

DIREKTĪVAS

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2013/11/ES

(2013. gada 21. maijs)

par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK

(Direktīva par patērētāju SAI)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 114. pantu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc leģislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ⁽¹⁾,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru ⁽²⁾,

tā kā:

- (3) Iekšējā tirgus sadrumstalotība kaitē Savienības konkurētspējai, izaugsmei un darbvietu radīšanai. Lai pabeigtu iekšējā tirgus izveidi, svarīgi ir novērst tiešos un netiešos šķēršļus, kas traucē iekšējā tirgus pienācīgai darbībai, un palielināt iedzīvotāju uzticību.
- (4) Nodrošinot piekļuvi vienkāršai, efektīvai, ātrai un lētai tādu iekšzemes un pārrobežu strīdu izšķiršanai, kas rodas pārdošanas vai pakalpojumu līgumu rezultātā, būtu jādod labums patērētājiem un tādējādi jāvairo viņu uzticība tirgum. Minētajai piekļuvei būtu jāattiecas uz darījumiem, kas veikti gan tiešsaistē, gan bezsaistē, un tā ir īpaši svarīga, kad patērētāji iepērkas ārvalstīs.
- (5) Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) ir vienkāršs, ātrs un lēts veids, kā ārpus tiesas izšķirt strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem. Tomēr SAI vēl nav pietiekami un konsekventi attīstīta visā Savienībā. Ar nožēlu jāatzīst, ka, neraugoties uz Komisijas 1998. gada 30. marta Ieteikumu 98/257/EK par principiem, kuri piemērojami iestādēm, kas atbildīgas par patērētāju strīdu izšķiršanu ārpus tiesas kārtībā ⁽³⁾, un 2001. gada 4. aprīļa Ieteikumu 2001/310/EK par principiem ārpus tiesas iestādēm, kas iesaistītas saskaņotā patērētāju strīdu izšķiršanā ⁽⁴⁾, vēl joprojām nav pareizi izveidota SAI un visos Savienības ģeogrāfiskajos apgabalos vai uzņēmējdarbības nozarēs tā nedarbojas pietiekami labi. Patērētāji un tirgotāji vēl joprojām nav informēti par esošajiem ārpus tiesas tiesiskās aizsardzības mehānismiem, un tikai neliela iedzīvotāju daļa zina, kā iesniegt sūdzību SAI vienībā. Tur, kur SAI procedūras ir pieejamas, starp dalībvalstīm pastāv lielas atšķirības to kvalitātes ziņā, un SAI vienības bieži pārrobežu strīdus nerisina efektīvi.
- (6) Dalībvalstīs valdošās atšķirības SAI pārklājumā, kvalitātē un informētībā par to ir šķērslis iekšējam tirgum un ir starp iemesliem, kuru dēļ daudzi patērētāji atturas no iepirkšanās pāri robežām un kādēļ viņi nevar paļauties uz to, ka iespējamos strīdus ar tirgotājiem var izšķirt vienkārši, ātri un lēti. Tādu pašu iemeslu dēļ tirgotāji varētu atturēties no pārdošanas patērētājiem citās dalībvalstīs, ja tajās nav pietiekamas piekļuves augstas kvalitātes SAI procedūrām. Turklāt tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību dalībvalstī, kurā pietiekamā mērā nav

⁽¹⁾ OV C 181, 21.6.2012., 93. lpp.

⁽²⁾ Eiropas Parlamenta 2013. gada 12. marta nostāja (Oficiālajā Vēstnesī vēl nav publicēta) un Padomes 2013. gada 22. aprīļa lēmums.

⁽³⁾ OV L 115, 17.4.1998., 31. lpp.

⁽⁴⁾ OV L 109, 19.4.2001., 56. lpp.

pieejamas augstas kvalitātes SAI procedūras, rodas neizdevīgāki konkurences apstākļi, salīdzinot ar tirgotājiem, kam ir piekļuve šādām procedūrām un kas tādēļ var ātrāk un lētāk izšķirt patērētāju strīdus.

