

DIREKTYVOS

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA (ES) 2019/2161

2019 m. lapkričio 27 d.

kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

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

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,

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

laikydami įprastos teisėkūros procedūros ⁽²⁾,

kadangi:

- (1) Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 169 straipsnio 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga turi padėti užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą priemonėmis, kurios priimamos pagal SESV 114 straipsnį. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos (toliau – Chartija) 38 straipsnyje nustatyta, kad Sąjungos politika turi užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį;
- (2) vartotojų apsaugos teisė turėtų būti veiksmingai taikoma visoje Sąjungoje. Nepaisant to, 2016 ir 2017 m. pagal Reglamentavimo kokybės ir rezultatų programą (REFIT) Komisijai atlikus išsamią vartotojų ir rinkodaros teisės tinkamumo patikrą buvo padaryta išvada, kad Sąjungos vartotojų apsaugos teisės veiksmingumui kenkia per menkas tiek prekiautojų, tiek vartotojų informuotumas, ir kad esamomis teisių gynimo priemonėmis galėtų būti naudojamos dažniau;
- (3) Sąjunga jau ėmėsi tam tikrų priemonių vartotojų, prekiautojų ir teisės specialistų informuotumui apie vartotojų teises didinti bei vartotojų teisių užtikrinimui ir vartotojų teisių gynimui gerinti. Tačiau nacionalinėje teisėje dar esama spragų, susijusių su tikrai veiksmingomis ir proporcingomis sankcijomis, skirtomis atgrasyti nuo Sąjungos vidaus pažeidimų ir už juos nubausti, su tuo, kad vartotojams, nukentėjusiems dėl nacionalinės teisės aktų, kuriais Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB ⁽³⁾ perkeliama į nacionalinę teisę, pažeidimų, nenumatyta pakankamai individualių teisių gynimo priemonių, ir su tuo, kad Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2009/22/EB ⁽⁴⁾ nustatyta uždraudimo procedūra turi trūkumų. Uždraudimo procedūra turėtų būti peržiūreta atskira priemone, kuria iš dalies keičiama ir pakeičiama Direktyva 2009/22/EB;

⁽¹⁾ OL C 440, 2018 12 6, p. 66.

⁽²⁾ 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje) ir 2019 m. lapkričio 8 d. Tarybos sprendimas.

⁽³⁾ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

⁽⁴⁾ 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/22/EB dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant vartotojų interesus (OL L 110, 2009 5 1, p. 30).

- (4) į Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 98/6/EB ⁽⁵⁾, 2005/29/EB ir 2011/83/ES ⁽⁶⁾ įtraukti reikalavimai valstybėms narėms numatyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas, taikomas už nacionalinės teisės nuostatų, kuriomis tos direktyvos perkeliamos į nacionalinę teisę, pažeidimus. Be to, pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2017/2394 ⁽⁷⁾ 21 straipsnį valstybės narės turi veiksmingai, efektyviai ir koordinuotai imtis vykdymo užtikrinimo priemonių, įskaitant sankcijų skyrimą, kad plačiai paplitę pažeidimai ar Sąjungos mastu plačiai paplitę pažeidimai būtų nutraukti arba uždrausti;
- (5) galiojančios nacionalinės taisyklės dėl sankcijų Sąjungoje gerokai skiriasi. Visų pirma ne visos valstybės narės užtikrina, kad už plačiai paplitusius pažeidimus ar Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus atsakingiems prekyautojams galėtų būti skiriamos veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos baudos. Todėl turėtų būti patobulintos galiojančios direktyvų 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES taisyklės dėl sankcijų, o kartu Tarybos direktyvoje 93/13/EEB ⁽⁸⁾ turėtų būti nustatytos naujos taisyklės dėl sankcijų;
- (6) valstybės narės ir toliau turėtų rinktis taikytinos sankcijos rūšį ir jos savo nacionalinėje teisėje turėtų nustatyti atitinkamas sankcijų skyrimo procedūras direktyvų 93/13/EEB, 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, iš dalies pakeistų šia direktyva, pažeidimų atvejais;
- (7) siekiant sudaryti sąlygas nuosekliau taikyti sankcijas, visų pirma už Sąjungos vidaus pažeidimus, plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kaip apibrėžta Reglamente (ES) 2017/2394, reikėtų direktyvose 93/13/EEB, 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES nustatyti bendrus neišsamius ir orientacinius sankcijų taikymo kriterijus. Šie kriterijai turėtų apimti, pavyzdžiui, pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą ir trukmę, taip pat bet kokią prekyautojo žalos atlyginimą vartotojams už jiems padarytą žalą. Pakartotinis to paties pažeidimo vykdytojo pažeidimas rodo polinkį daryti tokius pažeidimus, todėl tai yra reikšmingas veiksmų sunkumo, taigi ir būtinybės padidinti sankcijos lygį, kad būtų pasiektas veiksmingas atgrasomasis poveikis, požymis. Jei yra atitinkamų duomenų, turėtų būti atsižvelgta į dėl pažeidimo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius. Taip pat gali būti atsižvelgiama į kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, taikytinas konkrečiam atvejui;
- (8) tie bendri neišsamūs ir orientaciniai sankcijų taikymo kriterijai galėtų būti nesvarbūs sprendžiant dėl sankcijų už kiekvieną pažeidimą, ypač už nesunkius pažeidimus. Valstybės narės taip pat turėtų atsižvelgti į kitus bendruosius teisės principus, taikomus skiriant sankcijas, kaip antai *non bis in idem* principą;
- (9) kaip nustatyta Reglamento (ES) 2017/2394 21 straipsnyje, su koordinuotais veiksmais susijusios kompetentingos institucijos turi imtis visų būtinų vykdymo užtikrinimo priemonių verslininko, atsakingo už plačiai paplitusį pažeidimą ar Sąjungos mastu plačiai paplitusį pažeidimą, atžvilgiu jų jurisdikcijos ribose, kad tas pažeidimas būtų nutrauktas arba uždraustas. Prireikus jos prekyautojui, atsakingam už plačiai paplitusį pažeidimą ar Sąjungos mastu plačiai paplitusį pažeidimą, taiko sankcijas, kaip antai vienkartinės arba periodinės baudas. Vykdyto užtikrinimo priemonės turi būti įgyvendinamos veiksmingai, efektyviai ir koordinuotai, siekiant nutraukti arba uždrausti plačiai paplitusį pažeidimą ar Sąjungos mastu plačiai paplitusį pažeidimą. Su koordinuotais veiksmais susijusios kompetentingos institucijos turi siekti imtis vykdymo užtikrinimo priemonių vienu metu valstybėse narėse, susijusiose su tuo pažeidimu;
- (10) siekiant užtikrinti, kad už plačiai paplitusius pažeidimus ir už Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kuriems taikomas koordinuotos tyrimo ir vykdymo užtikrinimo priemonės pagal Reglamentą (ES) 2017/2394, valstybių narių institucijos galėtų skirti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas, baudos turėtų būti nustatytos kaip sankcijų už tokius pažeidimus elementas. Kad būtų užtikrintas baudų atgrasomasis poveikis,

⁽⁵⁾ 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas (OL L 80, 1998 3 18, p. 27).

⁽⁶⁾ 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

⁽⁷⁾ 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).

⁽⁸⁾ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29).

valstybės narės už tokius pažeidimus nacionalinėje teisėje turėtų nustatyti maksimalią baudą, kuri sudarytų bent 4 % prekiautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje arba atitinkamose valstybėse narėse. Tam tikrais atvejais prekiautojas taip pat gali būti bendrovių grupė;

- (11) kaip nustatyta Reglamento (ES) 2017/2394 9 ir 10 straipsniuose, skiriant sankcijas turėtų būti deramai atsižvelgiama, kai taikoma, į aptariamo pažeidimo pobūdį, sunkumą ir trukmę. Sankcijos turėtų būti skiriamos proporcingai ir laikantis Sąjungos ir nacionalinės teisės, įskaitant taikytinas procedūrinės apsaugos priemones ir Chartijos principus. Galiausiai skiriamos sankcijos turėtų atitikti vartotojų interesų apsaugos Sąjungos teisės aktu pažeidimo pobūdį ir bendrą faktinę ar potencialią juo sukeltą žalą. Igaliojimais skirti sankcijas turi naudotis tiesiogiai pačios kompetentingos institucijos arba jais naudojamosi prireikus kreipiantis į kitas kompetentingas institucijas ar kitas valdžios institucijas, arba naudojamosi, jei taikoma, duodant nurodymus paskirtosioms įstaigoms, arba jais naudojamosi kreipiantis į kompetentingus priimti reikalingą sprendimą teismus, be kita ko, prireikus – kai prašymas priimti reikalingą sprendimą nepatenkinamas – pateikiant apeliacinį skundą;
- (12) kai, atlikus koordinuotus veiksmus pagal Reglamentą (ES) 2017/2394, viena kompetentinga institucija to reglamento prasme skiria baudą prekiautojui, atsakingam už plačiai paplitusį pažeidimą arba Sąjungos mastu plačiai paplitusį pažeidimą, jai turėtų būti suteikta teisė skirti bent 4 % prekiautojo metinės apyvartos visose valstybėse narėse, susijusiose su koordinuotais vykdymo užtikrinimo veiksmais, baudą;
- (13) valstybėms narėms neturėtų būti draudžiama nacionalinėje teisėje ir toliau palikti galioti arba nustatyti didesnes maksimalias apyvarta pagrįstas baudas už plačiai paplitusius vartotojų teisės pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus. Valstybėms narėms taip pat turėtų būti suteikta galimybė tokias baudas grįsti prekiautojo pasauline apyvarta arba išplėsti baudų skyrimo taisyklių taikymo sritį, įtraukiant ir kitus pažeidimus, kuriems netaikomos šios direktyvos nuostatos, susijusios su Reglamento (ES) 2017/2394 21 straipsniu. Reikalavimas nustatyti ne mažesnę kaip 4 % prekiautojo metinės apyvartos lygio baudą neturėtų būti taikomas jokioms papildomoms valstybių narių taisyklėms dėl periodinių baudų, kaip antai kasdien mokamų baudų, už sprendimo, nutarties, laikinosios priemonės, prekiautojo išipareigojimo arba kitos priemonės pažeidimui nutraukti nevykdymą;
- (14) sankcijų skyrimo taisyklės turėtų būti įtrauktos į Direktyvą 93/13/EEB, siekiant sustiprinti jos atgrasomąjį poveikį. Valstybės narės gali pačios priimti sprendimą dėl administracinės ar teisminės sankcijų už tos direktyvos pažeidimus taikymo procedūras. Visų pirma, administracinės institucijos arba nacionaliniai teismai gali skirti sankcijas, kai jos nustato nesąžiningą sutarčių sąlygų pobūdį, įskaitant administracinės institucijos pradėto teismo proceso pagrindu. Be to, administracinės institucijos arba nacionaliniai teismai gali skirti sankcijas, kai pardavėjas arba tiekėjas taiko tokias sutarties sąlygas, kurios pagal nacionalinę teisę bet kokiomis aplinkybėmis aiškiai apibrėžiamos kaip nesąžiningos, taip pat kai pardavėjas arba tiekėjas taiko tokią sutarties sąlygą, kuri buvo pripažinta nesąžininga priėmus galutinį privalomą sprendimą. Valstybės narės gali nuspręsti, kad administracinės institucijos taip pat turi teisę nustatyti, ar sutarčių sąlygos yra nesąžiningo pobūdžio. Administracinės institucijos arba nacionaliniai teismai taip pat galėtų skirti sankciją pagal tą patį sprendimą, kuriuo nustatytas sutarties sąlygų nesąžiningumas. Valstybės narės galėtų nustatyti tinkamus koordinavimo mechanizmus bet kokiems nacionalinio lygmens veiksams, susijusiems su individualiomis teisių gynimo priemonėmis ir sankcijomis;
- (15) paskirstydamos pajamas iš baudų, valstybės narės turėtų apsvarstyti galimybę didinti vartotojų bendrojo intereso ir kitų saugomų viešųjų interesų apsaugą;
- (16) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, būtų numatytos teisių gynimo priemonės, kad būtų panaikinti visi tos nesąžiningos praktikos padariniai. Privatų vykdymo užtikrinimą palengvintų aiški individualių teisių gynimo priemonių sistema. Vartotojui turėtų būti proporcingai ir veiksmingai sudaryta prieiga prie žalos atlyginimo ir, atitinkamais atvejais, kainos sumažinimo arba sutarties nutraukimo. Valstybėms narėms neturėtų būti draudžiama palikti galioti arba nustatyti vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, teises į kitas teisių gynimo priemones, kaip antai taisymas ar pakeitimas, kad būtų visiškai pašalinti tokios praktikos padariniai. Valstybėms narėms neturėtų būti draudžiama nustatyti teisių gynimo priemonių taikymo ir jų poveikio vartotojams sąlygas. Taikant teisių gynimo priemones, atitinkamais atvejais galėtų būti atsižvelgiama į nesąžiningos komercinės praktikos sunkumą ir pobūdį, vartotojo patirtą žalą ir kitas susijusias aplinkybes, pavyzdžiui, prekiautojo nusižengimą arba sutarties pažeidimą;

