



Briselē, 18.4.2013
COM(2013) 209 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI
par to, kā darbojas Saprašanās memorands par viltotu preču tirdzniecību internetā

(Dokuments attiecas uz EEZ)

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

par to, kā darbojas Saprašanās memorands par viltotu preču tirdzniecību internetā

(Dokuments attiecas uz EEZ)

SATURS

1.	Ievads	4
2.	Saprašanās memorands	5
2.1.	Jauna uz sadarbību orientēta pieeja.....	5
2.2.	Saprašanās memoranda darbības joma un struktūra	5
2.3.	Pašregulācija, pamatojoties uz Saprašanās memorandu	7
3.	Saprašanās memoranda darbība un ietekme	8
3.1.	Saprašanās memoranda piemērošana praksē	8
3.2.	Paziņošana un izņemšanas procedūras – Saprašanās memoranda stūrakmens.....	8
3.3.	Proaktīvi un preventīvi pasākumi – būtisks līdzeklis efektīvai cīņai pret viltojumiem	10
3.4.	Atkārtoti pārkāpumi	11
3.5.	Sadarbība, tostarp informācijas apmaiņa	13
3.6.	Patērētāju uzticība, informēšana un aizsardzība	13
3.7.	Ārēja saziņa un izpratnes veicināšana.....	14
3.8.	Saprašanās memoranda ietekmes salīdzinošs izvērtējums.....	15
4.	Turpmākā virzība	17
	Pielikums: To vietņu un zīmolu saraksts, uz kuriem attiecas Saprašanās memorands	19
	Zīmoli, uz kuriem attiecas Saprašanās memorands	19
	Vietnes, uz kurām attiecas Saprašanās memorands	21

1. IEVADS

Šajā ziņojumā sniegts novērtējums par to, kā darbojas Saprašanās memorands par viltotu preču tirdzniecību internetā (2011. gada maijs), turpmāk — „Saprašanās memorands”¹.

Viltotu preču tirdzniecība internetā ir kaitīga un nodara zaudējumus visām leģitīmi ieinteresētajām pusēm, tostarp interneta platformām un intelektuālā īpašuma tiesību īpašniekiem, kā arī patērētājiem, kas ir visbūtiskākais aspekts. Viltošana tiešsaistē ir **dinamiska parādība, kas nemitīgi mainās** un pielāgojas jauniem uzņēmējdarbības modeļiem. Uzņēmumi, kas nodarbojas ar nelikumīgu viltošanu, rīkojas izmanīgi; tie ātri reaģē uz viltošanas novēršanas un apkarošanas stratēģijām.

Saprašanās memoranda mērķis ir izveidot prakses kodeksu cīņai pret viltotu preču tirdzniecību internetā un sadarbības uzlabošanai starp memoranda parakstītājiem, lai viņi spētu efektīvi reaģēt uz šo nepārtraukto apdraudējumu. Vispāratzīts, ka **sadarbība ir daudz labāka nekā tiesvedība**, kas nedz uzlabo tirgus efektivitāti, nedz veicina patērētāju uzticēšanos. Galvenais mērķis ir radīt uzticēšanos tirgum. Saprašanās memorands veicina **uzticēšanos tiešsaistes tirgum**, paredzot detalizētus pasākumus cīņai pret viltotu preču piedāvājumiem tiešsaistē, kā arī nodrošinot **lielāku aizsardzību patērētājiem**, kuri netīši iegādājas viltotas preces.

Saprašanās memorands aptver e-komercijas vadošās platformas, kā arī ātras aprites patēriņa preču, plaša patēriņa elektronikas preču, modes preču, luksusa preču, sporta preču, filmu, programmatūras, spēļu un rotaļlietu galvenos zīmolus gan pasaules, gan reģionālā līmenī².

Novērtējuma laikposmā³ memoranda parakstītāji regulāri tikās. Šo sanāksmju kopsavilkumi ir publicēti Iekšējā tirgus un pakalpojumu ģenerāldirektorāta tīmekļa vietnē⁴.

Šajā ziņojumā tiek analizēts attiecībā uz Saprašanās memorandu panāktais progress, tā īstenošana un darbība, kā arī memoranda parakstītāju vērtējums par tā efektivitāti, mazinot viltotu preču tirdzniecību tiešsaistē ES. Ziņojums attiecas vienīgi uz Saprašanās memorandu un neaptver radniecīgus vispārējus politiskus jautājumus.

Tas ne tikai liecina, ka **Saprašanās memorandā izmantotā pieeja darbojas, bet arī uzsver, ka interneta platformām un tiesību īpašniekiem jā saglabā modrība un piesardzība**. Ziņojumā secināts, ka Saprašanās memoranda darbība būtu jāturpina vēl divus gadus un

¹ Kā noteikts Saprašanās memoranda 41. punktā, http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf.

² Saprašanās memorandu ir parakstījuši: *Adidas grupa*, *AIM* (Eiropas Zīmolu asociācija), *Allianz Deutscher Produzenten — Film & Fernsehen eV*, *Amer Sports* grupa, Viltojumu novēršanas grupa (*Anti-Counterfeiting Group*, *ACG*), *Amazon*, Starptautiskais biedrību, kas pārvalda ierakstīšanas un mehāniskās reproducēšanas tiesības, birojs (*International Bureau of Societies Managing Recording and Mechanical Reproduction Rights*, *BIEM*), *Burberry*, Pretviltošanas un pirātisma novēršanas kampaņa (*BASCAP*), *eBay*, Eiropas Apģērbu un tekstilizstrādājumu organizācija (*EURATEX*), Sporta un spēļu asociāciju federācija (*FSPA*), *Federazione Moda Italia*, Eiropas Sporta preču nozares federācija (*FESI*), *Gant AB*, *Bundesverband der Schuhindustrie eV*, Interaktīvo programmatūru federācija (*ISFE*), Starptautiskā video federācija (*IVF*), Itālijas Ārējās tirdzniecības institūts (*AICE*), *Lacoste*, *Lego* grupa, *LVMH* grupa, *Mattel Inc*, *Microsoft*, *MIH* grupa, *Motion Picture Association (MPA) EMEA*, *Nike*, *Nokia*, *Price-Minister — Rakuten* grupa, *Procter&Gamble*, *Richemont*, Zviedrijas Viltojumu novēršanas grupa (*SACG*) un *Unilever*.

³ Saprašanās memoranda 40. pants paredz, ka pēc Saprašanās memoranda parakstīšanas (2011. gada 4. maijā) sekos gadu ilgs novērtēšanas periods. Lai gan sākotnēji bija paredzēts, ka novērtējuma periods ilgs gadu, memoranda parakstītāji vienprātīgi nolēma pagarināt šo termiņu vēl par sešiem mēnešiem, lai visaptverošā veidā varētu novērtēt visu Saprašanās memorandā paredzēto pasākumu efektivitāti.

⁴ http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/stakeholders/index_en.htm.

dalība tajā būtu jāpaplašina. Komisija apsver turpmāku rīcību, lai apkarotu preču viltošanu daudz plašākā mērogā, un šā gada turpmākajos mēnešos, iespējams, ierosinās iniciatīvu.

2. SAPRAŠANĀS MEMORANDS

2.1. Jauna uz sadarbību orientēta pieeja

Komisija gan tās 2009. gada Paziņojumā par intelektuālā īpašuma tiesību stingrāku piemērošana iekšējā tirgū⁵, gan 2011. gada Paziņojumā par intelektuālā īpašuma tiesību vienoto tirgu⁶ uzsvēra, cik nozīmīga ir intelektuālā īpašuma tiesību īpašnieku un citu ieinteresēto pušu, piemēram, interneta platformu īpašnieku, vairumtirgotāju, mazumtirgotāju un patērētāju, kā arī tirdzniecības apvienību, brīvprātīga un uz sadarbību vērsta pieeja viltojumu apkarošanā.

Ar 2009. gada paziņojumu tika noteikts, ka **sadarbībai, nevis tiesvedībai** jāklūst par galveno pieeju, ko izmanto ieinteresētās puses, kas darbojas strauji mainīgajā tehnoloģiju un tirdzniecības vidē. Kā darba metodi tika piedāvāts izmantot **ieinteresēto pušu dialogus**, lai panāktu iespējamās brīvprātīgas vienošanās, t. i., konstruktīvus dialogus, koncentrējoties uz konkrētām problēmām un praktiskiem realizējamiem risinājumiem, kam jābūt reālistiskiem, līdzsvarotiem, samērīgiem un taisnīgiem attiecībā uz visiem iesaistītajiem. Šāda kopīga, iekļaujoša un uz līdzdalību balstīta pieeja labi atbilst Komisijas labāka regulējuma programmai.

Saistībā ar šo Saprašanās memorandu Eiropas Komisija uzņēms jaunu funkciju, proti, būt par šādu dialogu koordinatoru, nodrošinot administratīvu un loģistikas atbalstu, kā arī vajadzības gadījumā rūpējoties, lai starp dažādām iesaistītajām interesēm, jo īpaši ES iedzīvotāju likumīgām tiesībām un vēlmēm, pastāvētu taisnīgs līdzsvars.

Eiropas Komisijas koordinators loma arī nodrošina to, ka šādi ieinteresēto pušu dialogi un iespējamās turpmākās vienošanās ir pārredzamas un pilnībā atbilst spēkā esošajam tiesiskajam regulējumam, strikti ievērojot pamattiesības un pamatbrīvības.