- (7) Lai patērētāji varētu pilnībā izmantot iekšējā tirgus potenciālu, SAI vajadzētu būt pieejamai visu to iekšzemes un pārrobežu strīdu veidu izšķiršanai, uz ko attiecas šī direktīva, SAI procedūrām būtu jāatbilst saskanīgām kvalitātes prasībām, kas piemērojamas visā Savienībā, un patērētājiem un tirgotājiem vajadzētu zināt par šādu procedūru pastāvēšanu. Pieaugot pārrobežu tirdzniecībai un personu mobilitātei, ir arī svarīgi, lai SAI vienības efektīvi risinātu pārrobežu strīdus.
- (8) Kā Eiropas Parlaments norādīja 2011. gada 25. oktobra rezolūcijā par strīdu alternatīvu izšķiršanu civillietās, komercietās un ģimenes lietās un 2010. gada 20. maija rezolūcijā par vienotā tirgus nodrošināšanu patērētājiem un iedzīvotājiem, jebkādā visaptverošā pieejā vienotajam tirgum tā iedzīvotāju labā prioritātei vajadzētu būt vienkāršas, cenas ziņā pieņemamas, atbilstīgas un pieejamas tiesiskās aizsardzības sistēmas izstrādāšanai.
- (9) Komisija savā 2011. gada 13. aprīļa paziņojumā "Akts par vienoto tirgu – Divpadsmit mehānismi, kā veicināt izaugsmi un vairo uzticēšanos – "Kopīgiem spēkiem uz jaunu izaugsmi"" apzināja tiesību aktus SAI jomā, kuros kā viens no divpadsmit mehānismiem, kā veicināt izaugsmi, vairo uzticēšanos un gūt panākumus vienotā tirgus izveides pabeigšanā, ir iekļauts elektroniskās komercijas (e-komercijas) aspekts.
- (10) Eiropadome 2011. gada 24. un 25. marta un 23. oktobra secinājumos aicināja Eiropas Parlamentu un Padomi līdz 2012. gada beigām pieņemt pirmo prioritāro pasākumu kopumu, lai vienotajam tirgum dotu jaunu stimulu. Turklāt Eiropas Savienības Padome 2011. gada 30. maija secinājumos par prioritātēm vienotā tirgus darbības iedzīvināšanai uzsvēra e-komercijas nozīmi un atzina, ka patērētāju SAI shēmas var piedāvāt lētu, vienkāršu un ātru tiesisko aizsardzību gan patērētājiem, gan tirgotājiem. Minēto shēmu veiksmīgai īstenošanai ir nepieciešama visu dalībnieku noturīga politiskā atbalsta un atbalsts, nemazinot to SAI vienību lēmumu pieņemšanas pieejamību cenas ziņā, pārredzamību, elastību, ātrumu un kvalitāti, kuras ietilpst šīs direktīvas darbības jomā.
- (11) Ņemot vērā, ka arvien svarīgāka kļūst tiešsaistes komercija un jo īpaši pārrobežu tirdzniecība, kas ir viens no Savienības ekonomiskās aktivitātes stūrakmeņiem, ir nepieciešama pienācīgi funkcionējoša SAI infrastruktūra patērētāju strīdiem un pienācīgi integrēta strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) sistēma tādiem patērētāju strīdiem,

kas rodas saistībā ar darījumiem tiešsaistē, lai tādējādi sasniegtu vienotā tirgus mērķi – vairo iedzīvotāju uzticību iekšējam tirgum.