- (17) atlikus vartotojų ir rinkodaros teisės srities direktyvų tinkamumo patikrą ir kartu Direktyvos 2011/83/ES vertinimą taip pat buvo nustatyta keletas sričių, kuriose esamos Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklės turėtų būti modernizuotos. Atsižvelgiant į tai, kad skaitmeninės priemonės nuolat tobulinamos, būtina patikslinti Sąjungos vartotojų apsaugos teisę;
- (18) didelį poveikį vartotojams daro tarp internetinės paieškos rezultatų komerciniams pasiūlymams suteikiamas aukštesnis reitingas arba bet koks jų preferencinis pateikimas, kurį atlieka interneto paieškos funkcijų teikėjai;
- (19) reitingas nurodo prekiautojų pasiūlymų santykinį reikšmingumą arba svarbą, kuri suteikiama paieškos rezultatams, kuriuos pateikia, organizuoja arba praneša interneto paieškos sistemų teikėjai, be kita ko, naudodami algoritminių seką, reitingo nustatymo ar peržiūros mechanizmus, vizualinius akcentus ar kitas akcentavimo priemones arba jų derinį;
- (20) šiuo atžvilgiu Direktyvos 2005/29/EB I priedas turėtų būti iš dalies pakeistas, kad būtų aišku, jog turėtų būti draudžiama praktika, kai prekiautojas paieškos rezultatų pavidalu pagal vartotojo interneto paieškos užklausą pateikia vartotojui informaciją, aiškiai neatskleidžiant jokios sumokėtos reklamos ar mokėjimo, kuriuo konkrečiai siekiama aukštesnio produkto reitingo paieškos rezultatuose. Kai prekiautojas tiesiogiai arba netiesiogiai sumoka interneto paieškos funkcijų teikėjui už aukštesnį produkto reitingą paieškos rezultatuose, interneto paieškos funkcijų teikėjas turėtų glausta, lengvai prieinama ir suprantama forma apie tai informuoti vartotojus. Netiesioginiu mokėjimu galėtų būti laikomas prekiautojo sutikimas internetinės paieškos funkcijų teikėjo atžvilgiu prisiimti bet kokios rūšies papildomų išsipareigojimų, už kurį konkrečiai suteikiamas aukštesnis reitingas. Netiesioginis mokėjimas galėtų būti didesnis komisinis mokestis už kiekvieną sandorį, taip pat įvairios atlyginimo sistemos, kurias taikant konkrečiai suteikiamas aukštesnis reitingas. Mokėjimai už bendrąsias paslaugas, kaip antai įtraukimo į sąrašus mokesčiai arba narystės mokesčiai, už kuriuos prekiautojui suteikiama daug įvairių interneto paieškos funkcijų teikėjo siūlomų funkcijų, neturėtų būti laikomi mokėjimu, kuriuo konkrečiai siekiama aukštesnio produkto reitingo, su sąlyga, kad tokie mokėjimai nėra skirti aukštesniam reitingui gauti. Interneto paieškos funkcijas gali teikti įvairių rūšių internetiniai prekiautojai, įskaitant tarpininkus, kaip antai internetinės prekyvietės, paieškos sistemos ir palyginimo paslaugų interneto svetainės;
- (21) skaidrumo reikalavimai, taikomi pagrindinių reitingavimo parametrų nustatymui, taip pat reglamentuojami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2019/1150⁽⁹⁾. Tame reglamente nustatyti skaidrumo reikalavimai taikomi įvairiems internetiniams tarpininkams, įskaitant elektronines prekyvietes, tačiau jie taikomi tik tarp prekiautojų ir internetinių tarpininkų. Todėl Direktyvoje 2005/29/EB turėtų būti nustatyti panašūs skaidrumo reikalavimai, siekiant užtikrinti pakankamą skaidrumą vartotojams, išskyrus interneto paieškos sistemų teikėjų atvejį, kurie pagal tą reglamentą jau privalo savo interneto paieškos sistemose nurodyti pagrindinius parametrus, kurie atskirai arba kartu yra labai svarbūs reitingo nustatymui, ir santykinę tų pagrindinių parametrų svarbą, savo interneto paieškos sistemose pateikdami lengvai ir viešai prieinamą, paprastą ir suprantamą aprašymą;
- (22) prekiautojai, kurie vartotojams suteikia galimybę ieškoti prekių ir paslaugų, pavyzdžiui, kelionių, apgyvendinimo ir laisvalaikio veiklos, kurias siūlo įvairūs prekiautojai arba vartotojai, turėtų informuoti vartotojus apie pagrindinius standartinius parametrus, kuriais remiantis nustatomas vartotojui pagal paieškos užklausą pateikiamų pasiūlymų reitingas, ir jų santykinę svarbą, palyginti su kitais parametrais. Ta informacija turėtų būti glausta ir lengvai, aiškiai ir tiesiogiai prieinama. Parametrai, kuriais remiantis nustatomas reitingas, – visi į algoritmus įtraukti bendrieji kriterijai, procesai, konkretūs ženklai ar kiti naudojami reitingavimo koregavimo ar mažinimo mechanizmai;
- (23) reikalavimas informuoti apie pagrindinius parametrus, kuriais remiantis nustatomas reitingas, nedaro poveikio Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai (ES) 2016/943⁽¹⁰⁾. Neturėtų būti reikalaujama, kad prekiautojai atskleistų išsamų savo reitingavimo mechanizmą, įskaitant algoritmus, veikimą. Prekiautojai turėtų pateikti bendrą pagrindinių parametrų, kuriais remiantis nustatomas reitingas, aprašymą, paaiškinantį prekiautojo naudojamus pagrindinius standartinius parametrus ir jų santykinę svarbą, palyginti su kitais parametrais, tačiau tas aprašymas neturi būti individualizuotas kiekvienai atskirai paieškos užklausai;

⁽⁹⁾ 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo (OL L 186, 2019 7 11, p. 57).

⁽¹⁰⁾ 2016 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/943 dėl neatskleistos praktinės patirties ir verslo informacijos (komercinių paslapčių) apsaugos nuo neteisėto jų gavimo, naudojimo ir atskleidimo (OL L 157, 2016 6 15, p. 1).

- (24) kai produktai vartotojams siūlomi elektroninėse prekyvietėse, pagal Direktyvą 2011/83/ES reikalaujamą iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją teikia ir elektroninės prekyvietės teikėjas, ir trečioji šalis, teikėja. Todėl elektronine prekyviute besinaudojantys vartotojai gali aiškiai nesuprasti, kas yra jų sutartiniai partneriai ir kaip tai veikia jų teises ir pareigas;
- (25) elektroninės prekyvietės direktyvose 2005/29/EB ir 2011/83/ES turėtų būti apibrėžtos panašiai kaip Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 524/2013 ⁽¹¹⁾ ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2016/1148 ⁽¹²⁾. Tačiau apibrėžtis „elektroninė prekyvietė“ turėtų būti atnaujinta taip, kad technologiniu požiūriu būtų neutralesnė ir apimtų naujas technologijas. Todėl tikslinga vietoj „svetainės“ kalbėti apie programinę įrangą, įskaitant svetainę, svetainės dalį arba taikomąją programą, kurią naudoja prekiautojas arba kuri yra naudojama jo vardu, atsižvelgiant į sąvoką „elektroninė sąsaja“, kaip numatyta Reglamente (ES) 2017/2394 ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2018/302 ⁽¹³⁾;
- (26) todėl direktyvose 2005/29/EB ir 2011/83/ES turėtų būti nustatyti elektroninėms prekyvietėms taikomi konkretūs informacijos pateikimo reikalavimai siekiant informuoti elektroninėmis prekyvietėmis besinaudojančius vartotojus apie pagrindinius parametrus, kuriais remiantis nustatomas pasiūlymų reitingas, taip pat apie tai, ar jie sutartį sudaro su prekiautoju ar su ne prekiautoju, kaip antai su kitu vartotoju;
- (27) elektroninių prekyviečių teikėjai turėtų informuoti vartotojus, ar prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis yra prekiautojas ar ne prekiautojas, remiantis jiems pateikta tos trečiosios šalies deklaracija. Kai prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis deklaruoja, kad jos statusas – ne prekiautojas, elektroninių prekyviečių teikėjai turėtų pateikti trumpą pareiškimą, kad sudarytai sutarčiai netaikomos vartotojų teisės, išplaukiančios iš Sąjungos vartotojų apsaugos teisės. Be to, vartotojai turėtų būti informuojami apie tai, kaip prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlančios trečiosios šalys ir elektroninių prekyviečių teikėjai yra pasidaliję su sutartimi susijusius išpareigojimus. Informacija turėtų būti pateikiama aiškiai ir suprantamai, o ne vien standartinėse sąlygose arba panašiuose sutartiniuose dokumentuose. Elektroninių prekyviečių teikėjams taikomi informavimo reikalavimai turėtų būti proporcingi. Tie reikalavimai turi užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugos ir elektroninių prekyviečių teikėjų konkurencingumo pusiausvyrą. Neturėtų būti reikalaujama, kad elektroninių prekyviečių teikėjai išvardytų konkrečias vartotojų teises, kai vartotojai informuojami apie jų netaikymą. Tai nedaro poveikio Direktyvoje 2011/83/ES, ir ypač jos 6 straipsnio 1 dalyje, nustatytiems vartotojų informavimo reikalavimams. Informacija apie atsakomybę už vartotojų teisių užtikrinimą, kurią reikia pateikti, priklauso nuo elektroninių prekyviečių teikėjų ir atitinkamų trečiųjų šalių, prekiautojų, sutartinių susitarimų. Elektroninės prekyvietės teikėjas galėtų nurodyti, kad už vartotojų teisių užtikrinimą atsako tik trečioji šalis, prekybininkas, arba apibūdinti savo konkrečius išpareigojimus, kai tas teikėjas prisiima atsakomybę už tam tikrus sutarties aspektus, pavyzdžiui, pristatymą arba naudojamąsi teise atsisakyti sutarties;
- (28) pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB ⁽¹⁴⁾ 15 straipsnio 1 dalį neturėtų būti reikalaujama, kad elektroninių prekyviečių teikėjai tikrintų trečiųjų šalių, teikėjų, teisingumą. Vietoj to elektroninių prekyviečių teikėjai turėtų reikalauti, kad elektroninėje prekyvietėje trečiosios šalys, teikėjai, nurodytų, ar pagal vartotojų teisę jos yra prekiautojai, ar ne prekiautojai, ir šią informaciją pateiktų elektroninių prekyviečių teikėjams;
- (29) atsižvelgiant į sparčius technologinius pokyčius, susijusius su elektroninėmis prekyvietėmis, ir į poreikį užtikrinti aukštesnio lygio vartotojų apsaugą, valstybėms narėms turėtų būti suteikta galimybė tuo tikslu nustatyti arba palikti galioti konkrečias papildomas priemones. Tokios nuostatos turėtų būti proporcingos, nediskriminacinės ir nedaryti poveikio Direktyvai 2000/31/EB;

⁽¹¹⁾ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

⁽¹²⁾ 2016 m. liepos 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/1148 dėl priemonių aukštam bendram tinklų ir informacinių sistemų saugumo lygiui visoje Sąjungoje užtikrinti (OL L 194, 2016 7 19, p. 1).