Gan Eiropas Parlaments⁷, gan Padome⁸ atbalstīja šo Komisijas pieeju.

Pirmais uz sadarbību vērsta pieejas piemērs bija Komisijas uzsāktais ieinteresēto pušu dialogs par viltotu preču pārdošanu tiešsaistē, kura rezultātā tapa Saprašanās memorands, kas aptvēra 33 uzņēmumus un tirdzniecības apvienības un attiecās uz 39 dažādām tīmekļa vietnēm.

2.2. Saprašanās memoranda darbības joma un struktūra

Tirdzniecība internetā uzņēmumiem un patērētājiem piedāvā vēl nebijušas iespējas pirkt un pārdot preces gan valsts mērogā, gan pāri iekšējā tirgus iekšējām robežām, kā arī starptautiskā mērogā. Iekšējā tirgū internets samazina tirdzniecības pārrobežu šķēršļus.

Diemžēl internets ir kļuvis arī par vienu no galvenajiem viltojumu izplatīšanas kanāliem. Lielākā daļa e-komercijas, kas notiek ar interneta platformu starpniecību, ir pilnībā likumīga.

⁵ COM(2009) 467 galīgā redakcija (2009. gada 11. septembris), "Intelektuālā īpašuma tiesību stingrāka piemērošana iekšējā tirgū".

⁶ COM(2011) 287 galīgā redakcija (2011. gada 24. maijs), „Intelektuālā īpašuma tiesību vienotais tirgus — Radošuma un inovācijas veicināšana, lai nodrošinātu ekonomikas izaugsmi, kvalitatīvas darbavietas un augstas kvalitātes produktus un pakalpojumus Eiropā”.

⁷ Eiropas Parlamenta 2010. gada 22. septembra rezolūcija par intelektuālā īpašuma tiesību piemērošanu iekšējā tirgū; <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=EN&reference=P7-TA-2010-0340>.

⁸ Padomes rezolūcija (2010. gada 1. marts) par intelektuālā īpašuma tiesību stingrāku piemērošanu iekšējā tirgū, OV C 56, 6.3.2010., 1. lpp.

Tomēr nelikumīgi vai negodīgi komercirtgotāji, kas tirgo viltojumus, gūst labumu arī no e-komercijas priekšrocībām, lai viltotas preces tieši piedāvātu patērētājiem. Piemēram, memoranda parakstītāji norāda uz jaunu (neliela mēroga) viltojumu pārdevēju paaudzi, kas internetā vai caur tradicionālākiem preču izplatīšanas kanāliem nelielos daudzumos lēti iegādājas viltotas preces un pēc tam tās realizē tālāk tīmekļa vietnēs. Ne vienmēr preču sākotnējais pārdevējs un viltotās preces atrodas ES teritorijā. Likumīgas interneta platformas un tiesību īpašnieki, kas piedāvā pakalpojumus pārdevējiem un pircējiem, tādējādi var kļūt par viltojumu izplatītāju upuriem, nodarot kaitējumu patērētājiem, tiesību īpašniekiem, e-komercijas pakalpojumu sniedzējiem, ekonomikai un sabiedrībai.

Pirms Saprāšanās memoranda interneta platformas un tiesību īpašnieki jau veica pasākumus, lai apkarotu viltotu preču piedāvāšanu tiešsaistē, taču pēc uzsāktā ieinteresēto pušu dialoga radās vispārēja izpratne, ka ir iespējams sasniegt vairāk.

Saprāšanās memoranda mērķis ir **traucēt un atturēt viltotu preču piegādes tirgū**, t. i., pēc iespējas ātrāk izskaust viltoto preču piedāvājumu tiešsaistē. Tas paredz samērīgus preventīvus pasākumus pret tiem, kas atkārtoti cenšas pārdot viltojumus. Turklāt memoranda mērķis ir nodrošināt labāku aizsardzību patērētājiem, kas neapzināti iegādājas viltojumu, vai likumīgiem preču pārdevējiem, kas varētu uzskatīt, ka viņiem nepamatoti tiek ierobežota/kavēta iespēja pārdot preces tiešsaistē.

Saprāšanās memorands paredz stratēģiju, kas balstīta uz trim aizsardzības līnijām. To mērķis ir nodrošināt, lai tiešsaistē neparādītos nelikumīgi piedāvājumi, bet gadījumā, ja tie parādās, tie tiktu pēc iespējas ātrāk izņemti, jebkurā gadījumā rīkojoties pietiekami ātri, lai novērstu turpmākus darījumus. Visi pasākumi tiek veikti vienlaicīgi un reālā laikā.

Pirmkārt, ir ļoti svarīgi, lai klienti, t. i., pārdevēji un pircēji, **zinātu, kas ir viltojumi, kādi ir ar tiem saistītie riski patērētājiem un kāds ir kaitējums, ko tie rada tiesību īpašniekiem**. Klienti var aktīvi piedalīties cīņā pret viltojumiem. Lai to panāktu, interneta platformas ir apņēmušās nodrošināt, lai **potenciāliem pārdevējiem un pircējiem būtu viegli pieejama atbilstoša informācija**, vajadzības gadījumā nodrošinot sadarbību ar tiesību īpašniekiem. Viņiem vajadzētu izskaidrot, ka ir nelikumīgi piedāvāt viltotas preces, un ieteikt piesardzības pasākumus, kas pircējiem būtu jāveic, lai izvairītos no šādu preču iegādes. Kompetentiem pārdevējiem, kas izmanto interneta platformas, vajadzētu apņemties nepiedāvāt šādas preces. Labi informētiem patērētājiem jāzina, kādus instrumentus un pasākumus jāizmanto, ja viņi ir iegādājušies viltotas preces. Saprāšanās memorands pilnībā atbilst Komisijas nesen pieņemtajai Patērētāju tiesību aizsardzības programmai, kas aicina starpniekus un tirgotājus neaprobežoties vienkārši ar atbilstības nodrošināšanu tiesību aktiem, bet izstrādāt pašregulācijas pasākumus, lai uzlabotu patērētāju tiesību aizsardzību⁹.

Otrā aizsardzības līnija ietver „**proaktīvus un preventīvus pasākumus**” kā savlaicīgu un atbilstošu reakciju uz mēģinājumiem pārdot viltojumus pirms piedāvājuma publiskošanas vai drīz pēc tam. Īstenojot šos pasākumus, tiesību īpašnieki un interneta platformas cenšas samazināt viltotu preču piedāvājuma apjomu tiešsaistē. Šādi pasākumi varētu būt tehniski un/vai procesuāli, bet bieži vien ir vajadzīga cilvēka iejaukšanās. Bieži vien šie pasākumi ir pielāgoti konkrētajiem uzņēmējdarbības modeļiem un tiesību īpašnieku un/vai interneta platformu organizācijai. Viens no proaktīvu un preventīvu pasākumu piemēriem ir pārdevēju pārbaude, pirms viņiem tiek dota atļauja pārdot preces interneta platformā, kā arī atsevišķos gadījumos viņu darbības nepārtraukts novērtējums. Efektīvi proaktīvi un preventīvi pasākumi bieži ir komplicēti, un tiem vajadzīgi ievērojami resursi un efektīva sadarbība starp tiesību

⁹ Komisijas paziņojums „Eiropas patērētāju tiesību aizsardzības programma pašāvērtības un izaugsmes veicināšanai”. COM (2012) 225 final.

īpašniekiem un interneta platformām. **Proaktīvu un preventīvu pasākumu mērķis ir nodrošināt, lai tiešsaistē neparādītos viltotu preču piedāvājumi.**

Treškārt, neskatoties uz klientu informēšanu un proaktīviem un preventīviem pasākumiem, viltotu preču piedāvājumi joprojām var būt pieejami sabiedrībai interneta platformā. Tādos gadījumos tiesību īpašnieki un patērētāji var informēt attiecīgo interneta platformu par šādu piedāvājumu esamību. Tādējādi platforma var atbilstoši rīkoties, tostarp izņemot piedāvājumu no attiecīgās vietnes. **Paziņošanas un izņemšanas procedūru mērķis ir piedāvāt vienkāršu, godīgu un ātru procedūru, lai izņemtu tiešsaistē pieejamos viltoto preču piedāvājumus.**

Saprašanās memorands papildina šos pasākumus, nodrošinot labāku **patērētāju tiesību aizsardzību**, tostarp iespēju saņemt aizstājošu produktu vai naudas atmaksu saskaņā ar attiecīgiem nosacījumiem. Saprašanās memorands iekļauj arī **preventīvus pasākumus, lai nepieļautu atkārtotus pārkāpumus**. Saprašanās memoranda parakstītāji ir apņēmušies sadarboties atkārtotu pārkāpumu atklāšanā. Interneta platformas apņemas atbilstoši to iekšējām pamatnostādņēm īstenot un ieviest atturošus pasākumus attiecībā uz atkārtotiem pārkāpumiem. Politikai, ko piemēro atkārtotiem pārkāpumiem, jābūt objektīvai, samērīgai un pilnībā jāņem vērā apstākļi. Informācijas apmaiņa par atkārtotiem pārkāpumiem Saprašanās memoranda ietvaros notiek, pilnībā ievērojot datu aizsardzības likumus.