- (12) Šī direktīva un Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē⁽¹⁾ ir divi savstarpēji saistīti un viens otru papildinoši legīslatīvi instrumenti. Regulā (ES) Nr. 524/2013 ir paredzēts izveidot SIT platformu, kas patērētājiem un tirgotājiem sniedz vienotu piekļuves punktu tiešsaistes strīdu ārpustiesas izšķiršanai ar tādu SAI vienību palīdzību, kuras ir saistītas ar platformu un piedāvā SAI ar kvalitatīvām SAI procedūrām. Tādēļ kvalitatīvu SAI vienību pieejamība visā Savienībā ir priekšnosacījums SIT platformas pienācīgai darbībai.
- (13) Šī direktīva nebūtu jāpiemēro ar ekonomiku nesaistītiem sabiedriskiem pakalpojumiem. Ar ekonomiku nesaistīti pakalpojumi ir pakalpojumi, kurus nesniedz ekonomisku apsvērumu nolūkā. Tādējādi šai direktīvai nebūtu jāattiecas uz ar ekonomiku nesaistītiem sabiedriskiem pakalpojumiem, ko bez atbildības sniedz valsts vai kas tiek sniegti valsts vārdā, neatkarīgi no juridiskās formas, kādā minētie pakalpojumi tiek sniegti.
- (14) Šī direktīva nebūtu jāpiemēro veselības aprūpes pakalpojumiem, kas noteikti 3. panta a) punktā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2011/24/ES (2011. gada 9. marts) par pacientu tiesību piemērošanu pārrobežu veselības aprūpē⁽²⁾.
- (15) Savienībā ir jāattīsta pienācīgi funkcionējoša SAI, lai vairotu patērētāju uzticēšanos iekšējam tirgum, tostarp tiešsaistes komercijas jomā, un lai īstenotu pārrobežu un tiešsaistes tirdzniecības potenciālu un iespējas. Šāda attīstība būtu jābalsta uz jau esošajām SAI vienībām dalībvalstīs, ievērojot dalībvalstu juridiskās tradīcijas. Gan esošās, gan jaunizveidotās pienācīgi funkcionējošās strīdu izšķiršanas vienības, kas atbilst šajā direktīvā noteiktajām kvalitātes prasībām, būtu jāuzskata par "SAI vienībām" šīs direktīvas nozīmē. SAI izplatīšana var izrādīties svarīga arī tajās dalībvalstīs, kuru tiesās uzkrājas daudz neizskatītu lietu, kas Savienības iedzīvotājiem liedz īstenot savas tiesības uz taisnīgu tiesu pieņemamā laikā.
- (16) Šī direktīva būtu jāpiemēro strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem par līgumsaistībām, kas izriet gan no tiešsaistes, gan bezsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem, visās ekonomikas nozarēs, kurām nav piemērots atbrīvojums. Tam būtu jāaptver strīdi, kas radušies saistībā ar digitāla satura pārdošanu vai sniegšanu par atbildību. Šī

⁽¹⁾ Skatīt šā Oficiālā Vēstneša 1. lpp.

⁽²⁾ OV L 88, 4.4.2011., 45. lpp.