⁽¹³⁾ 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 60 I, 2018 3 2, p. 1).

⁽¹⁴⁾ 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 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).

- (30) Direktyvoje 2011/83/ES nustatytos skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų apibrėžtys turėtų būti suderintos su Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2019/770⁽¹⁵⁾ pateiktomis apibrėžtimis. Skaitmeninis turinys, kuriam taikoma Direktyva (ES) 2019/770, apima vienkartinį teikimo veiksmą, atskirų teikimo veiksmų seką arba tęstinį teikimą per tam tikrą laikotarpį. Tęstinio teikimo ypatumai nebūtinai reiškia ilgalaikį teikimą. Vaizdo klipo transliacijos internetu atvejais turėtų būti laikomi tęstiniu teikimu per tam tikrą laikotarpį, neatsižvelgiant į faktinę garso ir vaizdo rinkmenos trukmę. Todėl kartais gali būti sunku atskirti tam tikras skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų rūšis, nes abiem atvejais galimas nuolatinis prekiautojo vykdomas teikimas sutarties galiojimo laikotarpiu. Skaitmeninės paslaugos yra, pavyzdžiui, dalijimosi vaizdo ir garso rinkmenomis paslaugos ir kitų rinkmenų priegloba, tekstų tvarkymas arba žaidimai, siūlomi debesijos kompiuterijos aplinkoje, debesijos duomenų saugykla, žiniatinklio paštas, socialinės medijos ir debesijos taikomiosios programos. Nuolatinis paslaugos teikėjo dalyvavimas pateisina Direktyvoje 2011/83/ES išdėstytą taisyklių dėl teisės atsisakyti sutarties, pagal kurias vartotojas iš esmės gali išbandyti paslaugą ir per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos nuspręsti, ar nori toliau ja naudotis, taikymą. Daugeliui fiziniame laikmename neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutarčių būdingas vienkartinio teikimo veiksmas, kai prekiautojas pateikia vartotojui tam tikrą skaitmeninį turinį, pavyzdžiui, konkrečias muzikos ar vaizdo rinkmenas. Fiziniame laikmename neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartims ir toliau taikoma teisės atsisakyti sutarties išimtis, numatyta Direktyvos 2011/83/ES 16 straipsnio pirmos pastraipos m punkte, pagal kurią vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties, kai sutartis pradėdama vykdyti, pavyzdžiui, turinys parsisiųsdinamas arba siunčiamas srautiniu būdu, jei vartotojas per teisės atsisakyti sutarties laikotarpį iš anksto pateikia aiškų sutikimą, kad būtų pradėtas vykdymas, ir pripažįsta, kad jis praranda savo teisę atsisakyti sutarties. Kilus abejonių dėl to, ar sutartis yra paslaugų sutartis, ar fiziniame laikmename neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartis, turėtų būti taikomos taisyklės dėl teisės atsisakyti paslaugų sutarties;
- (31) skaitmeninis turinys ir skaitmeninės paslaugos dažnai teikiami internetu pagal sutartis, pagal kurias vartotojas nemoka kainos, tačiau pateikia prekiautojui asmens duomenis. Direktyva 2011/83/ES jau taikoma fiziniame laikmename neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo (t. y. skaitmeninio turinio teikimui internetu) sutartims, neatsižvelgiant į tai, ar vartotojas sumoka kainą pinigais, ar pateikia asmens duomenis. Tačiau ta direktyva taikoma tik paslaugų sutartims, įskaitant skaitmeninių paslaugų sutartis, pagal kurias vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti tam tikrą kainą. Taigi ta direktyva netaikoma skaitmeninių paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojas pateikia prekiautojui asmens duomenis, nemokėdamas kainos. Atsižvelgiant į jų panašumus ir į galimybę mokamas skaitmenines paslaugas ir mainais už asmens duomenis teikiamas skaitmenines paslaugas pakeisti vienas kitomis, joms turėtų būti taikomos tos pačios toje direktyvoje nustatytos taisyklės;
- (32) turėtų būti užtikrintas Direktyvos 2011/83/ES ir Direktyvos (ES) 2019/770, kuri taikoma skaitmeninio turinio teikimo arba skaitmeninių paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti prekiautojui asmens duomenis, taikymo srities suderinamumas;
- (33) todėl Direktyvos 2011/83/ES taikymo sritis turėtų būti išplėsta į ją įtraukiant ir sutartis, pagal kurias prekiautojas suteikia arba įsipareigoja suteikti skaitmeninę paslaugą vartotojui, o vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti asmens duomenis. Panašiai kaip fiziniame laikmename neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutarčių atveju, ta direktyva turėtų būti taikoma, kai vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti prekiautojui asmens duomenis, išskyrus atvejus, kai vartotojo pateiktus asmens duomenis prekiautojas tvarko tik siekdamas pateikti skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą, ir prekiautojas tų duomenų netvarko jokių kitu tikslu. Bet kokie asmens duomenys turėtų būti tvarkomi laikantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679⁽¹⁶⁾;
- (34) siekiant užtikrinti visišką suderinamumą su Direktyva (ES) 2019/770, kai skaitmeninis turinys ir skaitmeninės paslaugos teikiami ne mainais už kainą, Direktyva 2011/83/ES neturėtų būti taikoma ir tais atvejais, kai prekiautojas asmens duomenis renka tik tam, kad atitiktų jam taikomus teisinius reikalavimus. Tokios situacijos gali būti, pavyzdžiui, atvejai, kai pagal taikytinus įstatymus saugumo ir tapatybės nustatymo tikslais reikalaujama vartotojo registracijos;

⁽¹⁵⁾ 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 dėl tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (OL L 136, 2019 5 22, p. 1).

⁽¹⁶⁾ 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1).

- (35) Direktyva 2011/83/ES taip pat neturėtų būti taikoma tais atvejais, kai prekytojas tik renka metaduomenis, pavyzdžiui, informaciją apie vartotojo prietaisą arba naršymo istoriją, išskyrus atvejus, kai tokia situacija pagal nacionalinę teisę laikoma sutartimi. Ji taip pat neturėtų būti taikoma tais atvejais, kai vartotojui, nesudariusiam sutarties su prekytoju, reklama pateikiama vien tam, kad jis gautų prieigą prie skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos. Tačiau valstybės narės turėtų galėti laisvai nuspręsti, ar išplėsti tos direktyvos taikymą ir ją taikyti tokiais atvejais, kurie nepatenka į tos direktyvos taikymo sritį, arba kitaip reglamentuoti tokius atvejus;
- (36) funkcionalumo sąvoka turėtų būti suprantama kaip reiškianti skaitmeninio turinio arba skaitmeninės paslaugos naudojimo būdus. Pavyzdžiui, kokių nors techninių apribojimų buvimas arba nebuvimas, pavyzdžiui, apsaugos taikant skaitmeninių teisių valdymo arba regioninio kodavimo mechanizmus, galėtų daryti poveikį skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos gebėjimui vykdyti visas savo funkcijas, susijusias su jų tikslu. Sąveikumo sąvoka nurodo, ar ir kokia apimtimi skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga gali veikti naudojant nuo aparatinės ar programinės įrangos besiskiriančią aparatinę ar programinę įrangą, kuri paprastai naudojama tos pačios rūšies skaitmeniniam turiniui ar skaitmeninėms paslaugoms. Sėkmingas veikimas galėtų apimti, pavyzdžiui, skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos gebėjimą keistis informacija su tokia kita programine ar aparatine įranga ir naudoti informaciją, kuria keičiamasi. Suderinamumo sąvoka apibrėžta Direktyvoje (ES) 2019/770;
- (37) pagal Direktyvos 2011/83/ES 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį reikalaujama, kad prekytojai atitinkamai ne prekybai skirtose patalpose sudaromų sutarčių ir nuotolinės prekybos sutarčių atveju gautų išankstinį aiškų vartotojo sutikimą, kad sutartis būtų pradėta vykdyti nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui. Tos direktyvos 14 straipsnio 4 dalies a punkte numatyta sutartinė sankcija tuo atveju, kai prekytojas neįvykdo šio reikalavimo, t. y. vartotojui nereikia mokėti už suteiktas paslaugas. Reikalavimas gauti išankstinį aiškų vartotojo sutikimą atitinkamai svarbus tik paslaugų, įskaitant skaitmenines paslaugas, teikiamų už tam tikrą kainą, atveju. Todėl būtina iš dalies pakeisti 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį taip, kad reikalavimas prekytojams gauti vartotojo išankstinį aiškų sutikimą būtų taikomas tik paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojui atsiranda mokėjimo pareiga;
- (38) Direktyvos 2011/83/ES 16 straipsnio pirmos pastraipos m punkte numatyta teisės atsisakyti sutarties dėl fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio išimtis, jei vartotojas iš anksto aiškiai sutiko, kad sutartis būtų pradėta vykdyti nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, ir pripažino, jog dėl to jis praranda teisę atsisakyti sutarties. Tos direktyvos 14 straipsnio 4 dalies b punkte numatyta sutartinė sankcija tuo atveju, kai prekytojas neįvykdo šio reikalavimo, t. y. vartotojui nereikia mokėti už skaitmeninį turinį, kuriuo pasinaudota. Reikalavimas gauti išankstinį aiškų vartotojo sutikimą ir pripažinimą atitinkamai svarbus tik skaitmeninio turinio, teikiamo už tam tikrą kainą, atveju. Todėl būtina iš dalies pakeisti 16 straipsnio pirmos pastraipos m punktą taip, kad reikalavimas prekytojams gauti išankstinį aiškų vartotojo sutikimą ir pripažinimą būtų taikomas tik sutartims, pagal kurias vartotojui atsiranda mokėjimo pareiga;
- (39) Direktyvos 2005/29/EB 7 straipsnio 4 dalyje nustatyti informacijos reikalavimai, taikomi kvietimui pirkti produktą nurodyta kaina. Tie informacijos reikalavimai taikomi jau reklamuojant produktą, o Direktyvoje 2011/83/ES nustatyti tie patys ir kiti išsamesni informacijos reikalavimai, kurie taikomi vėlesniu etapu iki sutarties sudarymo (t. y. prieš pat vartotojui sudarant sutartį). Todėl gali būti reikalaujama, kad prekytojai pateiktų tą pačią informaciją tiek produkto reklamos stadijoje (pavyzdžiui, medijų interneto svetainėje patalpintame elektroniniame reklaminiame skelbime), tiek iki sutarties sudarymo stadijoje (pavyzdžiui, savo internetinių parduotuvių puslapiuose);
- (40) Direktyvos 2005/29/EB 7 straipsnio 4 dalyje nustatyti informacijos reikalavimai apima vartotojo informavimą apie prekytojo skundų nagrinėjimo tvarką. Vartotojų ir rinkodaros teisės tinkamumo patikros rezultatai rodo, kad ta informacija svarbiausia iki sutarties sudarymo stadijoje, o ją reglamentuojančios nuostatos išdėstytos Direktyvoje 2011/83/ES. Todėl reikalavimas pateikti tą informaciją kvietimuose pirkti produkto reklamos stadijoje pagal Direktyvą 2005/29/EB turėtų būti išbrauktas;
- (41) pagal Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies h punktą prekytojai iki sutarties sudarymo turi pateikti vartotojui informaciją apie teisę atsisakyti sutarties, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą tos direktyvos I priedo B dalyje. Tos direktyvos 8 straipsnio 4 dalyje nustatyti paprastesni iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimai, jei sutartis sudaroma naudojant nuotolinio ryšio priemones ir todėl nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, pavyzdžiui, telefonu, per balsu valdomas apsipirkimo programėles ar SMS žinute. Privaloma iki sutarties sudarymo pateiktina informacija, kuri turi būti nurodyta tose konkrečiose nuotolinio ryšio priemonėse arba per jas, apima informaciją apie teisę atsisakyti sutarties, kaip nurodyta 6 straipsnio 1 dalies h punkte. Taigi ji taip pat apima ir reikalavimą pateikti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą,