Iepērkoties internetā, patērētājiem jāizmanto visa pieejamā informācija, lai izvairītos no viltojumu iegādes, taču arī tad viņi var ciest zaudējumus. Patērētāji var tikt maldināti un var neapzināti iegādāties viltotas preces, kas var novest pie mantiska vai cita rakstura kaitējuma. Saprašanās memorands ietver patērētāju aizsardzības obligāto noteikumu kopumu. Kompensācija par ekonomiskiem vai citiem zaudējumiem ir atkarīga no konkrēto memoranda parakstītāju politikas. Tāpat patērētājs var būt izlicis pārdošanai par viltotu uzskatītu preci, kas tikusi izņemta, un viņam var būt nodarīts kaitējums, ja izrādās, ka šīs preces izņemšana bijusi nepamatota.

Visbeidzot Saprašanās memorands nodrošina, ka novērtēšanas perioda laikā memoranda parakstītāji **viens pret otru neuzsāk jaunu tiesvedību** saistībā ar lietām, uz ko attiecas Saprašanās memorands. Šis tiesvedības moratorijs ir svarīgs noteikums, kas uzsver memoranda parakstītāju savstarpējo apņemšanos godprātīgi sadarboties.

2.3. Pašregulācija, pamatojoties uz Saprašanās memorandu

Ir grūti panākt, lai izveidotos brīvprātīga sadarbība starp daudzām ieinteresētām pusēm ar dažādām interesēm un uzņēmējdarbības modeļiem. Ir vajadzīgs laiks, lai izveidotos uzticēšanās, kas nepieciešama, lai šāda sadarbība būtu veiksmīga.

Ir pierādījies, ka gan sagatavošanās Saprašanās memoranda parakstīšanai, gan arī pati memoranda parakstīšana ir būtiski soļi savstarpējas uzticēšanās gaisotnes un paļāvības veidošanā starp memoranda parakstītājiem. Strukturētais dialogs ļāva ieinteresētajām pusēm labāk izprast konkrētās problēmas, kā arī tehniskos, organizatoriskos un tirdzniecības ierobežojumus. **Savstarpēja uzticēšanās un paļāvība ir vienojošs faktors.** Ja tā nav, brīvprātīga sadarbība ir lemta neveiksmei.

Citi svarīgi faktori, kas nosaka veiksmīgu iznākumu, ir:

- skaidrs stimulants katram memoranda parakstītājam, kā paredzēts brīvprātīgās vienošanās ietvaros;
- pasākumi, ko paredz vienošanās, lai aizsargātu katra parakstītāja būtiskās intereses, ņemtu vērā dažādus uzņēmējdarbības modeļus un tirdzniecības politiku, kā arī nodrošinātu tiesisko noteiktību nolūkā pārvarēt pretestību attiecīgo organizāciju ietvaros;

- skaidri mērķorientēta brīvprātīga vienošanās, tostarp skaidri noteikts mērķis līdz ar skaidri formulētiem, reāliem pienākumiem, kas proporcionāli sadalīti ieinteresētajām pusēm („gudra izpilde”);
- augsts atsaucības un apņemšanās līmenis uzņēmumos, kas parakstījuši vienošanos;
- iestrādāts pietiekams elastīgums, lai ļautu pielāgoties mainīgiem apstākļiem, nepārskatot vienošanos.

Turklāt **Eiropas Komisijas iesaistīšanās pakalpojumu „koordinēšanā”** ir strukturējusi un veicinājusi dialogus un sarunas, kā arī mudinājusi ieinteresētās puses pārvarēt šķēršļus. Arī valsts iestāžu un parlamentu politiskais atbalsts varētu būt noderīgs.

Ārēja pārredzamība palielina uzticamību un nodrošina pārskatatbildību, kā arī atbildību pret ieinteresētajām pusēm, valsts iestādēm, parlamentiem un sabiedrību kopumā. Tā turklāt var mudināt jaunas ieinteresētās puses parakstīt brīvprātīgo vienošanos, kā arī sekmē paraugpraksi.

3. SAPRAŠANĀS MEMORANDA DARBĪBA UN IETEKME

3.1. Saprašanās memoranda piemērošana praksē

Saprašanās memorands attiecas vienīgi uz tiem parakstītājiem, kas sniedz pakalpojumus un preces ES/EEZ. Lai precizētu Saprašanās memoranda piemērošanas jomu, parakstītāji norādīja tīmekļa vietnes un zīmolus, uz kuriem tas attiecas (sk. pielikumu).

Tika izveidots **kontaktpunktu** saraksts, lai atvieglotu saziņu starp memoranda parakstītājiem par politikas jautājumiem, kas saistīti ar Saprašanās memorandu, kā arī izveidotu tiešus darba kontaktus starp tiesību īpašnieku zīmolu aizsardzības speciālistiem dažādās dalībvalstīs un interneta platformu izmantotajām vietnēm.

Apstākļi, ka šī pamatinformācija bija viegli pieejama un tika regulāri atjaunināta, ļāva memoranda parakstītājiem piemērot Saprašanās memorandu praksē. Tas arī veicināja parakstītāju vietējo organizāciju izpratni par Saprašanās memorandu, tā potenciālu un iespējām.

Interneta platformas un tiesību īpašnieki piedalījās **divpusējās sanāksmēs**, lai dibinātu kontaktus, apmainītos ar informāciju un apspriestu ar darbību saistītus jautājumus. Šīs sanāksmes un attiecīgo tiesību aizsardzības programmu konsekventa pielietošana interneta platformās ļāva memoranda parakstītājiem apkopot zināšanas, noteikt tendences un tādējādi paātrināt aizdomīgu piedāvājumu izņemšanu, šādi kavējot viltojumu izplatīšanu.

Kopumā Saprašanās memoranda parakstītāji ir atzinuši, ka tas ir ievērojami **uzlabojis saziņu** viņu starpā un tādējādi sekmējis sadarbību. Konkrētos gadījumos ir veikta saskaņota darbība, piemēram, ātra rīcība gadījumos, kad pēkšņi pieaudzis dažu viltojumu apjoms.

3.2. Paziņošanas un izņemšanas procedūras — Saprašanās memoranda stūrakmens

Visi memoranda parakstītāji uzskata, ka paziņošanas un izņemšanas procedūras ir neaizstājami līdzekļi cīņā pret viltojumu pārdošanu tiešsaistē. Saistībā ar šo Saprašanās memorandu noteikumi par paziņošanu un izņemšanu paredz:

- i) mehānismu, lai no interneta platformu vietnēm izņemtu atsevišķu to preču piedāvājumus, par kurām ir aizdomas, ka tās ir viltotas, un
- ii) mehānismu, kā informēt interneta platformas par lietotājiem, kas tirgo viltotas preces (paziņojumi par pārdevēju).

Tas ir galvenais instruments, kas jāpielieto, ja tiešsaistē kļuvušas pieejamas preces, kuras varētu būt nelikumīgas. Turklāt memoranda parakstītāji atzina, ka Saprašanās memorands ir pierādījis tā lietderīgumu; paziņošanas un izņemšanas noteikumi nedrīkstētu būt pārāk regulatīvi un tajos jāietver konkrēti mehānismi, lai novērstu sistēmas ļaunprātīgu izmantošanu. Uzņēmumi ir nākuši klajā ar pielāgotām metodēm, lai novērstu pārkāpumus savās interneta vietnēs.

Memoranda parakstītāji ziņoja, ka interneta platformas saņem tūkstosiem paziņošanas un izņemšanas pieprasījumus gadā, kuru pamatā ir visdažādākie iemesli. Saistībā ar Saprašanās memorandu un atbilstoši ES *acquis*¹⁰ paziņošanas un izņemšanas procedūru mērķis ir savlaicīgi un efektīvā veidā izņemt no interneta platformu vietnēm tādu preču piedāvājumus, kuras varētu būt viltotas.

Visās interneta platformās jau pirms Saprašanās memoranda bija ieviesti zināmi paziņošanas un izņemšanas mehānismi, kas ļāva tiesību īpašniekiem un citām iesaistītajām pusēm un organizācijām ziņot par precēm, kuras varētu būt viltotas. Daži no tiem bija viegli atrodamī tīmekļa vietnēs, bet tika uzskatīts, ka daudzas paziņošanas un izņemšanas sistēmas nedarbojās apmierinoši. Turklāt ne visi tiesību īpašnieki izmantoja pieejamos paziņošanas un izņemšanas mehānismus. Paziņojumi bija nepilnīgi, nepietiekami precīzi, grūti apstrādājami un dažkārt attiecās ne tikai uz atsevišķām precēm, bet arī uz veseliem produktu katalogiem. Turpmākie pasākumi saistībā ar paziņojumiem interneta platformās atšķīrās, un tiesību īpašnieki tos ne vienmēr uzskatīja par apmierinošiem. Piedāvājumi vispār netika izņemti, to izņemšana prasīja pārāk daudz laika, vai arī pēc izņemšanas tie atkal drīz parādījās.

Kopš Saprašanās memoranda ieviešanas dažas interneta platformas ir pavēstījušas, ka tām vajadzīgs laiks līdz pat 24 stundām, lai izņemtu tiesišaistes piedāvājumu (sauktu arī par sludinājumu), bet dažkārt līdz pat 48 stundām; citām platformām ir vajadzīgas 2–5 stundas. Citas interneta platformas apgalvoja, ka apstrīdētie piedāvājumi tiek izņemti tajā pašā dienā vai agri no rīta nākamajā dienā. Tiesību īpašnieki arī ir ziņojuši par vienas un tās pašas interneta platformas apstrādes ātruma atšķirībām dažādās dalībvalstīs.