- direktīva būtu jāpieņem sūdzībām, kuras patērētāji ir iesnieguši par tirgotājiem. To nevajadzētu piemērot sūdzībām, ko tirgotāji ir iesnieguši pret patērētājiem, vai tirgotāju savstarpējiem strīdiem. Tomēr tam nevajadzētu liegt dalībvalstīm pieņemt vai atstāt spēkā noteikumus par procedūrām šādu strīdu izšķiršanai ārpus tiesas.
- (17) Būtu jāļauj dalībvalstīm atstāt spēkā vai ieviest valsts noteikumus attiecībā uz procedūrām, uz kurām šī direktīva neattiecas, piemēram, attiecībā uz iekšējām sūdzību izskatīšanas procedūrām, kuras vada tirgotājs. Šādas iekšējas sūdzību izskatīšanas procedūras var būt efektīvs līdzeklis, lai patērētāju strīdus izšķirtu jau sākumstadijā.
- (18) Termina "patērētājs" definīcijai būtu jāattiecas uz fiziskām personām, kuras rīkojas nesaistīti ar komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju. Tomēr, ja noslēgtā līguma mērķis daļēji ir saistīts un daļēji nav saistīts ar personas komercdarbību (divējāda lietojuma līgumi) un ar komercdarbību saistītais mērķis ir tik ierobežots, ka nav dominējošs kopējā piegādes kontekstā, arī šāda persona būtu jāuzskata par patērētāju.
- (19) Dažos esošajos Savienības tiesību aktos jau ir iekļauti noteikumi par SAI. Lai nodrošinātu juridisko noteiktību, būtu jāparedz, ka konflikta gadījumā priekšroka dodama šai direktīvai, izņemot tad, ja tajā nepārprotami noteikts citādi. Jo īpaši šai direktīvai nevajadzētu skart Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2008/52/EK (2008. gada 21. maijs) par konkrētiem mediācijas aspektiem civillietās un komercietās⁽¹⁾, kurā jau ir izklāstīts regulējums mediācijas sistēmām Savienības līmenī pārrobežu strīdiem, neliedzot minēto direktīvu piemērot iekšējām mediācijas sistēmām. Šī direktīva ir paredzēta horizontālai piemērošanai visiem SAI procedūru veidiem, tostarp SAI procedūrām, uz kurām attiecas Direktīva 2008/52/EK.
- (20) Šai direktīvai būtu jāattiecas uz visām vienībām, kas ir izveidotas ilgstošai darbībai, piedāvā ar SAI procedūru izšķirt strīdus starp patērētāju un tirgotāju un ir iekļautas sarakstā saskaņā ar šo direktīvu. Ja dalībvalstis tā nolemj, šī direktīva var attiekties arī uz strīdu izšķiršanas vienībām, kuras pusēm nosaka saistošu risinājumu. Tomēr ārpustiesas procedūru, kas uz *ad hoc* pamata izveidota vienam strīdam starp patērētāju un tirgotāju, nevajadzētu uzskatīt par SAI procedūru.
- (21) SAI procedūras Savienībā un dalībvalstīs ļoti atšķiras. Tās var būt procedūras, kurās SAI vienība saved kopā strīdā iesaistītās puses, lai censtos panākt izlīgumu, vai procedūras, kurās SAI vienība ierosina risinājumu, vai procedūras, kurās SAI vienība nosaka risinājumu. Tās var būt arī divu vai vairāku šādu procedūru apvienojums. Šai direktīvai nevajadzētu skart veidu, kādā dalībvalstīs notiek SAI procedūras.
- (22) Procedūras strīdu izšķiršanas vienībās, kurās fiziskās personas, kas ir atbildīgas par strīdu izšķiršanu, tiek nodarbinātas vai saņem jebkāda veida atalgojumu tikai un vienīgi no tirgotāja, var būt pakļautas interešu konflikta riskam. Tāpēc minētās procedūras principā būtu jāizslēdz no šīs direktīvas darbības jomas, izņemot tad, ja dalībvalsts nolemj, ka šādas procedūras var atzīt par SAI procedūrām saskaņā ar šo direktīvu, un ar noteikumu, ka minētās vienības pilnībā atbilst konkrētajām prasībām par neatkarību un objektivitāti, kas noteiktas šajā direktīvā. SAI vienības, kas piedāvā strīdu izšķiršanu ar šādu procedūru palīdzību, būtu regulāri jāvērtē par to, kā tās ievēro šajā direktīvā noteiktās kvalitātes prasības, tostarp konkrētās papildu prasības to neatkarības nodrošināšanai.
- (23) Šai direktīvai nebūtu jāattiecas uz tādu sūdzību izskatīšanas sistēmu procedūrām, kuras vada tirgotājs, ne arī uz tiesām sarunām starp iesaistītajām pusēm. Turklāt tai nebūtu jāattiecas uz gadījumiem, kad tiesnesis cenšas panākt strīda risinājumu tiesvedībā, kas attiecas uz minēto strīdu.
- (24) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka strīdus, uz kuriem attiecas šī direktīva, var iesniegt izskatīšanai SAI vienībai, kura atbilst šajā direktīvā izklāstītajām prasībām un saskaņā ar to ir iekļauta sarakstā. Dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai šo pienākumu izpildīt, balstoties uz esošām pienācīgi funkcionējošām SAI vienībām un vajadzības gadījumā pielāgojot to piemērošanas jomu vai paredzot jaunu SAI vienību izveidi. Ar šo direktīvu nebūtu jāliedz darboties jau esošām strīdu izšķiršanas vienībām, kas darbojas valsts patērētāju tiesību aizsardzības iestāžu sistēmā tajās dalībvalstīs, kurās par strīdu izšķiršanu atbildīgās personas ir valsts ierēdņi. Valsts ierēdņi būtu jāuzskata gan par patērētāju, gan tirgotāju interešu pārstāvjiem. Ar šo direktīvu nevajadzētu dalībvalstīm noteikt pienākumu veidot atsevišķu SAI vienību katrā mazumtirdzniecības nozarē. Lai nodrošinātu pilnīgu sektorālu un ģeogrāfisku pārklājumu ar SAI un piekļuvi tām, dalībvalstīm vajadzības gadījumā vajadzētu būt iespējai paredzēt tādas papildu SAI vienības izveidi, kas risina strīdus, kuru izšķiršana nav nevienas konkrētas SAI vienības kompetencē. Papildu SAI vienības ir paredzētas kā garantija patērētājiem un tirgotājiem, nodrošinot, ka nepastāv ierobežojumi piekļuvei kādai SAI vienībai.