nustatytą I priedo B dalyje. Tačiau pateikti sutarties atsisakymo formą, kai sutartis sudaroma tokiomis priemonėmis, kaip telefonas ar balsu valdoma apsipirkimo programėlė, neįmanoma, o pateikti patogiai vartotojui kitomis 8 straipsnio 4 dalyje numatytomis nuotolinio ryšio priemonėmis gali būti techniškai neįmanoma. Todėl tikslinga pagal 8 straipsnio 4 dalį nuostatos dėl pavyzdinės sutarties atsisakymo formos neįtraukti į informaciją, kurią prekiautojai bet kuriuo atveju turi nurodyti sutarčiai sudaryti naudojamose nuotolinio ryšio priemonėse arba per jas;

- (42) Direktyvos 2011/83/ES 16 straipsnio pirmos pastraipos a punkte numatyta teisės atsisakyti paslaugų sutarčių, pagal kurias buvo suteiktos visos paslaugos, išimtis, jei paslaugos pradėtos teikti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras savo teisę atsisakyti sutarties, kai prekiautojas bus visiškai įvykdęs sutartį. Priešingai, pagal tos direktyvos 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį, kuriose numatytos prekiautojo pareigos tais atvejais, kai sutartis pradėta vykdyti nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, prekiautojams tereikia gauti išankstinį aiškų vartotojo sutikimą, bet ne pripažinimą, kad, visiškai įvykdžius sutartį, teisė atsisakyti sutarties bus prarasta. Kad būtų užtikrintas tų nuostatų nuoseklumas, būtina į 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį įtraukti prekiautojo pareigą taip pat gauti vartotojo pripažinimą, kad, visiškai įvykdžius sutartį, teisė atsisakyti sutarties bus prarasta, jei vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga. Be to, 16 straipsnio pirmos pastraipos a punkto formuluotė turėtų būti iš dalies pakeista, siekiant atsižvelgti į 7 straipsnio 3 dalies ir 8 straipsnio 8 dalies pakeitimus, kad reikalavimas prekiautojams gauti išankstinį aiškų vartotojo sutikimą ir pripažinimą būtų taikomas tik paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojui atsiranda mokėjimo pareiga. Tačiau valstybėms narėms turėtų būti suteikta galimybė netaikyti reikalavimo gauti vartotojo pripažinimą, kad, visiškai įvykdžius sutartį, teisė atsisakyti sutarties bus prarasta, paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojas pateikė prekiautojui konkretų prašymą dėl apsilankymo, kad jis atliktų remonto darbus. Tos direktyvos 16 straipsnio pirmos pastraipos c punkte numatyta teisės atsisakyti sutarties išimtis sutartims dėl prekių, pagamintų pagal vartotojo pateiktas specifikacijas arba aiškiai pritaikytų jo asmeninėms reikmėms, teikimo. Ta išimtis apima, pavyzdžiui, individualiems poreikiams pritaikytų baldų gamybą ir įrengimą vartotojo namuose, kai tai numatyta pagal vieną pirkimo–pardavimo sutartį;
- (43) teisės atsisakyti sutarties išimtis, numatyta Direktyvos 2011/83/ES 16 straipsnio pirmos pastraipos b punkte, taip pat turėtų būti laikoma taikytina sutartims dėl pavienio ne tinklais perduodamos energijos tiekimo, nes jos kaina priklauso nuo žaliavų arba energijos rinkų svyravimų, kurių prekiautojas negali kontroliuoti ir kurie gali kilti sutarties atsisakymo laikotarpiu;
- (44) Direktyvos 2011/83/ES 14 straipsnio 4 dalyje nustatytos sąlygos, kuriomis vartotojas, naudodamasis teise atsisakyti sutarties, nemoka už suteiktas paslaugas, suteiktas komunalines paslaugas ir pateiktą fizinėje laikmenoje neįrašytą skaitmeninį turinį. Kai tenkinama bet kuri iš tų sąlygų, vartotojui nereikia mokėti paslaugos, komunalinių paslaugų ar skaitmeninio turinio, gautų prieš pasinaudojant teise atsisakyti sutarties, kainos. Kalbant apie skaitmeninį turinį, viena iš tų atskirai taikomų sąlygų pagal 14 straipsnio 4 dalies b punkto iii papunktį yra nepateiktas sutarties patvirtinimas, kuris apima patvirtinimą, kad gautas išankstinis aiškus vartotojo sutikimas pradėti vykdyti sutartį nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, ir pripažinimas, jog dėl to prarandama teisė atsisakyti sutarties. Tačiau ta sąlyga nėra įtraukta į tos direktyvos 16 straipsnio pirmos pastraipos m punkte numatytas teisės atsisakyti sutarties praradimo sąlygas, todėl atsiranda netikrumas, ar vartotojai gali remtis 14 straipsnio 4 dalies b punkto iii papunkčiu, kai įvykdomos kitos dvi 14 straipsnio 4 dalies b punkte numatytos sąlygos ir dėl to pagal 16 straipsnio pirmos pastraipos m punktą prarandama teisė atsisakyti sutarties. Todėl 14 straipsnio 4 dalies b punkto iii papunktyje numatyta sąlyga turėtų būti įtraukta į 16 straipsnio pirmos pastraipos m punktą, kad vartotojas galėtų pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, kai ta sąlyga nėra įvykdyta, ir atitinkamai reikalauti 14 straipsnio 4 dalyje numatytų teisių;
- (45) prekiautojai gali personalizuoti savo pasiūlymų kainą tam tikriems vartotojams ar konkrečiai vartotojų kategorijai taikydami automatizuotą sprendimų priėmimą ir vartotojų elgsenos profiliavimą, kurie leidžia prekiautojams įvertinti vartotojo perkamąją galią. Todėl vartotojai turėtų būti aiškiai informuojami tais atvejais, kai jiems nurodyta kaina yra individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą, kad jie priimdami savo sprendimus dėl pirkimo galėtų atsižvelgti į galimą riziką. Atitinkamai Direktyva 2011/83/ES turėtų būti papildyta konkrečiu reikalavimu informuoti vartotoją, kai kaina individualizuojama taikant automatizuotą sprendimų priėmimą. Šis informavimo reikalavimas neturėtų būti taikomas tokiems metodams kaip „dinamiškas“ arba „realiu laiku

vykdomas“ kainų nustatymas, pagal kurį kaina keičiama labai lanksčiai ir greitai, atsižvelgiant į paklausą rinkoje, kai tokiais būdais nevykdomas individualizavimas, remiantis automatizuotu sprendimų priėmimu. Šis informavimo reikalavimas nedaro poveikio Reglamentui (ES) 2016/679, kuriame numatyta, *inter alia*, asmens teisė nesutikti, kad jo atžvilgiu būtų vykdomas automatizuotas atskirų sprendimų priėmimas, įskaitant profiliavimą;

- (46) atsižvelgiant į technologinius pokyčius, iš Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkte pateikto ryšio priemonių sąrašo būtina išbraukti nuorodą į fakso numerį, nes faksas šiuo metu yra retai naudojamas ir iš esmės yra pasenęs;
- (47) priimdami sprendimą dėl pirkimo vartotojai vis dažniau remiasi kitų vartotojų atsiliepimais ir rekomendacijomis. Todėl, jeigu prekiautojai leidžia susipažinti su vartotojų atsiliepimais apie produktus, jie turėtų informuoti vartotojus, ar yra procesai ar procedūros, skirti užtikrinti, kad skelbiami atsiliepimai gauti iš vartotojų, kurie iš tikrųjų naudojo arba įsigijo produktus. Jei tokie procesai ar procedūros yra nustatyti, prekiautojai turėtų suteikti informacijos apie tai, kaip atliekami patikrinimai, ir aiškiai informuoti vartotojus, kaip atsiliepimai yra tvarkomi, pavyzdžiui, ar skelbiami visi atsiliepimai (teigiami ir neigiami), taip pat ar tiems atsiliepimams įtakos turėjo rėmėjai arba sutartiniai santykiai su prekiautoju. Be to, nesąžininga komercinė praktika turėtų būti laikomas vartotojų klaidinimas, skelbiant, kad atsiliepimus apie produktą pateikė vartotojai, kurie iš tikrųjų tuo produktu naudojami ar jį įsigijo, jeigu nebuvo imtasi pagrįstų ir proporcingų veiksmų siekiant užtikrinti, kad atsiliepimus pateikė tokie vartotojai. Tokie veiksmai galėtų apimti, pavyzdžiui, technines priemones, skirtas patikrinti atsiliepimus skelbiančių asmenų patikimumą, prašant informacijos, kad būtų patikrinta, ar vartotojas iš tikrųjų naudojo ar įsigijo produktą;
- (48) šios direktyvos nuostatos dėl vartotojų atsiliepimų ir rekomendacijų nepažeidžia bendros ir teisėtos reklamos praktikos naudoti perdėtus pareiškimus arba pareiškimus, kurių nereikia suprasti tiesiogine prasme;
- (49) prekiautojams taip pat turėtų būti uždrausta teikti netikrus vartotojų atsiliepimus ir rekomendacijas, pavyzdžiui, paspaudimus „patinka“ socialinėse medijose, arba pavesti kitiems tai daryti, kad jie reklamuotų jų produktus, taip pat manipuliuoti atsiliepimais ir rekomendacijomis, pavyzdžiui, skelbti tik teigiamus atsiliepimus, o neigiamus – šalinti. Tokia praktika taip pat galėtų būti daroma ekstrapoliuojant rekomendacijas socialinėse medijose, kai naudotojo teigiama sąveika su tam tikru internetiniu turiniu susiejama su kitokiu, tačiau susijusiu turiniu arba prie jo perkeliama, sudarant įspūdį, kad tas naudotojas palankiai vertina ir susijusį turinį;
- (50) prekiautojams turėtų būti uždrausta perparduoti vartotojams bilietus į kultūros ir sporto renginius, kuriuos jie įsigijo naudodamiesi programine įranga, pavyzdžiui, „botus“, suteikiančią jiems galimybę įsigyti daugiau bilietų nei leidžia pirminio bilietų pardavėjo nustatyti techniniai apribojimai arba išvengti visų kitų techninių priemonių, kurias įdiegė pirminis pardavėjas, siekdamas užtikrinti galimybę įsigyti bilietus visiems asmenims. Tas draudimas nedaro poveikio jokioms kitoms nacionalinėms priemonėms, kurių valstybės narės gali imtis siekdamas apsaugoti teisėtus vartotojų interesus ir užtikrinti kultūros politiką bei plataus masto galimybes visiems asmenims dalyvauti kultūros ir sporto renginiuose, pavyzdžiui, reguliuoti bilietų perpardavimo kainą;
- (51) Chartijos 16 straipsniu garantuojama laisvė užsiimti verslu pagal Sąjungos teisę ir nacionalinės teisės aktus bei praktiką. Tačiau prekyba prekėmis valstybėse narėse kaip tapačiomis, kai iš tikrųjų jų sudėtis ar savybės gerokai skiriasi, vartotojus gali klaidinti ir paskatinti priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jie kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmę;
- (52) todėl tokia veikla gali būti laikoma prieštaraujanti Direktyvai 2005/29/EB, remiantis svarbių elementų vertinimu kiekvienu konkrečiu atveju. Kad valstybių narių vartotojų institucijoms ir už maisto produktus atsakingoms institucijoms būtų lengviau taikyti galiojančius Sąjungos teisės aktus, 2017 m. rugsėjo 29 d. Komisijos pranešime „ES maisto produktų ir vartotojų apsaugos teisės aktų taikymas sprendžiant dvejopos maisto kokybės klausimus. Maisto produktai“ buvo pateiktos galiojančių Sąjungos taisyklių taikymo dvejopos maisto produktų kokybės atvejais gairės. Šiomis aplinkybėmis Komisijos Jungtinis tyrimų centras 2018 m. balandžio 25 d. pateikė „Maisto produktų atrankos ir bandymo sistemą, siekiant įvertinti su kokybe susijusias savybes: ES suderinta bandymų metodika“;
- (53) tačiau, kaip rodo vykdymo užtikrinimo patirtis, nesant tikslios nuostatos vartotojams, prekiautojams ir nacionalinėms kompetentingoms institucijoms gali būti neaišku, kokia komercinė praktika galėtų prieštarauti Direktyvai 2005/29/EB. Todėl, siekiant užtikrinti teisinį tikrumą tiek prekiautojams, tiek vykdymo užtikrinimo institucijoms, ta direktyva turėtų būti iš dalies pakeista aiškiai reglamentuojant prekybą preke kaip tapačia kitose