Turklāt interneta platformas norādīja, ka paziņojumu skaits vidēji mēnesī par viltotu preču piedāvājumiem, ko snieguši minēto tiesību īpašnieki, ievērojami atšķiras (no viena līdz vairākiem simtiem). Kopš Saprašanās memoranda stāšanās spēkā šīs platformas ļoti reti noraida izņemšanas pieprasījumus un reti pieprasa papildu informāciju, lai apstrādātu paziņojumu, proti, parasti tiek pieprasīta informācija no tiem tiesību īpašniekiem, kas vēl labi nepārzina paziņošanas un izņemšanas procesu. Daži tiesību īpašnieki uzskatīja, ka atsevišķos gadījumos pieprasīta pārlietu sīka informācija. Kad piedāvājums, kas varētu būt nelikumīgs, tiek izņemts no tiesišaistes, interneta platforma *inter alia* informē attiecīgo pārdevēju, norādot arī izņemšanas iemeslus.

Paziņojumi par lietotājiem, kas pārdod viltotas preces, ir samērā reti pretstatā paziņojumiem par konkrētiem piedāvājumiem. Paziņojumi par pārdevējiem parasti tiek uztverti kā apgrūtinājums, jo pirms lēmuma pieņemšanas gandrīz vienmēr ir jāveic atsevišķu piedāvājumu papildu izpēte. Tā kā pārdevējiem, kas izdara pārkāpumu atkārtoti, t. i., negodprātīgiem pārdevējiem, sankcijas tiks piemērotas jebkurā gadījumā (balstoties uz paziņojumiem par piedāvājumu), paziņojumi par pārdevēju netiek uzskatīti par tādiem, kas sniedz vērtīgu labumu. Savukārt kāds tiesību īpašnieks ziņoja, ka, lai gan sadarbība paziņošanas un izņemšanas procesu ietvaros attiecībā uz precēm notiek efektīvi, nav skaidrs, cik lielā mērā interneta platformas rīkojas, reaģējot uz paziņojumiem par pārdevējiem, kas nodarbojas ar viltotu preču tirdzniecību.

¹⁰ Direktīvas 2000/31/EK II nodaļa 4. iedaļa; OV L178, 17.7.2000., 1. lpp.

Dažādu interneta platformu izmantotie noteikumi un nosacījumi skaidri aizliedz pārdot preces, kas pārkāpj trešo pušu tiesības. Tāpat tie skaidri nosaka, ka nelikumīgie piedāvājumi tiek dzēsti. Dažas interneta platformas piedāvā tiesību īpašniekiem paziņojumu veidlapas, bet tās ir ļoti vienkāršas un galvenokārt paredzētas tiesību īpašniekiem, kas nav Saprāšanās memoranda parakstītāji. Kaut arī faktiskā paziņojumu apstrāde ir iekšējs process, lielākās interneta platformas tiešsaistē piedāvā aprakstus, kas izskaidro paziņošanas un izņemšanas procedūru. Tos kā atskaites punktu jo īpaši var izmantot tie tiesību īpašnieki, kuri nav parakstījuši Saprāšanās memorandu. Šie skaidrojumi var būt arī daļa no konkrētās interneta platformas tiesību aizsardzības programmas vai vietnes sadaļas „Palīdzība”.

Kopš Saprāšanās memoranda stāšanās spēkā visi tā parakstītāji ir ziņojuši par uzlabojumiem visās šajās paziņošanas un izņemšanas procedūras jomās. Vairākas interneta platformas ir pārskatījušas un daudzos gadījumos pilnveidojušas savus paziņošanas un izņemšanas instrumentus un procedūras. Viena interneta platforma pārstrādāja paziņošanas un izņemšanas procesu un ieviesa vienotu procedūru visās savās vietnēs Eiropā¹¹.

Tiesību īpašnieki ziņoja, ka kopumā paziņošanas un izņemšanas procedūra interneta platformu vietnēs, uz kurām attiecas Saprāšanās memorands¹², šobrīd darbojas labi. Tomēr bieži vien uzraudzības programmas uzturēšana tiesību īpašniekiem izmaksā dārgi.

3.3. Proaktīvi un preventīvi pasākumi — būtisks līdzeklis efektīvai cīņai pret viltojumiem

Proaktīvi un preventīvi pasākumi ir pasākumi un procedūras, kas ļauj interneta platformām un tiesību īpašniekiem novērst nelikumīgu piedāvājumu parādīšanos tiešsaistē vai uz laiku ierobežot to pieejamību. Šie pasākumi un procedūras atšķirās ne tikai starp memoranda parakstītājiem, bet dažkārt arī starp dažādām konkrētās interneta platformas vietnēm.

Pēc memoranda parakstītāju domām **paziņošanas un izņemšanas procedūra, reaģējot uz pārkāpumu**, pati par sevi ir nepietiekama, lai novērstu viltojumu pārdošanu tiešsaistes tirdzniecības vietnēs. Lai apkarotu viltojumu tirdzniecību tiešsaistē, ir vienlīdz svarīgi ieviest atbilstošus proaktīvus aizsardzības līdzekļus, lai novērstu viltotu preču piedāvājumu parādīšanos tiešsaistes tirdzniecības vietnēs.

Proaktīvi un preventīvi pasākumi ir cieši saistīti ar attiecīgo interneta platformu un tiesību īpašnieku atsevišķiem uzņēmējdarbības modeļiem un praksi. Tie ir viens no veidiem, kā interneta platformas var diferencēties no konkurentiem tirgū. Tie var būtiski ietekmēt klientu apmierinātību un patērētāju uzticēšanos konkrētā vietnē pieejamajiem piedāvājumiem. Dažu interneta platformu proaktīvie un preventīvie pasākumi ir samērā pārredzami. Interneta platformas arī norādīja, ka, lai proaktīvi un preventīvi pasākumi būtu efektīvi, tiem vajadzētu būt specifiskiem un tādiem, kurus varētu pielāgot strauji mainīgajiem apstākļiem. Tāpēc bieži vien proaktīvu un preventīvu pasākumu īstenošana izmaksā dārgi. Proaktīvi un preventīvi pasākumi veido daļu no tiesību īpašnieku zīmolu aizsardzības pasākumiem un ir cieši saistīti ar šo zīmolu aizsardzības stratēģijām un darbībām.

Visi memoranda parakstītāji vairākkārt uzsvēra, ka, lai **proaktīvi un preventīvi pasākumi būtu efektīvi, ir būtiski nodrošināt informācijas apmaiņu starp tiesību īpašniekiem un interneta platformām**. Vairāki memoranda parakstītāji bija novērojuši, ka proaktīvu un

¹¹ Saprāšanās memoranda ietvaros šī vienotā procedūra ļāva šai interneta platformai iekļaut papildu vietnes.

¹² Šis secinājums attiecas vienīgi uz paziņošanu un izņemšanu saistībā ar šo Saprāšanās memorandu un neskar paziņošanas un izņemšanas procedūru darbību citās jomās, kur pieejams nelikumīgs saturs, vai attiecībā uz pusēm, kuras nav parakstījušas Saprāšanās memorandu. Jo īpaši tas neskar Komisijas secinājumus saistībā ar iniciatīvu par paziņošanas un rīcības procedūrām (http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/notice-and-action/index_en.htm).

preventīvu pasākumu efektivitāte laika gaitā dažādās interneta platformu vietnēs mainījās, kas nebija pārsteidzoši, ņemot vērā to, cik veikli un pielāgotiesspējīgi ir tie, kuri mēģina pārdot viltojumus. Tas liecina, ka memoranda parakstītājiem ir pastāvīgi jāsaģlabā modrība, un norāda uz nepieciešamību turpināt sadarbību.

Viens memoranda parakstītājs ziņoja, ka, parakstot Saprašanās memorandu, palielinājās ieguldījumi proaktīvos un preventīvos pasākumos, kā arī tie deva taustāmus rezultātus. Viena interneta platforma atzīmēja, ka šobrīd tā pēc savas iniciatīvas un proaktīvi izņem sludinājumus, kas varētu izrādīties problemātiski, nevis rīkojas tikai tad, kad problēmas jau ir radušās¹³.

Proaktīvi un preventīvi pasākumi ietver gan tehniskus pasākumus, piemēram, interneta platformas spēju atklāt noteiktu atslēgvārdu izmantošanu vai piedāvājumu saturu pirms to publicēšanas, gan informācijas apmaiņu ar interneta platformām par pazīmēm, kas liecina, ka preces ir viltotas, kā arī par viltojumu pārdevēju darbības metodēm. Dažas interneta platformas ziņoja, ka tās izmanto konkrētu atklāšanas tehnoloģiju un izņem piedāvājumus pirms to publicēšanas.

Daži memoranda parakstītāji izteica bažas, ka, veicot proaktīvus pasākumus, lai novērstu viltotu preču pārdošanu, varētu uzskatīt, ka viņi faktiski ir informēti par nelikumīgajām darbībām, kas izslēgtu viņus no Elektroniskās komercijas direktīvas atbildības aizsardzības režīma.

3.4. Atkārtoti pārkāpumi

Saskaņā ar Saprašanās memoranda 35. punktu interneta platformām ir jāņem vērā paziņojumi par atkārtotiem pārkāpumiem un jāievieš un jāīsteno politika, ko piemēro atkārtotu pārkāpumu gadījumā.