(1) OV L 136, 24.5.2008., 3. lpp.

- (25) Šai direktīvai nevajadzētu liegt dalībvalstīm atstāt spēkā vai ieviest tiesību aktus par patērētāju līgumstrīdu ārpustiesas risināšanas procedūrām, kas atbilst šajā direktīvā noteiktajām prasībām. Turklāt, lai nodrošinātu, ka SAI vienības spēj efektīvi darboties, minētajām struktūrām vajadzētu būt iespējai saskaņā ar tās dalībvalsts tiesību aktiem, kurā tās izveidotas, atstāt spēkā vai ieviest procedūras noteikumus, kuri tām konkrētos apstākļos ļauj atteikties izskatīt strīdus, piemēram, ja strīds ir pārāk sarežģīts un to tādēļ varētu labāk izšķirt tiesā. Tomēr procedūras noteikumiem, kas SAI vienībām ļauj atteikties izskatīt strīdu, nevajadzētu ievērojami traucēt patērētāju piekļuvi SAI procedūrām, tostarp attiecībā uz pārrobežu strīdiem. Tādējādi, paredzot naudas vērtībā izteiktu robežlielumu, dalībvalstīm būtu vienmēr jāņem vērā, ka strīdus reālā vērtība starp dalībvalstīm var atšķirties un ka nesamērīgi liela robežlieluma noteikšana vienā dalībvalstī tādēļ realitātē varētu kavēt piekļuvi SAI procedūrām patērētājiem no citām dalībvalstīm. Nevajadzētu prasīt, lai dalībvalstis nodrošina, ka patērētājs var savu sūdzību iesniegt citai SAI vienībai, ja kāda SAI vienība, kurai sūdzība iesniegta pirmajai, ir atteikusies to izskatīt savu procedūras noteikumu dēļ. Šādos gadījumos būtu jāuzskata, ka dalībvalstis ir izpildījušas savu pienākumu nodrošināt pilnīgu pārklājumu ar SAI vienībām.
- (26) Šai direktīvai būtu jāļauj, ka uz tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību kādā dalībvalstī, attiecas SAI vienība, kas izveidota citā dalībvalstī. Lai uzlabotu pārklājumu un patērētāju piekļuvi SAI visā Savienībā, dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai nolemt paļauties uz SAI vienībām, kas izveidotas citā dalībvalstī, vai reģionālām, transnacionālām vai Eiropas mēroga SAI vienībām, ja uz tirgotājiem no dažādām dalībvalstīm attiecas viena un tā pati SAI vienība. Tomēr vērsšanās SAI vienībā, kas izveidotas citā dalībvalstī, vai reģionālās, transnacionālās vai Eiropas mēroga SAI vienībās, nevajadzētu skart dalībvalstu pienākumu nodrošināt pilnīgu pārklājumu ar SAI vienībām un piekļuvi tām.
- (27) Šai direktīvai nevajadzētu skart dalībvalstis, kas atstāj spēkā vai ievieš SAI procedūras, kurās apvieno identisku vai līdzīgu strīdu izskatīšanu starp tirgotāju un vairākiem patērētājiem. Būtu jāveic vispusīgi ietekmes izvērtējumi par kolektīviem ārpustiesas izlīgumiem, pirms šādas izlīgumus ierosina Savienības līmenī. Efektīvai kolektīvu prasību sistēmai un ērtai piekļuvei SAI vajadzētu vienai otru papildināt, un tām nevajadzētu būt savstarpēji izslēdzošām procedūrām.
