



2023/2211

2023 10 19

KOMISIJOS REKOMENDACIJA (ES) 2023/2211

2023 m. spalio 17 d.

dėl elektroninių prekyviečių ir Sąjungos prekybos asociacijų siūlomų ginčų sprendimo procedūrų kokybės reikalavimų

(pranešta dokumentu Nr. C(2023) 7019)

EUROPOS KOMISIJA,

atsižvelgdama į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 292 straipsnį,

kadangi:

- (1) Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES ⁽¹⁾ užtikrinama, kad Sąjungos vartotojai galėtų naudotis aukštos kokybės alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) procedūromis sutartiniams ginčams, kylantiems dėl Sąjungoje įsisteigusių komercinės veiklos subjektų prekių ar paslaugų pardavimo Sąjungoje gyvenantiems vartotojams, spręsti;
- (2) neseniai atlikus šios direktyvos vertinimą padaryta išvada, kad vis daugiau vartotojų prekes ir paslaugas perka elektroninėse prekyvietėse ir naudojami ginčų sprendimo procedūromis, kurias tos elektroninės prekyvietės taiko teikdamos savo paslaugas. Šios ginčų sprendimo procedūros Direktyva 2013/11/ES nereglamentuojamos, todėl negali būti patvirtinta, ar jos taikomos sąžiningai. Siekiant užtikrinti, kad su vartotojais, kurie naudojami šiomis ginčų sprendimo procedūromis, būtų elgiamasi sąžiningai ir laikantis aukščiausio lygio profesinio atidumo, rekomenduojama, kad jos atitiktų Direktyvoje 2013/11/ES nustatytus atitinkamus kokybės kriterijus;
- (3) atlikus Direktyvos 2013/11/ES vertinimą taip pat paaiškėjo, kad tarpvalstybinėmis AGS procedūromis naudojamosi retai dėl daugybės kliūčių, kylančių norint jas taikyti tarpvalstybiniais atvejais. Kai kurios prekybos asociacijos sudaro sąlygas naudotis tarpvalstybinėmis ginčų sprendimo sistemomis, nesusijusiomis su konkrečiomis nacionalinėmis AGS procedūromis. Siekiant užtikrinti nuoseklų vartotojų apsaugos lygį, turėtų būti rekomenduojama, kad tos prekybos asociacijos kuo labiau laikytųsi atitinkamų Direktyvoje 2013/11/ES nustatytų kokybės kriterijų;
- (4) elektroninės prekyvietės ir prekybos asociacijos, kurios taiko ginčų sprendimo procedūras teikdamos savo paslaugas, turėtų informuoti vartotojus ir komercinės veiklos subjektus apie pagrindines tų procedūrų ypatybes prieš jas pradėdamos, kad šalys galėtų nuspręsti, ar spręsti ginčą tokiomis priemonėmis. Be to, šios elektroninės prekyvietės ir prekybos asociacijos turėtų reguliariai skelbti ataskaitas, į kurias būtų įtrauktas jų pačių atliktas įvertinimas, ar jų procedūros atitinka rekomenduojamus reikalavimus. Jei ginčams spręsti naudojamos automatizuotos procedūros, tai turėtų būti nurodoma viešai, o vartotojams ir komercinės veiklos subjektams turėtų būti leidžiama reikalauti, kad procedūros rezultatus peržiūrėtų fizinis asmuo,

PRIĖMĖ ŠIĄ REKOMENDACIJĄ:

REKOMENDACIJOS TIKSLAS

1. Šios rekomendacijos tikslas – skatinti laikytis elektroninių prekyviečių ir Sąjungos prekybos asociacijų siūlomų ginčų sprendimo procedūrų aukštos kokybės kriterijų, užtikrinant, kad šios procedūros būtų veiksmingos ir sąžiningai taikomos, taip pat užtikrinant už jas atsakingų fizinių asmenų ekspertines žinias, nepriklausomumą ir nešališkumą.

⁽¹⁾ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).

TERMINŲ APIBRĖŽTYS

2. Direktyvoje 2013/11/ES apibrėžti terminai šioje rekomendacijoje vartojami ta pačia reikšme. Be to:
- a) elektroninė prekyvietė – tarpininkavimo paslauga, teikiama naudojant elektroninę sąsają, kuria vartotojai gali sudaryti nuotolines pirkimo–pardavimo sutartis su kitais komercinės veiklos subjektais dėl produktų ar paslaugų;
 - b) Sąjungos prekybos asociacija – prekybos asociacija, kurios nariai įsisteigę įvairiose valstybėse narėse;
 - c) ginčų sprendimo procedūros – elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos siūlomos ginčų sprendimo procedūros:
 - dėl sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš pirkimo–pardavimo sutarčių, taip pat dėl skaitmeninio turinio teikimo, arba paslaugų sutarčių, ir (arba)
 - susijusios su vartotojų teisėmis, kylančiomis iš Sąjungos teisės aktų, susijusių su šių sutarčių ikisutartiniais ir posutartiniais etapais,tarp Sąjungoje gyvenančio vartotojo ir komercinės veiklos subjekto, siūlančio prekes, skaitmeninį turinį ar paslaugas Sąjungoje gyvenantiems vartotojams.