Dažādu interneta platformu politika, ko piemēro atkārtotu pārkāpumu gadījumā, pēc otrā pārkāpuma parasti paredz pret pārdevēju vērstus atturošus pasākumus (piemēram, ne tikai attiecīgā piedāvājuma, bet visa konta darbības pagaidu apturēšanu). Var piemērot daudz nopietnākus atturošus pasākumus, ja tiek konstatēts, ka pārdevējs atkārtoti piedāvā viltotas preces. Visas interneta platformas paredz pasākumus, lai neļautu izslēgtajiem pārdevējiem atkārtoti reģistrēties.

Lai gan atturoši pasākumi ir svarīgi un pat būtiski, interneta platformas apgalvo, ka papildus lietotāja konta darbības apturēšanai ir arī citi veidi, kā cīnīties pret atkārtotiem pārkāpumiem, piemēram, izglītošana, drošības pasākumi, sankcijas vai ierobežojumi.

Atturošas rīcības politika ir izklāstīta interneta platformu noteikumos un nosacījumos attiecīgajās tīmekļa vietnēs. Dažas interneta platformas papildus apkopo informāciju par šo politiku citās savu tīmekļa vietņu sadaļās, piemēram, tiesību aizsardzības programmā vai sadaļā „Palīdzība”.

Interneta platformas savu atturošas rīcības politiku nepiemēro automātiski. Dažkārt ir nepieciešamas atsevišķas korekcijas, un tās tiek veiktas pēc platformas ieskatiem. Pārdevēju, kura rīcība ir acīmredzami negodprātīga, var izslēgt nekavējoties, bet pārdevēju, kas veic atkārtotu pārkāpumu un kura pirmais nelielais pārkāpums noticis sen, var pirms konta darbības apturēšanas atkārtoti brīdināt. Dažas interneta platformas piemēro sankcijas tikai

¹³ 2011. gada trešais ceturksnis: 65/35, t.i., proaktīvi izņemti 65 % aizdomīgu sludinājumu, kas saistīti ar Saprašanās memoranda parakstītāju zīmoliem, salīdzinājumā ar 35 %, kas izņemti pēc viltojumu atklāšanas.

2012. gada trešais ceturksnis: 80/20, t.i., proaktīvi izņemti 80 % aizdomīgu sludinājumu, kas saistīti ar Saprašanās memoranda parakstītāju zīmoliem, salīdzinājumā ar 20 %, kas izņemti pēc viltojumu atklāšanas.

katrā gadījumā atsevišķi, tomēr arī tad rezultāti un efektivitāte ir līdzīga. **Kad tiek pieņemts lēmums, kādu atturošu rīcību piemērot, tiek ņemti vērā vairāki apstākļi,** piemēram, cik nopietns ir pārkāpums, iespējamo pārkāpumu skaits, vai pārkāpums ir atkārtots, laiks, kas pagājis kopš iepriekšējā pārkāpuma, atsauksmes par pārdevēju, formulējums, kas norāda uz tīšu nodomu, likumīgās uzņēmējdarbības mērogs, kā arī aizdomīga izturēšanās, piemēram, cenšanās izvairīties no atklāšanas. **Tāpēc nav bijis iespējams pieņemt vienotu kopīgu atturošas rīcības definīciju.**

Saziņa starp tiesību īpašniekiem un interneta platformām joprojām ir galvenais nosacījums efektīvas atkārtotu pārkāpumu novēršanas politikas īstenošanai. Interneta platformām jāsaņem informācija no attiecīgajiem tiesību īpašniekiem, jo pretējā gadījumā to īstenotā atkārtotu pārkāpumu novēršanas politika nav tik efektīva. Vairākas interneta platformas ir izstrādājušas un nodevušas tiesību īpašnieku rīcībā īpašus ziņošanas instrumentus, lai veicinātu savstarpēju informācijas apmaiņu, tostarp sniegtu atbildi tiesību īpašniekam, kas ziņojis par pārkāpumu, vienlaikus ievērojot iesaistīto personu likumīgās intereses.

Atturoša rīcība ietekmē pārdevējus nekavējoties, neraugoties uz to, vai tā ir pamatota vai ne, proti, zūd iespēja pārdot konkrēto preci, jāiegulda laiks obligātā apmācībā vai papildu drošības pasākumos; tiek zaudēta uzticēšanās un līdz ar to pazeminās arī patērētāju uzticība, kas noved pie zemākas vidējās pārdošanas cenas; pārdošanas ierobežojumi, kas ierobežo uzņēmējdarbību, var radīt pārpalikumu krājumus, novest pie ieguldījumu zaudējuma, mantiskiem zaudējumiem; pastāvīga darbības apturēšana var apdraudēt visu uzņēmumu (un tādējādi arī tā darbiniekus un biznesa partnerus). **Tāpēc interneta platformas veic atturošu rīcību negribīgi un ar pienācīgu rūpību.**

Atkārtotu pārkāpumu novēršanas politika ir ļoti svarīga tiesību īpašniekiem, jo atkārtoti pārkāpumi viņiem rada vislielāko kaitējumu, jo īpaši ja šādi pārdevēji izmanto maldināšanu, lai turpinātu pārdot viltojumus. **Tiesību īpašnieki joprojām apgalvo, ka ir personas, kas jau ilgu laiku atkārtoti veic pārkāpumus, pārdodot viltojumus dažādās interneta platformās ar dažādiem vārdiem.** Tiesību īpašnieki ziņo interneta platformām par atkārtotiem pārkāpumiem, pamatojoties uz veikto izmeklēšanu, tostarp par iepriekš dzestu piedāvājumu atkārtotu parādīšanos. Tomēr tiesību īpašnieki ne vienmēr spēj atklāt un pēc tam identificēt personas, kas veic atkārtotus pārkāpumus, piemēram, tāpēc, ka attiecīgā vietne nepiedāvā pārdevēja datu meklēšanas iespējas.

Tiek uzskatīts, ka interneta platformas atkārtotu pārkāpumu novēršanai veic daudz nopietnākus pasākumus nekā iepriekš vai nu pēc savas iniciatīvas vai pēc tiesību īpašnieka(-u) ierosinājuma, pieņemot lēmumus, balstoties uz saviem ieskatiem, kā arī ņemot vērā visus konkrētā gadījuma īpašos apstākļus¹⁴. Tāpēc pēc visiem paziņojumiem par atkārtotiem pārkāpumiem konta darbība netiek apturēta vai slēgta. Kopš Saprašanās memoranda stāšanās spēkā interneta platformas ir kļuvušas pārskatāmākas tiesību īpašniekiem attiecībā uz atturošas rīcības politiku un tās piemērošanu. Dažas interneta platformas un tiesību īpašnieki veic divpusēju informācijas apmaiņu par atsevišķiem gadījumiem, taču tā nav vispārējā prakse.

Visas interneta platformas ir ieviesušas tehniskus un procesuālus pasākumus, lai atklātu atkārtotus pārkāpumus un nepieļautu, ka šādi pārdevēji, kuru konti ir slēgti, varētu atkārtoti reģistrēties to vietnēs. Ņemot vērā negodprātīgu pārdevēju izvēlēto taktiku, šādi centieni var

¹⁴ Kāda interneta platforma savā gada pārskatā par viltojumu apkarošanu norādīja, ka 2011. gadā tā slēgusi 1715 kontus, kas procentuālā izteiksmē veido 14 % lielu pieaugumu salīdzinājumā ar 2010. gadu. Kāda cita interneta platforma 2012. gada trešajā ceturksnī slēdza vai nopietni ierobežoja vairākus tūkstošus pārdevēju kontus, kas piedāvāja memoranda parakstītāju preces, un tas liecina arī par skaita pieaugumu, salīdzinot ar šo pašu periodu iepriekšējā gadā.

būt veiksmīgi tikai ierobežotā mērā. Situāciju var uzlabot vienīgi plašāka savstarpēja informācijas apmaiņa un interneta platformu un tiesību īpašnieku tieša sadarbība.

Memoranda parakstītāji iegulda līdzekļus atkārtotu pārkāpumu apkarošanas līdzekļos un praksē. Pēdējā gada laikā šie kopīgie centieni ir devuši aizvien labākus rezultātus. Dažos gadījumos ir gūti ievērojami panākumi¹⁵. Tomēr vajadzētu veltīt lielākas pūles, lai precizētu praktisko īstenošanu un uzlabotu atkārtotu pārkāpumu apkarošanas pasākumu efektivitāti.

3.5. Sadarbība, tostarp informācijas apmaiņa

Sadarbība un informācijas apmaiņa ir būtiska, lai proaktīvi un preventīvi pasākumi būtu efektīvi. **Visas interneta platformas ir pieņēmušas un attiecīgajās vietnēs publicējušas savu IĪT politiku.** Visās platformās šī politika ir skaidri izklāstīta. Tāpat šī politika ir skaidri iekļauta arī attiecīgo vietņu izmantošanas noteikumos un nosacījumos, kā arī līgumos ar pārdevējiem. Visas interneta platformas īsteno savu IĪT politiku.

Vairākas interneta platformas ir izstrādājušas īpašas tiesību aizsardzības sadarbības programmas, kas bieži veido pamatu ciešākai sadarbībai starp attiecīgo interneta platformu un zīmolu īpašniekiem kopumā. Tiesību īpašnieku līdzdalība šajās programmās katrā vietnē atšķiras. **Kopš Saprašanās memoranda stāšanās spēkā vairāki tiesību īpašnieki ir iesaistījušies šajās programmas atkarībā no viņu konkrētajām vajadzībām**¹⁶.