- (28) Tādas informācijas apstrāde, kas saistīta ar strīdiem, uz kuriem attiecas šī direktīva, būtu jāveic saskaņā ar noteikumiem par personas datu aizsardzību, kas paredzēti dalībvalstu normatīvajos un administratīvajos aktos, kuri pieņemti saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 95/46/EK (1995. gada 24. oktobris) par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti⁽¹⁾.
- (29) SAI procedūrā vienmēr vajadzētu ievērot konfidencialitāti un privātumu. Dalībvalstis būtu jānodrošina aizsargāt SAI procedūru konfidencialitāti jebkādā turpmākā civilā vai komerciālā tiesvedībā vai arbitražas tiesā.
- (30) Tomēr dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka SAI vienības dara publiski pieejamas jebkādas sistemātiskas vai nozīmīgas problēmas, kas ir bieži sastopamas un noved pie strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem. Informācijai, ko dara zināmu šajā sakarā, varētu pievienot ieteikumus, kā no šādām problēmām turpmāk var izvairīties vai kā tās var atrisināt, lai paaugstinātu tirgotāju standartus un atvieglotu informācijas un paraugprakses apmaiņu.
- (31) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka SAI vienības izšķir strīdus gan patērētājam, gan tirgotājam taisnīgā, praktiskā un samērīgā veidā, objektīvi izvērtējot apstākļus, kuros sūdzība ir iesniegta, un pienācīgi ievērojot pušu tiesības.
- (32) SAI vienību neatkarībai un godprātībai ir izšķiroša nozīme, lai panāktu Savienības iedzīvotāju uzticību, ka SAI mehānismi tiem piedāvās taisnīgu un neatkarīgu iznākumu. Par SAI atbildīgajai fiziskajai personai vai koleģiālajai struktūrai vajadzētu būt neatkarīgai no visiem tiem, kas varētu būt ieinteresēti iznākumā, un tai nevajadzētu būt interešu konfliktā, kas varētu šo personu vai iestādi traucēt godīgā, objektīvā un neatkarīgā veidā pieņemt lēmumu.
- (33) Fiziskās personas, kas atbild par SAI, būtu jāuzskata par objektīvām tikai tad, ja uz tām nevar izdarīt spiedienu, tādējādi ietekmējot to attieksmi pret attiecīgo strīdu. Lai nodrošinātu, ka tās rīkojas neatkarīgi, minētās personas vajadzētu iecelt amatā uz pietiekami ilgu laiku un nevajadzētu pakļaut nekādām norādēm no vienas vai otras puses vai to pārstāvjiem.
- (34) Lai nodrošinātu, ka nav nekādu interešu konfliktu, par SAI atbildīgajām fiziskajām personām būtu jāatklāj visi apstākļi, kas varētu ietekmēt to neatkarību un objektivitāti vai radīt interešu konfliktu ar vienu vai otru no pusēm strīdā, ko tām lūdz izšķirt. Tā varētu būt finansiāla ieinteresētība, tieša vai netieša, SAI procedūras iznākumā vai jebkādas personīgas vai ar uzņēmējdarbību saistītas attiecības ar vienu vai vairākām no pusēm trīs gadu laikā pirms amata ieņemšanas, tostarp jebkāds statuss, izņemot SAI vajadzībām, kurā attiecīgā persona ir kaut ko darījusi vienai vai vairākām no pusēm, profesionālai organizācijai vai uzņēmējdarbības apvienībai, kuras dalībnieks ir viena no pusēm, vai jebkādam to dalībniekam.