valstybėse narėse parduodamai prekei, kai tos prekės sudėtis ar savybės gerokai skiriasi. Kompetentingos institucijos tokią veiklą kiekvienu konkrečiu atveju turėtų vertinti ir nagrinėti pagal Direktyvą 2005/29/EB, iš dalies pakeistą šia direktyva. Atlikdama vertinimą kompetentinga institucija turėtų atsižvelgti į tai, ar vartotojai gali lengvai atpažinti tokį diferencijavimą, į prekiautojo teisę to paties firminio ženklo prekes pritaikyti skirtingoms geografinėms rinkoms dėl teisėtų ir objektyvių priežasčių, kaip antai nacionalinės teisės, vietinės ar sezoninės žaliavų pasiūlos ar savanoriškų strategijų, siekiant didinti galimybes maitintis sveikai ir maistingai, taip pat į prekiautojo teisę skirtingose geografinėse rinkose to paties firminio ženklo prekes siūlyti skirtingo svorio ar tūrio pakuotėse. Kompetentingos institucijos, atsižvelgdamos į informacijos prieinamumą ir tinkamumą, turėtų įvertinti, ar vartotojai gali lengvai identifikuoti tokius skirtumus. Svarbu informuoti vartotojus apie prekių diferencijavimą dėl teisėtų ir objektyvių priežasčių. Prekiautojams turėtų būti suteikta galimybė pateikti tokią informaciją įvairiais būdais, leidžiančiais vartotojams susipažinti su reikiama informacija. Prekiautojai paprastai turėtų teikti pirmenybę informacijos pateikimo ant prekių etiketės alternatyvoms. Turėtų būti laikomasi atitinkamų Sąjungos sektorinių taisyklių ir laisvo prekių judėjimo taisyklių;

- (54) nors ne prekybai skirtose patalpose vykdoma prekyba yra teisėtas ir nusistovėjęs prekybos kanalas, pavyzdžiui, prekyba prekiautojo prekybai skirtose patalpose ir nuotolinė prekyba, dėl tam tikros ypač agresyvios ar klaidinančios prekybos ar pardavimo praktikos per apsilankymus vartotojo namuose arba per ekskursijas, kaip nurodyta Direktyvos 2011/83/ES 2 straipsnio 8 dalyje, vartotojams gali būti daromas spaudimas pirkti prekes ar paslaugas, kurių kitomis aplinkybėmis jie nepirktų, arba pirkti pernelyg didelėmis kainomis, dažnai prašant nedelsiant sumokėti. Dažnai tokia praktika būna nukreipta į senyvo amžiaus arba kitus pažeidžiamus vartotojus. Kai kurios valstybės narės tą praktiką laiko netinkama ir mano, kad būtina apriboti tam tikras ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos Direktyvos 2011/83/ES prasme formas ir aspektus, pavyzdžiui, agresyvią ar klaidinančią produkto rinkodarą ar pardavimą nepageidaujamo lankymosi vartotojo namuose arba ekskursijų metu. Kai tokie apribojimai priimami kitais nei vartotojų apsauga sumetimais, kaip antai viešojo intereso arba vartotojo teisės į privatų gyvenimą, kuri saugoma Chartijos 7 straipsniu, užtikrinimo sumetimais, jie nepatenka į Direktyvos 2005/29/EB taikymo sritį;
- (55) vadovaujantis subsidiarumo principu ir siekiant sudaryti palankias sąlygas užtikrinti vykdymą, reikėtų paaiškinti, kad Direktyva 2005/29/EB nedaro poveikio valstybių narių teisei priimti nacionalines nuostatas, siekiant dar labiau apsaugoti teisėtus vartotojų interesus nuo nesąžiningos komercinės praktikos, susijusios su nepageidajamu prekiautojo lankymusi vartotojų namuose norint pasiūlyti ar parduoti produktus arba su prekiautojo organizuojamomis ekskursijomis siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, jeigu tokios nuostatos yra pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais. Visos tokios nuostatos turėtų būti proporcingos ir nediskriminacinės ir jomis savaime neturėtų būti uždrausti tokie pardavimo kanalai. Valstybių narių priimtomis nacionalinėmis nuostatomis būtų galima, pavyzdžiui, nustatyti valandas, kada apsilankymai vartotojų namuose be aiškaus jų prašymo nėra leistini, arba drausti tokius apsilankymus, kai vartotojas yra aiškiai nurodęs, kad tokie apsilankymai nėra priimtini, arba nustatyti mokėjimo tvarką. Be to, tokiose nuostatose būtų galima nustatyti daugiau apsaugos taisyklių Direktyva 2011/83/ES suderintose srityse. Todėl Direktyva 2011/83/ES turėtų būti iš dalies pakeista, kad valstybės narės galėtų priimti nacionalines priemones, kuriomis būtų suteikiamas ilgesnis teisės atsakyti sutarties laikotarpis ir leidžiama nukrypti nuo konkrečių sutarties atsisakymo teisės išimčių. Turėtų būti reikalaujama, kad valstybės narės praneštų Komisijai apie bet kokias tuo tikslu priimtas nacionalines nuostatas, kad Komisija galėtų šią informaciją perduoti visoms suinteresuotosioms šalims ir stebėti tų priemonių proporcingumą ir teisėtumą;
- (56) kalbant apie agresyvią ir klaidinančią praktiką, susijusią su renginiais, organizuojamais ne prekiautojo patalpose, Direktyva 2005/29/EB nedaro poveikio jokioms įsisteigimo sąlygoms ar leidimų išdavimo tvarkai, kurią valstybės narės gali taikyti prekiautojams. Be to, ta direktyva nedaro poveikio nacionalinei sutarčių teisei, ypač taisyklėms dėl sutarties galiojimo, sudarymo arba padarinių. Agresyvi ir klaidinanti praktika, susijusi su renginiais, organizuojamais ne prekiautojo patalpose, gali būti uždrausta kiekvienu konkrečiu atveju atliekant įvertinimą pagal tos direktyvos 5–9 straipsnius. Be to, tos direktyvos I priede nustatytas bendrasis praktikos, kai prekiautojas sudaro įspūdį, kad prekiautojas neveikia su savo profesija susijusiais tikslais, ir praktikos, kuria sudaromas įspūdis, kad vartotojas negali palikti patalpų, kol nebus sudaryta sutartis, draudimas. Komisija turėtų įvertinti, ar dabartinės taisyklės užtikrina tinkamą vartotojų apsaugos lygį ir priemones valstybėms narėms veiksmingai kovoti su tokia praktika;

- (57) šia direktyva neturėtų būti daromas poveikis nacionalinės sutarčių teisės aspektams, kurių ji nereglamentuoja. Todėl taikant šią direktyvą neturėtų būti daromas poveikis nacionalinei sutarčių teisei, reglamentuojančiai, pavyzdžiui, sutarties sudarymą ar galiojimą tokiais atvejais, kai neduotas sutikimas ar vykdoma neleistina komercinė veikla;
- (58) siekiant užtikrinti, kad piliečiai galėtų gauti naujausios informacijos apie savo turimas vartotojų teises ir neteisminį ginčų sprendimą, bendra internetinė prieiga, kurią turi kurti Komisija, kiek tai įmanoma, turėtų būti patogi naudoti, pritaikyta mobiliesiems įrenginiams, lengvai prieinama ir pritaikyta naudoti visiems, įskaitant neigaliuosius („visiems tinkamas dizainas“);
- (59) pagal 2011 m. rugsėjo 28 d. bendrą valstybių narių ir Komisijos politinį pareiškimą dėl aiškinamųjų dokumentų ⁽¹⁷⁾ valstybės narės įsipareigojo pagrįstais atvejais prie pranešimų apie perkėlimo priemones pridėti vieną ar daugiau dokumentų, kuriuose paaiškinamos direktyvos sudedamųjų dalių ir nacionalinių perkėlimo priemonių atitinkamų dalių sąsajos. Šios direktyvos atveju teisės aktų leidėjas laikosi nuomonės, kad tokių dokumentų perdavimas yra pagrįstas;
- (60) kadangi šios direktyvos tikslų, t. y. geresnio vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo, valstybės narės negali deramai pasiekti, o dėl problemos svarbos Sąjungos mastu tų tikslų būtų geriau siekti Sąjungos lygmeniu, 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 nurodytiems tikslams pasiekti,

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

1 straipsnis

Direktyvos 93/13/EEB daliniai pakeitimai

Direktyvoje 93/13/EEB įterpiamas šis straipsnis:

„8b straipsnis

1. Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.
2. Valstybės narės gali tokias sankcijas taikyti tik tais atvejais, kai sutarties sąlygos nacionalinėje teisėje bet kokiomis aplinkybėmis aiškiai apibrėžiamos kaip nesąžiningos arba kai pardavėjas ar tiekėjas ir toliau taiko sutarties sąlygas, kurios, kaip pripažinta galutiniame sprendime, priimtame pagal 7 straipsnio 2 dalį, yra nesąžiningos.
3. Valstybės narės užtikrina, kad skiriant sankcijas, kai tinkama, atsižvelgiama į šiuos neišsamius ir orientacinius kriterijus:
 - a) pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą ir trukmę;
 - b) bet kokius veiksmus, kurių pardavėjas ar tiekėjas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;
 - c) bet kokius ankstesnius pardavėjo ar tiekėjo padarytus pažeidimus;
 - d) dėl padaryto pažeidimo pardavėjo ar tiekėjo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius, jeigu turima atitinkamų duomenų;
 - e) sankcijas, taikomas pardavėjui ar tiekėjui už tą patį pažeidimą kitose valstybėse narėse tarpvalstybiniais atvejais, kai informacija apie tokias sankcijas yra prieinama naudojantis pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2017/2394 (*) sukurtu mechanizmu;
 - f) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, taikytinas konkrečiam atvejui.