Saprašanās memorands neliedz tā parakstītājiem apmainīties ar citu vai daudz sīkāku informāciju, piemēram, veikt divpusēju informācijas apmaiņu, ievērojot papildu nosacījumus. Dažas interneta platformas ir izveidojušas statistikas analīzes par piedāvājumiem, kas izņemti (gan proaktīvi, gan saņemot paziņojumu un izņemšanas pieprasījumu), un šī informācija ir izrādījusies noderīga. Interneta platformas piekrita pēc pieprasījuma atklāt to personu identitāti un kontaktinformāciju, kuras varētu būt vainojamas pārkāpumā, kā to pieļauj piemērojamie datu aizsardzības likumi. Tikai vienā gadījumā parakstītāji ir ziņojuši saistībā ar šo Saprašanās memoranda aspektu¹⁷.

3.6. Patērētāju uzticība, informēšana un aizsardzība

Patērētāju uzticība ir būtisks panākumu faktors visiem memoranda parakstītājiem. Tādēļ visi parakstītāji vēlas pienācīgi aizsargāt patērētājus pret viltojumiem un atrast veidus, kā atlīdzināt zaudējumus labticīgiem patērētājiem, kuri neapzināti iegādājušies viltotas preces.

Visas interneta platformas informē patērētājus par vislabāko veidu, kā droši izmantot to pakalpojumus un atpazīt aizdomīgus piedāvājumus.

Visām lielākajām interneta platformām ir zaudējumu kompensācijas sistēmas. Tomēr visas šīs pircēju aizsardzības sistēmas ir ļoti atšķirīgas apjoma un procedūru ziņā. Piemēram, viena interneta platforma piedāvā pilnu garantiju pret viltojumiem un glabā naudu darījuma kontā, līdz darījums ir pabeigts un pircējs ir pilnībā apmierināts. Izņemot tiešsaistes

¹⁵ Vairāki tiesību īpašnieki konstatēja, ka dažās interneta platformās ir samazinājies atkārtotu pārkāpumu skaits. Viens tiesību īpašnieks pat norādīja, ka atkārtotu pārkāpumu skaits saistībā ar viņa zīmoliem lielākajā interneta platformā ir samazinājies par 50 %.

¹⁶ Vienā interneta platformā visi tiesību īpašnieki šobrīd ir iesaistījušies tiesību aizsardzības programmā. Citā interneta platformā vairāki tiesību īpašnieki, kuriem viltojumi nodarījuši nopietnu kaitējumu, kopš Saprašanās memoranda stāšanās spēkā ir iesaistījušies šādā programmā; citi izmanto paziņošanas un izņemšanas procedūras, oficiāli neiesaistoties pašā tiesību aizsardzības programmā; neliela tiesību īpašnieku daļa nav nedz iesaistījusies programmā, nedz izmanto paziņošanas un izņemšanas procedūru.

¹⁷ Lai iegūtu papildu informāciju, sk. arī EDAU 2012. gada 13. septembra komentārus par Iekšējā tirgus ģenerāldirektorāta (*DG MARKT*) sabiedrisko apspriešanu par kārtību, kādā jāziņo un jārikojas, atklājot nelikumīgu saturu, kura īpašnieki ir tiešsaistes starpnieki; http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/webdav/site/mySite/shared/Documents/Consultation/Comments/2012/12-09-13_Comments_DG_MARKT_EN.pdf.

maksājumu sistēmu piedāvāto atlīdzību, interneta platformas patērētājiem atlīdzina zaudējumus saskaņā ar savu pircēju aizsardzības programmu vai vispārēju atgriešanas politiku. Vairākas interneta platformas palīdz patērētājiem saņemt naudas atmaksu no attiecīgā pārdevēja. Šajā sakarā jānorāda, ka ES tiesību akti ietver obligātos noteikumus to patērētāju aizsardzībai, kuri iegādājušies viltotas preces no profesionāliem pārdevējiem. Gadījumos, kad interneta platforma darbojas kā profesionāls pārdevējs, Direktīva 1999/44/EK par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām dod patērētājam tiesības pieprasīt, lai prece tiktu aizstāta ar īstu preci vai, ja tas nav iespējams, lai varētu saņemt naudas atmaksu.

Vīlušies patērētāji, kas ir iegādājušies viltotas preces, bieži sazinās ar tiesību īpašniekiem, kuri nav bijuši iesaistīti attiecīgajā pārdošanas darījumā¹⁸. Protams, tiesību īpašniekiem nav vispārēja pienākuma piedāvāt kompensāciju vai palīdzēt patērētājam saņemt zaudējumu atlīdzību. Tomēr daži tiesību īpašnieki velta tam īpašas pūles.

Vairākas interneta platformas regulāri mudina patērētājus ziņot par viltojumiem vietējām tiesībaizsardzības iestādēm. Dažas valsts iestādes, piemēram, konkurences uzraudzības un patērētāju tiesību aizsardzības iestādes, mēdz ziņot par iespējamiem patērētāju tiesību pārkāpumiem, tostarp par maldinošu reklāmu, negodīgu komercpraksi un marķēšanas noteikumu pārkāpumiem.

Visi memoranda parakstītāji piekrita, ka viens no galvenajiem Saprašanās memoranda mērķiem ir patērētāju tiesību aizsardzības uzlabošana. Neviens no memoranda parakstītājiem nav ziņojis par jebkādam negatīvām atsauksmēm no patērētājiem¹⁹. Viena interneta platforma pat ziņoja, ka kopš 2011. gada sākuma pret pārdevējiem vērstu negatīvu atsauksmju un neapmierinātu pircēju sūdzību skaits ir samazinājies par 30 %.

3.7. Ārēja saziņa un izpratnes veicināšana

Tirdzniecības apvienībām ir svarīga loma Saprašanās memoranda mērķu sasniegšanā. Vairākas tirdzniecības apvienības ir veicinājušas konstruktīvu attiecību izveidošanos starp tiesību īpašniekiem un interneta platformām. Kaut arī dažas tirdzniecības apvienības faktiski īsteno tiesības savu biedru vārdā, pārstāv viņu intereses un veido vienotu nostāju, ko viņu vārdā pauž attiecībā uz Saprašanās memorandu, tirdzniecības apvienībām ir izšķiroša nozīme Saprašanās memoranda pamatā esošās koncepcijas popularizēšanā un savu biedru mudināšanā ievērot tajā ietvertos principus. Lielākā daļa tirdzniecības apvienību ir publicējušas un atjauninājušas informāciju par Saprašanās memoranda panākumiem un tā priekšrocībām savās tīmekļa vietnēs, biedriem izsūtītajos e-apkārtrakstos un informatīvās sesijās konferenču laikā.

Memoranda parakstītāji atzina, cik svarīgi ir nepārtraukti nodrošināt vispusīgu informāciju par Saprašanās memorandu un saistītajiem pasākumiem valstu **iestādēm**, kas iesaistītas cīņā pret viltojumu izplatīšanu tiešsaistē, IĪT aģentūrām, kā arī Eiropas Parlamenta deputātiem. Viņi visi atzīmēja labumu, ko dos šādas izpratnes veicināšanas pasākumu pastiprināšana pēc šā ziņojuma pieņemšanas.

ES līmenī Saprašanās memorands ir pieminēts attiecīgos politiskajos paziņojumos²⁰. Arī dalībvalstu līmenī ir parādījušās līdzīgas iniciatīvas²¹. Starptautiskā līmenī Saprašanās

¹⁸ Tipiski piemēri ir bojātas patērētāju elektroniskās ierīces vai slikti pašūti sporta krekli, par kuriem pircējs sūdzas ražotājam, kuru uzskata par preces izgatavotāju. Pēc pārbaudes atklājas, ka ražotājs nav izgatavojis attiecīgo produktu, un tas ir viltojums.

¹⁹ Neviena patērētāju tiesību aizsardzības organizācija nav parakstījusi Saprašanās memorandu.

²⁰ COM (2012) 537 *final*, 26.9.2012., „Atbalsts kultūrai un radošajām nozarēm izaugsmei un nodarbinātībai ES”;
SWD (2012) 286 *final*, 26.9.2012., „Eiropas augstas kvalitātes preču nozaru konkurētspēja”;
COM (2012) 582 *final*, 10.10.2012., „Atjaunināts paziņojums par rūpniecības politiku. Spēcīgāka

memorands tiek popularizēts starptautiskos forumos, piemēram, *WIPO*²² un PTO, kā arī sarunās ar ES galvenajiem tirdzniecības partneriem.

3.8. Saprašanās memoranda ietekmes salīdzinošs izvērtējums

Lai sagatavotu šo ziņojumu, memoranda parakstītāji ir snieguši Komisijai ievērojamu daudzumu informācijas, kas apliecina Saprašanās memoranda darbību un tā ietekmi uz viņu uzņēmējdarbību. Komerciāli jutīgā rakstura dēļ lielāko daļu informācijas uzskata par konfidenciālu, un tāpēc to nevar tieši citēt.

Neskatoties uz visiem centieniem, **visu interneta platformu vietnēs vēl joprojām atrodami viltotu preču piedāvājumi**. Viltotu preču pārdevēji ir kļuvuši izveicīgāki un māk pasniegt un noformēt piedāvājumus tā, ka ne vienmēr ir iespējams noteikt, vai tiešaistē piedāvātā prece ir viltota vai īsta. Ņemot vērā iepriekšminēto, ir izrādījies, ka to proaktīvo un preventīvo pasākumu efektivitāte, kuru pamatā ir atslēgvārdu, attēlu vai cenu izmantošana, zināmā mērā ir ierobežota.

