinka 1 dalyje nurodytų reikalavimų, atitinkama kompetentinga valdžios institucija susisiekiama su tuo ginčų sprendimo subjektu, nurodo reikalavimus, kurių ginčų sprendimo subjektas neatitinka ir pareikalauja nedelsiant užtikrinti atitiktį. Jei ginčų sprendimo subjektas praėjus trijų mėnesių laikotarpiui vis dar neatitinka 1 dalyje nurodytų reikalavimų, kompetentinga valdžios institucija ginčų sprendimo subjektą išbraukia iš šios dalies pirmoje pastraipoje nurodyto sąrašo. Tas sąrašas nepagrįstai nedelsiant atnaujinamas ir atitinkama informacija perduodama Komisijai.

3. Jei valstybė narė paskyrė daugiau nei vieną kompetentingą valdžios instituciją, 2 dalyje nurodytą sąrašą ir atnaujintą informaciją Komisijai perduoda bendras informacinis punktas,

nurodytas 18 straipsnio 1 dalyje. Tas sąrašas ir ta atnaujinta informacija yra susiję su visais toje valstybėje narėje įsteigtais AGS subjektais.

4. Komisija parengia AGS subjektų, apie kuriuos jai pranešta pagal 2 dalį, sąrašą, o gavusi informacijos apie pakeitimus – jį atnaujina. Tą sąrašą ir atnaujintą informaciją Komisija padaro viešai prieinamus savo interneto svetainėje ir tvarioje laikmenoje. Tą sąrašą ir atnaujintą informaciją Komisija perduoda kompetentingoms valdžios institucijoms ir valstybėms narėms. Kai valstybė narė paskiria bendrą informacinį punktą pagal 18 straipsnio 1 dalį, Komisija perduoda tą sąrašą ir atnaujintą informaciją bendram informaciniam punktui.

5. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija 4 dalyje nurodytą suvestinį AGS subjektų sąrašą padaro viešai prieinamą savo interneto svetainėje, pateikdama nuorodą į atitinkamą Komisijos interneto svetainę. Be to, kiekviena kompetentinga valdžios institucija tą suvestinį sąrašą padaro viešai prieinamą tvarioje laikmenoje.

6. Ne vėliau kaip 2018 m. liepos 9 d., o vėliau – kas ketverius metus kiekviena kompetentinga valdžios institucija skelbia ataskaitą apie AGS subjektų kūrimą ir veiklą ir persiunčia ją Komisijai. Toje ataskaitoje visų pirma:

- a) nustatomi AGS subjektų geriausios praktikos pavyzdžiai;
- b) atitinkamais atvejais nurodomi statistiniai duomenimis pagrįsti trūkumai, trukdantys AGS subjektų veiklai sprendžiant tiek vidaus, tiek tarpvalstybinius ginčus;
- c) atitinkamais atvejais pateikiamos rekomendacijos dėl galimo AGS subjektų veiksmingos ir efektyvios veiklos tobulinimo.

7. Jei valstybė narė paskyrė kelias kompetentingas valdžios institucijas pagal 18 straipsnio 1 dalį, ataskaitą, nurodytą šio straipsnio 6 dalyje, skelbia bendras informacinis punktas, nurodytas 18 straipsnio 1 dalyje. Ta ataskaita turi būti susijusi su visais toje valstybėje narėje įsteigtais AGS subjektais.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21 straipsnis

Sankcijos

Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus visų pirma pagal 13 straipsnį priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų taikomos. Numatytos sankcijos yra veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

22 straipsnis

Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 dalinis pakeitimas

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

„20. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (OL L 165, 2013 6 18, p. 63): 13 straipsnis.“

23 straipsnis

Direktyvos 2009/22/EB dalinis pakeitimas

Direktyvos 2009/22/EB I priedas papildomas šiuo punktu:

„14. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (OL L 165, 2013 6 18, p. 63): 13 straipsnis.“

24 straipsnis

Informacijos teikimas

1. Ne vėliau kaip 2015 m. liepos 9 d. valstybės narės pateikia Komisijai šią informaciją:

- a) atitinkamais atvejais – pagal 14 straipsnio 2 dalį paskirtų įstaigų pavadinimus bei kontaktinius duomenis ir
- b) pagal 18 straipsnio 1 dalį paskirtas kompetentingas valdžios institucijas, atitinkamais atvejais įskaitant bendrą informacinį punktą.

Valstybės narės praneša Komisijai apie vėlesnius šios informacijos pakeitimus.

2. Ne vėliau kaip 2016 m. sausio 9 d. valstybės narės perduoda Komisijai pirmąjį 20 straipsnio 2 dalyje nurodytą sąrašą.

3. Komisija perduoda valstybėms narėms 1 dalies a punkte nurodytą informaciją.

25 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę

1. Valstybės narės užtikrina, kad įstatymai ir kiti teisės aktai, būtini, kad būtų laikomasi šios direktyvos, įsigaliojusių ne vėliau kaip 2015 m. liepos 9 d. Jos nedelsdamos pateikia Komisijai tų nuostatų tekstus.

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.

26 straipsnis

Ataskaitos

Ne vėliau kaip 2019 m. liepos 9 d., o vėliau kas ketverius metus Komisija Europos Parlamentui, Tarybai ir Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui teikia šios direktyvos taikymo ataskaitą. Toje ataskaitoje nagrinėjami klausimai, susiję su AGS subjektų kūrimu bei naudojimusi jų paslaugomis ir šios direktyvos poveikiu vartotojams bei komercinės veiklos subjektams, visų pirma vartotojų informuotumui ir komercinės veiklos subjektų naudojimosi šiomis paslaugomis lygiui. Prireikus prie tos ataskaitos pridedami pasiūlymai dėl šios direktyvos dalinių pakeitimų.

27 straipsnis

Įsigaliojimas

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

28 straipsnis

Adresatai

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Strasbūre 2013 m. gegužės 21 d.

Europos Parlamento vardu

Pirmininkas

M. SCHULZ

Tarybos vardu

Pirmininkė

L. CREIGHTON