⁽¹⁷⁾ OL C 369, 2011 12 17, p. 14.

4. Nedarant poveikio šio straipsnio 2 daliai, valstybės narės užtikrina, kad, tais atvejais, kai sankcijos turi būti skirtos pagal Reglamento (ES) 2017/2394 21 straipsnį, jos apima galimybę skirti baudas pagal administracines procedūras arba inicijuoti teismo procesą dėl baudos skyrimo arba abi šias galimybes, o baudos maksimalus dydis turi būti bent 4 % pardavėjo arba pirkėjo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse.
5. Tais atvejais, kai bauda skiriama pagal 4 dalį, bet nėra informacijos apie pardavėjo ar tiekėjo metinę apyvartą, valstybės narės numato galimybę skirti baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų bent 2 mln. EUR.
6. Valstybės narės ne vėliau kaip 2021 m. lapkričio 28 d. praneša Komisijai apie 1 dalyje nurodytas taisykles ir priemones ir nedelsdamos jai praneša apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.

(*) 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).“

2 straipsnis

Direktyvos 98/6/EB daliniai pakeitimai

Direktyva 98/6/EB iš dalies keičiama taip:

1. Įterpiamas šis straipsnis:

„6a straipsnis

1. Bet kuriame pranešime apie kainų sumažinimą nurodoma ankstesnė kaina, kurią prekiautojas taiko nustatytą laikotarpį prieš pradėdamas taikyti kainų sumažinimą.
2. Ankstesnė kaina – mažiausia kaina, kurią prekiautojas taiko per laikotarpį, kuris negali būti trumpesnis nei 30 dienų iki kainos sumažinimo.
3. Valstybės narės gali nustatyti skirtingas taisykles prekėms, kurios gali sugesti arba kurių galiojimo trukmė yra trumpa.
4. Jei produktas buvo rinkoje mažiau nei 30 dienų, valstybės narės taip pat gali numatyti trumpesnę laikotarpį, nei nurodytas 2 dalyje.
5. Valstybės narės gali numatyti, kad kai kainos sumažinimas palaipsniui didinamas, ankstesnė kaina yra kaina be kainos sumažinimo prieš pirmą kartą taikant kainos sumažinimą.“;

2. 8 straipsnis pakeičiamas taip:

„8 straipsnis

1. Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.
2. Valstybės narės užtikrina, kad skiriant sankcijas, kai tinkama, atsižvelgiama į šiuos neišsamius ir orientacinius kriterijus:
 - a) pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą ir trukmę;
 - b) bet kokius veiksmus, kurių prekiautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;
 - c) bet kokius ankstesnius prekiautojo padarytus pažeidimus;
 - d) dėl padaryto pažeidimo prekiautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius, jei turima atitinkamų duomenų;
 - e) sankcijas, taikomas prekiautojui už tą patį pažeidimą kitose valstybėse narėse tarpvalstybiniais atvejais, kai informacija apie tokias sankcijas yra prieinama naudojantis pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 (*) sukurtu mechanizmu;
 - f) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, taikytinas konkrečiam atvejui.

3. Valstybės narės ne vėliau kaip 2021 m. lapkričio 28 d. praneša Komisijai apie 1 dalyje nurodytas taisykles ir priemones ir nedelsdamos jai praneša apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.

(*) 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).“

3 straipsnis

Direktyvos 2005/29/EB daliniai pakeitimai

Direktyva 2005/29/EB iš dalies keičiama taip:

1. 2 straipsnio pirma pastraipa iš dalies keičiama taip:

a) c punktas pakeičiamas taip:

„c) „produktas“ – bet kuri prekė arba paslauga, įskaitant nekilnojamąjį turtą, skaitmeninę paslaugą ir skaitmeninį turinį, taip pat teises ir pareigas;“;

b) papildoma šiais punktais:

„m) „reitingas“ – produktams suteiktas santykinis reikšmingumas, kurį prekiautojas pateikia, organizuoja ar praneša, neatsižvelgiant į tokiam pateikimui, organizavimui ar pranešimui naudojamas technologines priemones;

„n) „elektroninė prekyvietė“ – paslauga, naudojanti programinę įrangą, įskaitant interneto svetainę, svetainės dalį ar taikomąją programą, kurią naudoja prekiautojas arba kuri yra naudojama jo vardu, leidžiančią vartotojams sudaryti nuotolinės prekybos sutartis su kitais prekiautojais ar vartotojais.“;

2. 3 straipsnio 5 ir 6 dalys pakeičiamos taip:

„5. Ši direktyva valstybėms narėms nedraudžia priimti nuostatų, skirtų apsaugoti teisėtus vartotojų interesus susidūrus su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika nepageidaujamo prekiautojo apsilankymo vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamų ekskursijose, organizuojamose siekiant vartotojams reklamuoti ar parduoti produktus. Tokios nuostatos turi būti proporcingos, nediskriminacinės ir pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais.

6. Valstybės narės nedelsdamos praneša Komisijai apie bet kokias nacionalines nuostatas, priimtas remiantis 5 dalimi, ir apie visus vėlesnius pakeitimus. Komisija užtikrina, kad ši informacija vartotojams ir prekiautojams būtų lengvai prieinama tam skirtoje interneto svetainėje.“;

3. 6 straipsnio 2 dalis papildoma šiuo punktu:

„c) bet kokią prekybą preke vienoje valstybėje narėje kaip tapačią tokiai pačiai kitose valstybėse narėse parduodamai prekei, nors tos prekės sudėtis ar savybės gerokai skiriasi, nebent tai būtų pateisinama teisėtomis ir objektyviomis priežastimis.“;

4. 7 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 4 dalis iš dalies keičiama taip:

i) d punktas pakeičiamas taip:

„d) apmokėjimo, pristatymo ir vykdymo tvarka, jeigu ji skiriasi nuo profesinio atidumo reikalavimų;“;

ii) papildoma šiuo punktu:

„f) elektroninėse prekyvietėse siūlomų produktų atveju – ar trečioji šalis, teikianti produktus, yra prekiautojas ar ne, remiantis elektroninės prekyvietės teikėjui pateikta tos trečiosios šalies deklaracija.“;

b) įterpiama ši dalis:

„4a. Tais atvejais, kai vartotojams suteikiama galimybė ieškoti produktų, kuriuos siūlo skirtingi prekiautojai arba vartotojai, remiantis užklausa pagal raktažodį, frazę arba kitas įvesties priemones, neatsižvelgiant į tai, kur sandoriai galiausiai yra sudaromi, konkrečioje elektroninės sąsajos dalyje, kuri yra tiesiogiai ir lengvai prieinama iš puslapio, kuriame pateikiami užklauskos rezultatai, pateikta bendroji informacija apie pagrindinius parametrus, kurie lemia

virtotojui pagal paieškos užklausą pateikiamų produktų reitingą, ir tų parametų santykinę reikšmingumą, palyginti su kitais parametrais, laikoma esmine. Ši dalis netaikoma interneto paieškos sistemų teikėjams, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 (*) 2 straipsnio 6 punkte.

(*) 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo (OL L 186, 2019 7 11, p. 57).“;

c) papildoma šia dalimi:

„6. „Jeigu prekiautojas leidžia virtotojui susipažinti su atsiliepimais apie produktus, informacija apie tai, ar ir kaip prekiautojas užtikrina, kad skelbiami atsiliepimai yra gauti iš virtotojų, kurie iš tikrųjų naudojo arba įsigijo produktą, laikoma esmine.“;

5. Įterpiamas šis straipsnis:

„11a straipsnis

Teisių gynimas

1. Virtotojai, nukentėję nuo nesąžiningos komercinės veiklos, turi turėti galimybę pasinaudoti proporcingomis ir veiksmingomis teisių gynimo priemonėmis, įskaitant atlyginimą už virtotojo patirtą žalą ir, atitinkamais atvejais, kainos sumažinimą arba sutarties nutraukimą. Valstybės narės gali nustatyti tų teisių gynimo priemonių taikymo ir jų poveikio sąlygas. Valstybės narės prirėikus gali atsižvelgti į nesąžiningos komercinės veiklos sunkumą ir pobūdį, virtotojo patirtą žalą ir kitas susijusias aplinkybes.

2. Tos teisių gynimo priemonės nedaro poveikio kitų teisių gynimo priemonių, kuriomis virtotojai gali pasinaudoti pagal Sąjungos arba nacionalinę teisę, taikymui.“;

6. 13 straipsnis pakeičiamas taip:

„13 straipsnis

Sankcijos

1. Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

2. Valstybės narės užtikrina, kad, skiriant sankcijas, kai tinkama, atsižvelgiama į šiuos neišsamius ir orientacinius kriterijus:

- a) pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą ir trukmę;
- b) bet kokius veiksmus, kurių prekiautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų virtotojų patirtą žalą;
- c) bet kokius ankstesnius prekiautojo padarytus pažeidimus;
- d) dėl padaryto pažeidimo prekiautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius, jei turima atitinkamų duomenų;
- e) sankcijas, taikomas prekiautojui už tą patį pažeidimą kitose valstybėse narėse tarpvalstybiniais atvejais, kai informacija apie tokias sankcijas yra prieinama naudojantis pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 (*) sukurtu mechanizmu;
- f) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, taikytinas konkrečiam atvejui.

3. Valstybės narės užtikrina, kad, tais atvejais, kai sankcijos turi būti skirtos pagal Reglamento (ES) 2017/2394 21 straipsnį, jos apima galimybę skirti baudas pagal administracines procedūras arba inicijuoti teismo procesą dėl baudos skyrimo arba abi šias galimybes, o baudos maksimalus dydis turi būti bent 4 % prekiautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse. Nedarant poveikio minėtam reglamentui, dėl nacionalinių konstitucinių priežasčių valstybės narės gali apriboti baudų skyrimą, taikydamos jas už:

- a) šios direktyvos 6, 7, 8, 9 straipsnių ir I priedo pažeidimus; ir

- b) tai, kad prekiautojas nuolat verčiasi komercine praktika, kurią kompetentinga nacionalinė institucija ar teismas pripažino nesąžininga, kai ši komercinė praktika nėra pažeidimas nurodytas a punkte.
4. Tais atvejais, kai bauda skiriama pagal 3 dalį, bet nėra informacijos apie prekiautojo metinę apyvartą, valstybės narės numato galimybę skirti baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų bent 2 mln. EUR.
5. Valstybės narės ne vėliau kaip 2021 m. lapkričio 28 d. praneša Komisijai apie 1 dalyje nurodytas taisykles ir priemones ir nedelsdamos jai praneša apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.

(*) 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).“

7. I priedas iš dalies keičiamas taip:

a) įterpiamas šis punktas:

„11a. Paieškos rezultatų pagal vartotojo interneto paieškos užklausą pateikimas aiškiai neatskleidžiant jokios apmokėtos reklamos ar mokėjimo, kuriuo konkrečiai siekiama aukštesnio produktų reitingo paieškos rezultatuose.“;

b) įterpiami šie punktai:

„23a. Renginių bilietų perpardavimas vartotojams, jei prekiautojas juos įsigijo naudodamasis automatizuotomis priemonėmis, kad apeitų bet kokią nustatytą bilietų, kuriuos asmuo gali nusipirkti, kiekio apribojimą arba bet kokias kitas taisykles, taikomas bilietų pirkimui.“

23b. Skelbimas, kad atsiliepimą apie produktą pateikė vartotojai, kurie iš tikrųjų juo naudojami ar jį įsigijo, nesiimant pagrįstų ir proporcingų veiksmų patikrinti, ar atsiliepimus pateikė tokie vartotojai.