Daudzi memoranda parakstītāji ir ieguldījuši līdzekļus, lai izstrādātu atbilstošus rādītājus (tā sauktos **galvenos darbības rādītājus**), lai uzticamā un pārredzamā veidā novērtētu Saprašanās memoranda progresu, īstenošanu un darbību. Lai gan, piemērojot šādus rādītājus, ir jāņem vērā dažādu uzņēmējdarbības modeļu īpatnības, kā arī attiecīgās preces un nozares, dažādi memoranda parakstītāji nevarēja novērtēšanā izmantot vienotu rādītāju kopumu. Tādējādi vēl nav bijis iespējams iegūt kopējos rādītājus kā kvantitatīvu atsauci Saprašanās memoranda ietekmes novērtēšanai un rezultātu paziņošanai.

Lai uzraudzītu viltotu preču piedāvājumu tendences interneta platformu attiecīgajās vietnēs, vairāki tiesību īpašnieki ir sistemātiski īstenojuši **pārbaudes pirkumu programmas**, kuras ir vairākas reizes atkārtotas salīdzināmos apstākļos. Tās ir bijušas noderīgas tendenču noteikšanā.

Viena interneta platforma apgalvoja, ka kopš 2011. gada vidus tā ir novērojusi tiesību īpašnieku iesniegto **paziņošanas un izņemšanas** ziņojumu skaita ievērojamu samazinājumu (par 20 %), kas, iespējams, ir saistīts ar platformā redzamo aizdomīgo sludinājumu skaita samazināšanos. Tajā pašā laika posmā tika konstatēts, ka aizdomīgu preču proaktīva izņemšana, pielietojot proaktīvus un preventīvus pasākumus, bija gandrīz divkārtšojusies. Viens tiesību īpašnieks ziņoja, ka pagājušajā gadā tā zīmoli bija nosūtījuši interneta starpniekiem gandrīz 120 000 paziņojumu par tiesības pārkāpjošu saturu, no kuriem tikai 0,005 % bija nepamatoti.

Vēl viena nozīmīga interneta platforma ziņoja, ka 2012. gada trešajā ceturksnī vairāk nekā 8600 pārdevēju **kontu tika bloķēti vai nopietni ierobežoti** pēc tam, kad tika konstatēts, ka viņi ievietojuši aizdomīgus sludinājumus par precēm, kas iekļauj Saprašanās memoranda parakstītāju zīmolus. Lai gan nav pieejama īpaša statistika, kas saistīta ar Saprašanās memoranda parakstītājiem, par tiem pašiem periodiem iepriekšējos gados, šo skaitļu piesardzīga ekstrapolācija liecina par pieaugumu, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem. Viens tiesību īpašnieks ziņoja, ka kopš Saprašanās memoranda stāšanās spēkā katru ceturksni atkārtotu pārkāpumu skaits ir samazinājies uz pusi. Cits tiesību īpašnieks arī norādīja, ka

Eiropas rūpniecība izaugsmei un ekonomikas atveseļošanai”;

COM (2012) 784 *final*, 18.12.2012., „Digitālā programma Eiropai. Eiropas digitālās izaugsmes veicināšana”;

Eiropas Parlamenta 2012. gada 11. decembra rezolūcija par vienotā digitālā tirgus izveides pabeigšanu. P7-TA (2012) 0468, 56. punkts.

²¹ Piemēram, Francijas Harta par cīņu pret viltojumiem internetā (2009. g.), ko papildināja īpašas hartas, kas aptvēra nelielas sludinājumu vietnes un pasta operatorus (2012. g.).

²² http://www.wipo.int/meetings/en/2012/sct_info_net_ge_12/index.html.

ievērojami samazinājies to pārdevēju skaits, kuri veic atkārtotus pārkāpumus, darbojoties tajās pašās interneta platformās. Piemēram, 2012. gada maijā tika konstatēti 15,7 % atkārtotu pārkāpumu, bet 2012. gada augustā tika reģistrēti tikai 5 % atkārtotu pārkāpumu.

Saskaņā ar Saprašanās memoranda parakstītāju ziņojumiem tā ietekme uz viltotu piedāvājumu faktisko atrašanos interneta platformu vietnēs ir bijusi mainīga. **Viens tiesību īpašnieks ziņoja, ka kādā no galvenajām interneta platformām konkrētā produktu kategorijā viltojumu skaits samazinājies no 40 % līdz 0 %.** Tas pats tiesību īpašnieks ziņoja par vispārēju viltojumu skaita samazināšanos citas nozīmīgas interneta platformas vietnēs. Cits tiesību īpašnieks ziņoja, ka tajā pašā interneta platformā negodprātīgu pārdevēju skaits samazinājies par 50 %, bet nelikumīgu piedāvājumu skaits — par 30 %. Vēl kāds cits tiesību īpašnieks ziņoja, ka 2012. gada rudenī vienas nedēļas laikā atklāti aptuveni 12 000 atsevišķu pārdevēju, kuri pārdeva preces ar viņa zīmolu konkrētā interneta platformā, no kuriem kopumā 9 % pārdeva viltojumus piecos lielākajos ES tirgos. Šie rezultāti liecina, ka viltojumu tirdzniecība pārceļas uz interneta platformām, kuras neīsteno tik stingru piemērošanas politiku (lielākoties uz tām neattiecas Saprašanās memorands), un tas varētu norādīt, ka Saprašanās memorands veicina labu praksi un tā darbība jāpaplašina, iesaistot jaunus dalībniekus, lai saglabātu šī memoranda kā brīvprātīga pasākuma efektivitāti.

Tikai viena interneta platforma sniedza informāciju par **pircēju sliktas pieredzes** ziņojumiem (samazinājums par 30 % kopš 2011. gada sākuma).

Memoranda parakstītāju ziņojumi liecina, ka prioritāte, kādu uzņēmumi piešķir aktīvai viltojumu apkarošanai, atšķiras. Šo prioritātes pakāpi atspoguļo piešķirtie **finanšu resursi un cilvēkresursi**. Zīmolu aizsardzība izmaksā dārgi. Kāds tiesību īpašnieks ziņoja, ka zīmolu aizsardzības pasākumi, tostarp tiešsaistes pakalpojumu uzraudzība un ziņošana par nelikumīgiem piedāvājumiem, viņam gadā izmaksā vairāk nekā EUR 3 miljonus. Kāda interneta platforma ziņoja, ka tās viltojumu apkarošanas programmas īstenošanai nepieciešamās kopējās cilvēkresursu izmaksas ir tikpat iespaidīgas. Vēl kāds nozīmīgs tiesību īpašnieks apgalvoja, ka viņa izmaksas gadā veido EUR 1 miljonu. No otras puses, kāds cits tiesību īpašnieks apgalvoja, ka zīmolu aizsardzības pasākumi viņam izmaksājuši vien dažus tūkstošus EUR gadā. Šķiet, ka interneta platformas viltojumu apkarošanas pasākumos iegulda ievērojamus resursus. Vairāk nekā viena interneta platforma ziņoja, ka viltojumu apkarošanas pasākumos dažādos veidos ir iesaistīti aptuveni 40 darbinieki. Kāda platforma ir izveidojusi speciālu viltojumu apkarošanas komandu, kas nodrošina operatīvu atbalstu struktūrvienībai, kura uztur attiecības ar tiesību īpašniekiem. Visas interneta platformas turpina ieguldīt līdzekļus turpmāku datorizētu funkciju izveidē tādās jomās kā paziņošanas un izņemšanas procedūras, proaktīvi un preventīvi pasākumi, uzraudzība un ziņošana par atkārtotiem pārkāpumiem, kā arī klientu atbalsts. Acīmredzot iztērētās summas ir samērīgas ar platformas lielumu un ģeogrāfisko pārklājumu. Tas *mutatis mutandis* attiecas uz atsevišķiem tiesību īpašniekiem.

Vairākas platformas minēja diezgan ievērojamus ieguldījumus **izpratnes veicināšanas** aktivitātēs, piemēram, viltojumu apkarošanas kampaņās sadarbībā ar dizaineriem, izglītojošos semināros maziem un vidējiem uzņēmumiem, kā arī ikgadējā viltojumu apkarošanas konferencē. Arī tirdzniecības apvienības aktīvi piedalās izpratnes veicināšanā, izglītojot savus biedrus. Daži atsevišķi tiesību īpašnieki ir pieminējuši Saprašanās memorandu publiskās konferencēs.

4. TURPMĀKĀ VIRZĪBA

Viltojumu tirdzniecība tiešsaistē ir „kustīgs mērķis”. Viltojumu tirgotāju izmantotās tehnoloģijas un uzņēmējdarbības modeļi nepārtraukti mainās. Tāpēc interneta platformām un

tiesību īpašniekiem ir **jāsaglabā modrība un piesardzība**, lai spētu nekavējoties un atbilstoši rīkoties, kad vien tas nepieciešams.

Saprašanās memoranda pārbaudes laiks ir pagājis. Tā darbība ir apmierinoša, pateicoties tā parakstītāju apņēmībai panākt, lai memorands darbotos. Līdz šim **nav radusies skaidra nepieciešamība grozīt Saprašanās memoranda tekstu**. Pašreizējie noteikumi ir formulēti tā, lai pieļautu ātru rīcību jaunu parādību apkarošanai. Tomēr vēl aizvien iespējams uzlabot īstenošanu praksē, lai memorands kļūtu par atzītu „paraugprakses” standartu.