DALYKAS

3. Rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos, kurios, teikdamos savo paslaugas, vartotojams ir komercinės veiklos subjektams taiko ginčų sprendimo procedūras, taikytų atitinkamus Direktyvoje 2013/11/ES nustatytus kokybės kriterijus, kad ginčai būtų sprendžiami sąžiningai ir nešališkai.

EKSPERTINĖS ŽINIOS, NEPRIKLAUSOMUMAS IR NEŠALIŠKUMAS

4. Konkrečiau, laikantis Direktyvos 2013/11/ES 6 straipsnio rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos siektų užtikrinti, kad už ginčų sprendimo procedūras atsakingi fiziniai asmenys turėtų reikiamų ekspertinių žinių ir būtų nepriklausomi bei nešališki. Rekomenduojama tai garantuoti užtikrinant, kad šie asmenys:
- a) turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių vartotojų ginčų alternatyvaus ar teismo sprendimo srityje, taip pat išmanytų bendrus taikytinos teisės dalykus;
 - b) nebūtų įpareigoti klausyti nė vienos iš šalių ar jų atstovų nurodymų;
 - c) jų atlyginimas nebūtų susijęs su procedūros rezultatu.

VEIKSMINGUMAS

5. Laikantis Direktyvos 2013/11/ES 8 straipsnio rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos užtikrintų, kad jų ginčų sprendimo procedūros būtų veiksmingos ir jomis būtų siekiama užtikrinti, kad:
- a) ginčų sprendimo procedūra egzistuoja ir yra nesunkiai prieinama elektroniniu būdu abiem šalims, neatsižvelgiant į jų buvimo vietą;
 - b) procedūra šalys gali naudotis neprivalédamos 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) ginčų sprendimo procedūra vartotojams yra nemokama arba yra prieinama už nominalų mokestį;
 - d) elektroninė prekyvietė ar Sąjungos prekybos asociacija, kuri gavo skundą, apie tai informuoja ginčo šalis vos tik jai buvo pateikti visi dokumentai, kuriuose pateikiama su skundu susijusi svarbi informacija;

- e) ginčų sprendimo procedūros rezultatas yra prieinamas per 90 kalendorinių dienų laikotarpį, pradedant skaičiuoti nuo tos dienos, kai elektroninė prekyvietė ar Sąjungos prekybos asociacija gavo visą skundo dokumentų rinkinį. Šalims turėtų būti pranešta apie šio termino pratęsimą ir apie tai, kiek apytikriai prireiks laiko ginčui išnagrinėti.

TEISINGUMAS

6. Laikantis Direktyvos 2013/11/ES 9 straipsnio rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos turėtų užtikrinti, kad taikant jų ginčų sprendimo procedūras:
- a) šalys turėtų galimybę per pagrįstą laikotarpį pareikšti savo nuomonę ir gauti iš elektroninės prekyvietės ar Sąjungos prekybos asociacijos 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 įpareigos 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 ginčų sprendimo procedūros rezultatą šalims būtų pranešta raštu arba patvarioje laikmenoje, ir joms būtų nurodyti rezultatą pagrindžiantys motyvai.
7. Rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos užtikrintų, kad:
- a) šalys turėtų galimybę pasitraukti iš procedūros bet kuriame jos etape, jeigu yra nepatenkintos procedūros eiga arba veikimu. Rekomenduojama apie tą teisę informuoti prieš pradedant procedūrą;
 - 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 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.

PAPILDOMOS REKOMENDACIJOS

8. Rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos užtikrintų, kad būtų viešai nurodoma, jei jos naudojami automatizuotomis ginčų sprendimo procedūromis, ir kad ginčo šalims būtų suteikta teisė prašyti, kad procedūros rezultatus peržiūrėtų fizinis asmuo.
9. Rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos reguliariai skelbtų savo pačių atlikto įvertinimo, kaip įgyvendinami šioje rekomendacijoje nustatyti kokybės kriterijai, ataskaitas, apimančias ne ilgesnius kaip dvejų metų laikotarpius. Ši informacija turėtų būti skelbiama jų interneto svetainėse.
10. Rekomenduojama, kad elektroninės prekyvietės ir Sąjungos prekybos asociacijos, prieš pradėdamos ginčų sprendimo procedūrą, informuotų vartotojus ir komercinės veiklos subjektus apie pagrindinius elementus ir taikomas procedūrinės taisykles, pvz., vartojamas kalbas, reikalingus dokumentus, vidutinę trukmę, galimas išlaidas. Jos taip pat turėtų aiškiai nurodyti priežastis, dėl kurių gali atsakyti nagrinėti konkretų ginčą.

11. Rekomenduojama, kad valstybės narės prisidėtų prie šios rekomendacijos sklaidos elektroninėms prekyvietėms ir Sąjungos prekybos asociacijoms, kurios siūlo ginčų sprendimo procedūras atitinkamose tų valstybių narių teritorijose gyvenantiems vartotojams.

ADRESATAI

12. Ši rekomendacija skirta elektroninėms prekyvietėms ir Sąjungos prekybos asociacijoms, taikančioms komercinės veiklos subjektų ir Sąjungoje gyvenančių vartotojų ginčų sprendimo procedūras, ir valstybėms narėms.

Priimta Briuselyje 2023 m. spalio 17 d.

Komisijos vardu
Didier REYNDERS
Komisijos narys