23c. Pateikimas ar pavedimas kitam juridiniam arba fiziniam asmeniui pateikti neteisingus vartotojų atsiliepimus arba rekomendacijas, vartotojų atsiliepimų arba rekomendacijų socialinėse medijose iškraipymas, siekiant reklamuoti produktus.“

4 straipsnis

Direktyvos 2011/83/ES daliniai pakeitimai

Direktyva 2011/83/ES iš dalies keičiama taip:

1. 2 straipsnio pirma pastraipa iš dalies keičiama taip:

a) 3 punktas pakeičiamas taip:

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

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

b) įterpiamas šis punktas:

„4a. asmens duomenys – asmens duomenys, kaip apibrėžta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 (*) 4 straipsnio 1 punkte;

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

c) 5 ir 6 punktai pakeičiami taip:

- „5. pirkimo–pardavimo sutartis – sutartis, pagal kurią prekyautojas perduoda ar įsipareigoja perduoti prekių nuosavybės teises vartotojui, įskaitant sutartis, kurių dalykas gali būti ir prekės, ir paslaugos;
6. paslaugų sutartis – sutartis, išskyrus pirkimo–pardavimo sutartį, pagal kurią prekyautojas suteikia ar įsipareigoja suteikti paslaugą, įskaitant skaitmeninę paslaugą, vartotojui;“;

d) 11 punktas pakeičiamas taip:

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

(*) 2019 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/770 tam tikrų skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų teikimo sutarčių aspektų (OL L 136, 2019 5 22, p. 1).“;

e) papildoma šiais punktais:

- „16. skaitmeninė paslauga – skaitmeninė paslauga, kaip apibrėžta Direktyvos (ES) 2019/770 2 straipsnio 2 punkte;
17. elektroninė prekyvietė – paslauga, naudojanti programinę įrangą, įskaitant interneto svetainę, svetainės dalį ar taikomąją programą, kurią naudoja prekyautojas arba kuri yra naudojama jo vardu, leidžiančią vartotojams sudaryti nuotolinės prekybos sutartis su kitais prekyautojais ar vartotojais;
18. elektroninės prekyvietės teikėjas – bet kuris prekyautojas, suteikiantis vartotojams galimybę naudotis elektronine prekyviete;
19. suderinamumas – suderinamumas, kaip apibrėžta Direktyvos (ES) 2019/770 2 straipsnio 10 punkte;
20. funkcionalumas – funkcionalumas, kaip apibrėžta Direktyvos (ES) 2019/770 2 straipsnio 11 punkte;
21. sąveikumas – sąveikumas, kaip apibrėžta Direktyvos (ES) 2019/770 2 straipsnio 12 punkte.“;

2. 3 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Laikantis šioje direktyvoje nustatytų sąlygų ir nuostatų, ji taikoma bet kuriai prekyautojo ir vartotojo sudaromai sutarčiai, už kurią vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti kainą. Ji taikoma sutartims dėl vandens, dujų, elektros energijos arba centralizuoto šilumos tiekimo, įskaitant dėl viešųjų tiekėjų atliekamo tiekimo, jei šios prekės tiekiamos pagal sutartį.“;

b) įterpiama ši dalis:

„1a. Ši direktyva taip pat taikoma tais atvejais, kai prekyautojas teikia arba įsipareigoja pateikti skaitmeninį turinį, kuris nėra įrašytas fizinėje laikmenoje, ar skaitmeninę paslaugą vartotojui, o vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti asmens duomenis prekyautojui, išskyrus atvejus, kai vartotojo pateiktus asmens duomenis prekyautojas tvarko tik siekdamas pateikti skaitmeninį turinį, kuris neįrašytas fizinėje laikmenoje, ar skaitmeninę paslaugą pagal šią direktyvą, arba siekdamas įvykdyti prekyautojui taikomus teisinius reikalavimus, ir prekyautojas netvarko tų duomenų jokių kitu tikslu.“;

c) 3 dalis iš dalies keičiama taip:

i) k punktas pakeičiamas taip:

„k) dėl keleivinio transporto paslaugų, išskyrus 8 straipsnio 2 dalį ir 19, 21 bei 22 straipsnius;“;

ii) papildoma šiuo punktu:

„n) bet kokioms prekėms, parduodamoms vykdant sprendimą arba kitais teise numatytais atvejais.“;

3. 5 straipsnio 1 dalis iš dalies keičiama taip:

a) e punktas pakeičiamas taip:

„e) papildomai prie priminimo, kad yra teisinė prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų atitikties garantija, informacija apie garantinį aptarnavimą ir komercines garantijas, jei taikoma.“;

b) g ir h punktai pakeičiami taip:

„g) jei taikoma, informacija apie skaitmeninių elementų turinčių prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų funkcionalumą, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;

h) jei taikoma, informacija apie susijusį skaitmeninių elementų turinčių prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų suderinamumą ir sąveikumą, apie kurį prekiautojas žino arba pagrįstai galima manyti, kad turėjo žinoti.“;

4. 6 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis iš dalies keičiama taip:

i) c punktas pakeičiamas taip:

„c) geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, taip pat prekiautojo telefono numerį ir elektroninio pašto adresą; be to, tais atvejais, kai prekiautojas pateikia kitas internetinio ryšio priemones, kuriomis vartotojui garantuojama galimybė saugoti patvariojoje laikmenoje bet kokią raštišką susirašinėjimą su prekiautoju, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, informacijoje taip pat išsamiai nurodomos tokios kitos priemonės; visos tos prekiautojo pateiktos ryšio priemonės skirtos tam, kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti; jei taikytina, prekiautojas taip pat nurodo prekiautojo, kurio vardu jis veikia, geografinį adresą ir tapatybės duomenis.“;

ii) įterpiamas šis punktas:

„ea) jei taikoma, nurodoma, kad kaina buvo individualizuota taikant automatizuotą sprendimų priėmimą.“;

iii) l punktas pakeičiamas taip:

„l) priminimą, kad yra teisinė prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų atitikties garantija.“;

iv) r ir s punktai pakeičiami taip:

„r) jei taikoma, informaciją apie skaitmeninių elementų turinčių prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų funkcionalumą, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;

s) jei taikoma, informaciją apie skaitmeninių elementų turinčių prekių, skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų suderinamumą ir sąveikumą, apie kurį prekiautojas žino arba pagrįstai galima manyti, kad turėjo žinoti.“;

b) 4 dalis pakeičiama taip:

„4. 1 dalies h, i ir j punktuose nurodyta informacija gali būti suteikta pateikiant pavyzdines sutarties atsisakymo instrukcijas, nustatytas I priedo A dalyje. Prekiautojas įvykdo 1 dalies h, i ir j punktuose nustatytus informacijos teikimo reikalavimus, jei jis tas instrukcijas pateikia vartotojui tinkamai užpildytas. Tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal 9 straipsnio 1a dalį, nuorodos į 14 dienų atsisakymo laikotarpį pavyzdinėse teisės atsisakyti sutarties instrukcijose, nustatytose I priedo A dalyje, pakeičiamos nuorodomis į 30 dienų atsisakymo laikotarpį.“;

5. Įterpiamas šis straipsnis:

„6a straipsnis

Papildomi konkretūs informacijos reikalavimai, taikomi elektroninėse prekyvietėse sudarytoms sutartims

1. Prieš vartotojui elektroninėje prekyvietėje išpareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, elektroninės prekyvietės teikėjas, nedarant poveikio Direktyvai 2005/29/EB, atsižvelgdamas į naudojamas nuotolinio ryšio priemones aiškiai ir suprantamai, pateikia vartotojui šią informaciją:

- a) specialioje elektroninės sąsajos dalyje, kuri yra tiesiogiai ir lengvai prieinama iš puslapio, kuriame pateikti pasiūlymai, bendrąją informaciją dėl pagrindinių parametru, pagal kuriuos nustatomas vartotojams pateiktų pasiūlymų reitingas, kaip apibrėžta Direktyvos 2005/29/EB 2 straipsnio 1 dalies m punkte, pagal paieškos užklausą, ir tų parametru santykinis reikšmingumas, palyginti su kitais parametrais;
- b) tai, ar prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis yra prekiautojas, remiantis tos trečiosios šalies elektroninės prekyvietės teikėjui pateikta deklaracija;
- c) kai prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis nėra prekiautojas, tai, kad Sąjungos vartotojų apsaugos teisėje numatytos vartotojų teisės netaikomos sutarčiai;
- d) kai taikoma, kaip su sutartimi susijusius išpareigojimus dalijasi prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis ir elektroninės prekyvietės teikėjas; tokia informacija nedaro poveikio atsakomybei, kurią elektroninės prekyvietės teikėjas ar trečioji šalis, prekiautojas, turi sutarties pagal kitą Sąjungos ar nacionalinę teisę atžvilgiu.

2. Nedarant poveikio Direktyvai 2000/31/EB, šiuo straipsniu valstybėms narėms nedraudžiama nustatyti papildomų informacijos reikalavimų elektroninių prekyviečių teikėjams. Tokios nuostatos turi būti proporcingos, nediskriminacinės ir pateisintos vartotojų apsaugos sumetimais.“;

6. 7 straipsnio 3 dalis pakeičiama taip:

„3. Jeigu vartotojas nori, kad 9 straipsnio 2 dalyje numatytu sutarties atsisakymo laikotarpiu jam būtų pradėta teikti paslaugas ar būtų pradėta tiekti vandenį, dujas arba elektros energiją, kai nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, ar centralizuotai tiekti šilumą, o vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, prekiautojas reikalauja, kad vartotojas tokį aiškų prašymą pateiktų patvariojoje laikmenoje ir prašo vartotojo pripažinti, kad, prekiautojui visiškai įvykdžius sutartį, vartotojas nebetenka teisės atsisakyti sutarties.“;

7. 8 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 4 dalis pakeičiama taip:

„4. Jei sutartis sudaroma naudojant nuotolinio ryšio priemones ir todėl nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, prekiautojas, prieš sudarydamas tokią sutartį, šiose priemonėse ar pasitelkdamas jas nurodo bent iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją apie pagrindines prekių ar paslaugų savybes, prekiautojo tapatybės duomenis, visą kainą, teisę atsisakyti sutarties, sutarties trukmę, o jei sutartis neterminuota, sutarties nutraukimo sąlygas, nurodytas atitinkamai 6 straipsnio 1 dalies a, b, e, h ir o punktuose, išskyrus h punkte nurodytą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą I priedo B dalyje. Kitą 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją, įskaitant sutarties atsisakymo formą, prekiautojas tinkamai teikia vartotojui, laikydamasis šio straipsnio 1 dalies.“;

b) 8 dalis pakeičiama taip:

„8. Jeigu vartotojas nori, kad 9 straipsnio 2 dalyje numatytu sutarties atsisakymo laikotarpiu jam būtų pradėta teikti paslaugas ar būtų pradėta tiekti vandenį, dujas arba elektros energiją, kai nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, ar centralizuotai tiekti šilumą, o vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, prekiautojas reikalauja, kad vartotojas pateiktų aiškų prašymą ir prašo vartotojo pripažinti, kad, prekiautojui visiškai įvykdžius sutartį, vartotojas nebetenka teisės atsisakyti sutarties.“;

8. 9 straipsnis iš dalies pakeičiamas taip:

a) įterpiama ši dalis:

„1a. Siekdamas apsaugoti teisėtus vartotojų interesus, kai susiduriama su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika, valstybės narės gali priimti taisykles, pagal kurias 1 dalyje nurodytas 14 dienų sutarties atsisakymo laikotarpis pratęsiamas iki 30 dienų tais atvejais, kai sutartys sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, atveju. Tokios taisyklės turi būti proporcingos, nediskriminacinės ir pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais.“;

b) 2 dalies įžanginė dalis pakeičiama taip:

„2. Nedarant poveikio 10 straipsniui, šio straipsnio 1 dalyje nurodytas sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų arba 30 dienų tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal šio straipsnio 1a dalį, skaičiuojant nuo:“;

9. 10 straipsnio 2 dalis pakeičiama taip:

„2. Jeigu prekiautojas pateikė vartotojui šio straipsnio 1 dalyje numatytą informaciją per 12 mėnesių nuo 9 straipsnio 2 dalyje nurodytos dienos, sutarties atsisakymo laikotarpis baigiasi po 14 dienų arba 30 dienų tais atvejais, kai valstybės narės yra priėmusios taisykles pagal 9 straipsnio 1a dalį, nuo tos dienos, kurią vartotojas gauna tą informaciją.“;

10. 13 straipsnis papildomas šiomis dalimis:

„4. Kiek tai susiję su vartotojo asmens duomenimis, prekiautojas laikosi pagal Reglamentą (ES) 2016/679 taikytinų pareigų.