Šķiet, ka panākumus viltojumu tirdzniecības apkarošanā vislabāk var gūt, apvienojot līdzšinējos sasniegumus un turpmāk uzlabojot Saprašanās memoranda darbības efektivitāti. Tāpēc tā parakstītāji plāno darboties turpmāk aprakstītajā veidā.

Saprašanās memoranda darbības pagarināšana un pārskatīšana pēc diviem gadiem

Balstoties uz Saprašanās memoranda pašreizējo redakciju, **tā parakstītāji apņemas turpināt to piemērot vēl divus gadus**²³. Šajā laikā memoranda **parakstītāji vēlas tikties divreiz gadā Eiropas Komisijas aizbildnībā**. Pavasarī notiekošajā plenārsēdē tiku pārskatīti vispārēji politiski jautājumi. Rudenī notiekošās sanāksmes laikā varētu vairāk pievērsties ar darbību saistītiem jautājumiem²⁴.

Saprašanās memoranda parakstītāji un Eiropas Komisija piekrīt, ka memorands būtu **regulāri jāpārskata**, lai redzētu, vai tas vēl aizvien ir atbilstīgs cīņai ar viltotu preču piedāvājumiem tiešsaistē. Tādēļ Komisija plāno 2014. gada beigās īstenot otru pārskatīšanu, kas līdzināsies pašreizējai. Līdz tam laikam būtu jāizveido **kopēja galveno darbības rādītāju sistēma**, kuru varētu izmantot, lai vērtētu parakstītāju saistību apjomu.

Pašreizējais novērtējums liecina, ka Saprašanās memoranda īstenošanu varētu turpināt pilnveidot. Ir jāturpina organizēt parakstītāju **divpusējas tikšanās**, lai viņi varētu viens otru informēt par konkrētiem jautājumiem un kopīgi meklēt praktiskus risinājumus. Turklāt, ja rodas tāda vajadzība, varētu būt lietderīgi **paplašināt Komisijas kā koordinatora lomu**, ļaujot tai uzņemties **koriģējošu starpniecības funkciju** konkrētos jautājumos. Tas varētu būt noderīgi jutīgu jautājumu gadījumā, kuri attiecas uz ierobežotu parakstītāju grupu.

Memoranda parakstītāji un Eiropas Komisija kopīgi izstrādās **uzlabotu saziņas stratēģiju**, kas palīdzēs gūt maksimālu labumu no Saprašanās memoranda kā no pasākuma, kura mērķis ir tiesību īpašniekiem un interneta platformām nodrošināt paraugpraksi, lai ierobežotu viltojumu izplatību tiešsaistē.

Citu dalībnieku piesaiste Saprašanās memorandam

Pamatojoties uz savu līdz šim gūto pieredzi, memoranda parakstītāji vienojās, ka būtu lietderīgi **iesaistīt Saprašanās memorandā vairāk dalībnieku**, piesaistot jaunas interneta platformas, izplatītājus, tiesību īpašniekus un tirdzniecības apvienības. Saprašanās memoranda apjoma paplašināšana, tajā iesaistot jaunus dalībniekus jo īpaši no citām nozarēm vai teritorijām, kuri vēlas un spēj ievērot memoranda noteikumus, tiek uzskatīta par būtisku nākamo soli, lai memorandu padarītu efektīvāku. Būtu jākoncentrējas uz uzņēmumiem un tirdzniecības apvienībām, kas varētu būt noderīgi Saprašanās memoranda mērķu sasniegšanā un kas varētu tam sniegt pievienoto vērtību.

Lai izplatītu paraugpraksi un sekmētu memoranda noteikumu ievērošanu, memoranda parakstītāji un Eiropas Komisija vajadzības gadījumā **centīsies palīdzēt interneta**

²³ Saskaņā ar Saprašanās memoranda 44. pantu katrs tā parakstītājs var jebkurā brīdī izstāties no dalības Saprašanās memorandā, par to paziņojot citiem memoranda parakstītājiem un Eiropas Komisijai.

²⁴ Saprašanās memoranda 42. pantā paredzēts pagarināt tā darbību pēc novērtēšanas perioda uz nenoteiktu laiku, kā arī sanāksmju noritēšana divreiz gadā un periodisku Komisijas ziņojumu sniegšana.

platformām un tiesību īpašniekiem, kuri nav parakstījuši memorandu, pielāgot viņu uzņēmējdarbības procesus un atbalsta instrumentus. Nozīmīga loma šajā procesā būs arī ES IIT pārkāpumu novērošanas centram.

Lai turpinātu uzlabot **Saprašanās memorandā iekļauto patērētāju tiesību aizsardzības aspektu un nodrošinātu, ka tā piemērošana stingri aizsargā pamattiesības**, Komisija turpinās centienus, lai panāktu, ka memorandā iesaistās un, vēlams, tam pilnībā pievienojas organizācijas, kas pārstāv patērētājus, un pilsonisko tiesību aizsardzības grupas. Interneta platformām un tiesību īpašniekiem arī jāmeklē jauni veidi, kā uzlabot patērētāju tiesību aizsardzību, pārsniedzot prasības, par ko jau ir panākta vienošanās Saprašanās memorandā.

Pielikums. To vietnu un zīmolu saraksts, uz kuriem attiecas Saprašanās memorands

Zīmoli, uz kuriem attiecas Saprašanās memorands

Adidas grupa

1. Adidas
2. Y-3
3. Reebok
4. Rockport
5. Taylor Made
6. CCM

Allianz Amer Sports grupa

1. ARC'TERYX
2. MAVIC
3. SALOMON
4. SUUNTO
5. PRECOR
6. ATOMIC
7. WILSON
8. BONFIRE

Burberry

1. Burberry

Gant

1. GANT
2. GANT RUGGER

Lacoste

1. Lacoste

Lego grupa

1. Lego

LVMH grupa

1. Louis Vuitton
2. Dior Couture

Mattel, Inc.

1. Barbie
2. Hot Wheels
3. Fisher-Price
4. Matchbox
5. Corolle
6. UNO
7. Scrabble

8. *Monster High*

Microsoft

1. *Microsoft*
2. *XBOX*
3. *Microsoft Windows*
4. *Microsoft Office*
5. *Microsoft Windows Server*

Nike

1. *NIKE*
2. *CONVERSE*
3. *UMBRO*

Nokia

1. *NOKIA*
2. *CONNECTING PEOPLE*
3. *VERTU*
4. *V*

Procter & Gamble

1. *Gillette*
2. *OralB*
3. *Olay*

Richemont

1. *Alfred Dunhill*
2. *Azzedine Alaia*
3. *Baume Mercier*
4. *Cartier*
5. *Chloe*
6. *IWC*
7. *Jaeger LeCoultre*
8. *Lancel*
9. *Lange & Sohne*
10. *Montblanc*
11. *Panerai*
12. *Piaget*
13. *Purdey*
14. *Roger Dubuis*
15. *Shanghai Tang*
16. *Vacheron Constantin*
17. *Van Cleef & Arpels*

Unilever

1. *Dove*
2. *Axe/Lynx*
3. *Sure/Rexona*
4. *Vaseline*
5. *Pond's*
6. *Radox*

7. *Duschdas*
8. *St Ives*
9. *Persil* (tikai Apvienotajā Karalistē, Īrijā un Francijā; citur zīmoli pieder *Henkel*)
10. *Surf*
11. *Omo*
12. *Comfort*
13. *Cif*
14. *Sunsilk*
15. *VO5*
16. *TRESemmé*
17. *Nexus*
18. *Brylcreem*
19. *Knorr*
20. *Lipton*
21. *PG Tips*
22. *Slimfast*
23. *Signal*
24. *Close Up*
25. *Prodent*
26. *Mentadent*
27. *Pepsodent*
28. *Zwitsal*
29. *Fissan*

Vietnes, uz kurām attiecas Saprašanās memorands

MIH grupa

1. *allegro.pl*
2. *aukro.bg*
3. *aukro.cz*
4. *aukro.sk*
5. *osta.ee*
6. *qxl.dk*
7. *qxl.no*
8. *ricardo.ch*
9. *ricardo.gr*
10. *teszvesz.hu*
11. *tuktuk.lt*
12. *vatera.hu*

eBay

1. *ebay.at*
2. *ebay.be*
3. *ebay.ch*
4. *ebay.cz*
5. *ebay.de*
6. *eim.ebay.dk*
7. *eim.ebay.fi*
8. *ebay.fr* (izņemot sludinājumu sadaļu „*Petites Annonces*”)
9. *eim.ebay.gr*

10. *eim.ebay.hu*
11. *ebay.ie*
12. *ebay.it/classico* (izņemot reklāmas sludinājumus)
13. *ebay.nl*
14. *eim.ebay.no*
15. *ebay.pl*
16. *eim.ebay.pt*
17. *ebay.es/classico* (izņemot reklāmas sludinājumus)
18. *eim.eBay.se*
19. *ebay.co.uk*

Price Minister/Rakuten

1. *<http://www.priceminister.com>*
2. *<http://www.priceminister.fr>*
3. *<http://www.priceminister.es>*

Amazon

1. *amazon.co.uk*
2. *amazon.fr*
3. *amazon.de*
4. *amazon.it*
5. *Amazon.es*