5. Prekiautojas nenaudoja bet kokio turinio, išskyrus asmens duomenis, kurių pateikė ar sukūrė vartotojas, naudodamas prekiautojo pateiktą skaitmeninį turinį ar skaitmeninę paslaugą, išskyrus atvejus, kai toks turinys:

- a) negali būti panaudotas kitoje aplinkoje nei prekiautojo suteiktas skaitmeninis turinys ar skaitmeninė paslauga;
- b) susijęs tik su vartotojo veikla naudojantis prekiautojo teikiamu skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga;
- c) yra susietas su kitais prekiautojo duomenimis ir negali būti atsietas arba gali būti atsietas tik dedant neproporcingas pastangas arba
- d) kuris buvo sukurtas vartotojo kartu su kitais asmenimis ir kiti vartotojai gali toliau naudotis turiniu.

6. Išskyrus 5 dalies a, b ar c punkte nurodytus atvejus, prekiautojas, vartotojo prašymu, pateikia vartotojui bet kokį turinį, išskyrus asmens duomenis, kuriuos pateikė arba sukūrė vartotojas, naudodamasis prekiautojo pateiktais skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga.

7. Vartotojas turi teisę atgauti tą skaitmeninį turinį nemokamai, prekiautojui nesudarant kliūčių, per pagrįstą laikotarpį ir įprastai naudojamu kompiuterio skaitomu formatu

8. Atsisakius sutarties, prekiautojas gali užkirsti galimybę vartotojui toliau naudotis skaitmeniniu turiniu ar skaitmenine paslauga, visų pirma, nebesuteikdamas vartotojui prieigos prie skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos arba deaktyvuodamas vartotojo paskyrą, nedarant poveikio 6 daliai.“;

11. 14 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) įterpiama ši dalis:

„2a. Atsisakius sutarties, vartotojas nesinaudoja skaitmeniniu turiniu arba skaitmenine paslauga ir nesuteikia galimybės jais naudotis trečiosioms šalims.“;

b) 4 dalies b punkto i papunktis pakeičiamas taip:

„i) vartotojas nepateikė savo išankstinio sutikimo dėl paslaugų teikimo pradžios prieš pasibaigiant 9 straipsnyje nurodytam 14 dienų ar 30 dienų laikotarpiui;“;

12. 16 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) pirma pastraipa iš dalies keičiama taip:

i) a punktas pakeičiamas taip:

„a) kalbama apie paslaugų sutartis po to, kai buvo suteikta visa paslauga, bet, jei vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, tik tuo atveju jei paslaugos pradėtos teikti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras savo teisę atsisakyti sutarties, kai prekiautojas bus visiškai įvykęs sutartį;“;

ii) m punktas pakeičiamas taip:

„m) kalbama apie fiziniame laikmenyje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartis, jei sutartis pradėta vykdyti, o tuo atveju, jei vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga:

i) vartotojas aiškiai yra iš anksto sutikęs, kad sutartis būtų pradėta vykdyti teisės atsisakyti sutarties laikotarpiu;

ii) vartotojas pateikė pripažinimą, jog dėl to jis praranda savo teisę atsisakyti sutarties, ir

iii) prekiautojas pateikė patvirtinimą pagal 7 straipsnio 2 dalį arba 8 straipsnio 7 dalį.“;

b) papildomas šiomis pastraipomis:

„Siekdamos apsaugoti teisėtus vartotojų interesus, kai susiduriama su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika, valstybės narės gali nukrypti nuo pirmos pastraipos a, b, c ir e punktuose nustatytos teisės atsisakyti sutarties išimčių tais atvejais, kai sutartys sudaromos nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba prekiautojo organizuojamose komercinėse ekskursijose, rengiamose siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus. Tokios nuostatos turi būti proporcingos, nediskriminacinės ir pateisinamos vartotojų apsaugos sumetimais.

Paslaugų sutarčių, dėl kurių vartotojui atsiranda pareiga mokėti, atveju, kai vartotojas pateikė prekiautojui konkretų prašymą dėl apsilankymo, kad jis atliktų remonto darbus, valstybės narės gali numatyti, kad vartotojas netenka teisės atsisakyti paslaugų sutarties po to, kai buvo suteikta visa paslauga, su sąlyga, kad sutartis pradėta vykdyti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus.“;

13. 24 straipsnis pakeičiamas taip:

„24 straipsnis

Sankcijos

1. Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

2. Valstybės narės užtikrina, kad, skiriant sankcijas, kai tinkama, atsižvelgiama į šiuos neišsamius ir orientacinius kriterijus:

a) pažeidimo pobūdį, sunkumą, mastą ir trukmę;

b) bet kokius veiksmus, kurių prekiautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;

c) bet kokius ankstesnius prekiautojo padarytus pažeidimus;

d) dėl padaryto pažeidimo prekiautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius, jei turima atitinkamų duomenų;

e) sankcijas, taikomas prekiautojui už tą patį pažeidimą kitose valstybėse narėse tarpvalstybiniais atvejais, kai informacija apie tokias sankcijas yra prieinama naudojantis pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2017/2394 (*) sukurtu mechanizmu;

f) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, taikytinas konkrečiam atvejui.

3. Valstybės narės užtikrina, kad, tais atvejais, kai sankcijos turi būti skirtos pagal Reglamento (ES) 2017/2394 21 straipsnį, jos apima galimybę skirti baudas pagal administracines procedūras arba inicijuoti teismo procesą dėl baudos skyrimo arba abi šias galimybes, o baudos maksimalus dydis turi būti bent 4 % prekiautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse.

4. Tais atvejais, kai bauda skiriama pagal 3 dalį, bet nėra informacijos apie prekiautojo metinę apyvartą, valstybės narės numato galimybę skirti baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų bent 2 mln. EUR.

5. Valstybės narės ne vėliau kaip 2021 m. lapkričio 28 d. praneša Komisijai apie 1 dalyje nurodytas taisykles ir priemones ir nedelsdamos jai praneša apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.

(*) 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).“;

14. 29 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Kai valstybė narė pasinaudoja bet kuria iš 3 straipsnio 4 dalyje, 6 straipsnio 7 dalyje, 6 straipsnio 8 dalyje, 7 straipsnio 4 dalyje, 8 straipsnio 6 dalyje, 9 straipsnio 1a dalyje, 9 straipsnio 3 dalyje ir 16 straipsnio antroje ir trečioje pastraipose numatytų reglamentavimo galimybių, ji apie tai praneša Komisijai ne vėliau kaip 2021 m. lapkričio 28 d. ir apie visus vėlesnius pakeitimus.“;

15. I priedas iš dalies keičiamas taip:

a) A dalis iš dalies keičiamas taip:

i) „Teisė atsisakyti sutarties“ trečia pastraipa pakeičiama taip:

„Norėdamas pasinaudoti teise atsisakyti šios sutarties Jūs turite mums [2] pranešti apie savo sprendimą atsisakyti šios sutarties pateikdamas nedviprasmišką pareiškimą (pvz., paštu ar elektroniniu laišku). Galite pasinaudoti pridedama pavyzdine forma, bet tai nėra privaloma. [3]“;

ii) „Pildymo instrukcijų“ 2 punktą pakeičiamas taip:

„[2.] Įrašykite savo vardą ir pavardę, geografinį adresą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą.“;

b) B punkto pirma įtrauka pakeičiama taip:

„Kam [čia prekiautojas įrašo savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir elektroninio pašto adresą].“.

5 straipsnis

Informacija apie vartotojų teises

Komisija užtikrina, kad piliečiai, norintys gauti informaciją apie savo vartotojų teises arba neteisminį ginčų sprendimą, galėtų pasinaudoti bendra internetine prieiga, naudodamiesi bendraisiais skaitmeniniais vartais, sukurtais Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2018/1724 ⁽¹⁸⁾, suteikiant jiems galimybę:

- a) gauti aiškia, suprantamą ir lengvai prieinamą naujausią informaciją apie savo turimas Sąjungos vartotojų teises, ir
- b) pateikti skundą per elektroninio ginčų sprendimo platformą, sukurtą pagal Reglamentą (ES) Nr. 524/2013 ir kompetentingam centrai, esančiam Europos vartotojų centrų tinklo nariu, atsižvelgiant į susijusias šalis.

⁽¹⁸⁾ 2018 m. spalio 2 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/1724 kuriuo sukuriama bendrieji skaitmeniniai vartai, skirti suteikti prieigą prie informacijos, procedūrų ir pagalbos bei problemų sprendimo paslaugų, ir kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 1024/2012 (OL L 295, 2018 11 21, p. 1).

6 straipsnis

Komisijos ataskaitos ir peržiūra

Komisija ne vėliau kaip 2024 m. gegužės 28 d. pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai šios direktyvos taikymo ataskaitą. Toje ataskaitoje visų pirma įvertinamos šios direktyvos nuostatos dėl:

- a) renginių, organizuojamų kitose nei prekiautojo prekybos patalpos vietose, ir
- b) tų atvejų, kai prekės parduodamos kaip tapačios, bet kurių sudėtis ar savybės labai skiriasi, įskaitant tai, ar tiems atvejams turėtų būti taikomi griežtesni reikalavimai, įskaitant draudimo įtraukimą į Direktyvos 2005/29/EB I priedą, ir tai, ar būtinos išsamesnės nuostatos dėl informacijos apie prekių diferenciaciją.

Prireikus prie tos ataskaitos pridedamas pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto.

7 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę

1. Valstybės narės ne vėliau kaip 2021 m. lapkričio 28 d. priima ir paskelbia įstatymus ir kitus teisės aktus, būtinus, kad būtų laikomasi šios direktyvos. Jos nedelsdamos pateikia Komisijai tų teisės aktų nuostatų tekstą.

Tas nuostatas jos taiko nuo 2022 m. gegužės 28 d.

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.

8 straipsnis

Įsigaliojimas

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

9 straipsnis

Adresatai

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta Strasbūre 2019 m. lapkričio 27 d.

Europos Parlamento vardu
Pirmininkas
D. M. SASSOLI

Tarybos vardu
Pirmininkė
T. TUPPURAINEN