(1) OV L 281, 23.11.1995., 31. lpp.

- (35) Tas, ka nav šāda spiediena, ir jo īpaši jānodrošina gadījumos, kad par SAI atbildīgās fiziskās personas nodarbina tirgotājs vai tās no tirgotāja saņem jebkāda veida atalgojumu. Tādēļ būtu jāparedz konkrētas prasības gadījumā, ja dalībvalstis nolemj atļaut, ka strīdu izšķiršanas procedūras šādos gadījumos var kvalificēt kā SAI procedūras saskaņā ar šo direktīvu. Ja par SAI atbildīgās fiziskās personas tiek nodarbinātas vai saņem jebkāda veida atalgojumu tikai un vienīgi no profesionālas organizācijas vai uzņēmējdarbības apvienības, kuras dalībnieks ir tirgotājs, to rīcībā vajadzētu būt atsevišķam un speciālam budžetam, kas ir pietiekams to uzdevumu izpildei.
- (36) SAI sekmīgai darbībai un jo īpaši lai nodrošinātu nepieciešamo uzticību SAI procedūrām, ir būtiski, lai fiziskajām personām, kas atbildīgas par SAI, būtu nepieciešamā kompetence, tostarp vispārēja izpratne par tiesībām. Minētajām personām jo īpaši vajadzētu būt pietiekamām vispārējām zināšanām par juridiskiem jautājumiem, lai saprastu strīda juridisko nozīmi, taču nav vajadzīgs, lai tās būtu kvalificēti tiesību speciālisti.
- (37) Konkrētu kvalitātes principu piemērojamība SAI procedūrām stiprina gan patērētāju, gan tirgotāju uzticēšanos šādām procedūrām. Savienības līmenī šādi kvalitātes principi tika sākotnēji izstrādāti Komisijas Ieteikumos 98/257/EK un 2001/310/EK. Dažus no minētajos Komisijas ieteikumos noteiktajiem principiem padarot par saistošiem, ar šo direktīvu tiek noteikts kvalitātes prasību kopums, kuru piemēro visām SAI procedūrām, ko veic SAI vienība, par kuru ir paziņots Komisijai.
- (38) Ar šo direktīvu būtu jānosaka kvalitātes prasības SAI vienībām, kas patērētājiem nodrošinātu vienādu aizsardzības un tiesību līmeni gan iekšzemes, gan pārrobežu strīdos. Šai direktīvai nevajadzētu liegt dalībvalstīm pieņemt vai atstāt spēkā noteikumus, kas pārsniedz, to, kas ir paredzēts šajā direktīvā.
- (39) SAI vienībām vajadzētu būt pieejamām un pārredzamām. Lai nodrošinātu SAI vienību un SAI procedūru pārredzamību, ir nepieciešams, lai puses saņem skaidru un pieejamu informāciju, kas tām vajadzīga, lai pirms iesauktās SAI procedūrā pieņemtu pamatotu lēmumu. Nebūtu jāprasa šādas informācijas sniegšana tirgotājiem, ja saskaņā ar valsts tiesību aktiem to līdzdalība SAI procedūrās ir obligāta.
- (40) Pienācīgi funkcionējošai SAI vienībai tiešsaistes un bezsaistes strīdu risināšanas process būtu jāpabeidz ātri, un SAI procedūras iznākums jādara pieejams 90 kalendāro dienu laikā, kas sākas dienā, kad SAI vienība saņemusi visus sūdzības materiālus, tostarp visus attiecīgos dokumentus, kas saistīti ar šo sūdzību. SAI vienībai, kas saņemusi sūdzību, par to būtu jāpaziņo pusēm, kad tā ir saņemusi visus dokumentus, kas vajadzīgi SAI procedūras veikšanai. Dažos ļoti sarežģītos izņēmuma gadījumos, tostarp ja viena no pusēm pamatotu iemeslu dēļ nevar piedalīties SAI procedūrā, SAI vienībām būtu jāvar pagarināt minēto laika periodu, lai veiktu attiecīgā gadījuma izskatīšanu. Puses būtu jāinformē par jebkādu šādu pagarināšanu un par paredzamo aptuveno laiku, kas būs vajadzīgs, lai pabeigtu izskatīt strīdu.
- (41) Būtu vēlams, lai SAI procedūras patērētājam būtu bez maksas. Gadījumā, ja piemēro maksu, SAI procedūrai vajadzētu būt pieejamai, pievilcīgai un lētai patērētājiem. Tādēļ maksai nevajadzētu pārsniegt nominālu samaksu.
- (42) SAI procedūrām vajadzētu būt taisnīgām, lai strīdā iesaistītās puses ir pilnīgi informētas par savām tiesībām un sekām, kādas var būt izvēlei, ko tās izdara SAI procedūras kontekstā. SAI vienībām būtu patērētāji jāinformē par to tiesībām, pirms tie piekrīt ierosinātam risinājumam vai sāk tam atbilstoši rīkoties. Abām pusēm būtu arī jāvar iesniegt savu informāciju un pierādījumus, neesot fiziski klāt.
- (43) Vienošanās starp patērētāju un tirgotāju par to, ka sūdzības iesniedz SAI vienībai, nedrīkstētu būt patērētājam saistoša, ja tā tikusi noslēgta, pirms izcēlies strīds, un ja tās rezultātā patērētājam tiek atņemtas tā tiesības celt prasību tiesā, lai risinātu strīdu. Turklāt SAI procedūrās, kuru mērķis ir izšķirt strīdu, nosakot risinājumu, noteiktajam risinājumam vajadzētu būt pusēm saistošam tikai tad, ja tās iepriekš tika informētas par risinājuma saistošo raksturu un tam īpaši piekrita. Īpaša piekrišana no tirgotāja puses nebūtu jāprasa, ja valsts noteikumus ir paredzēts, ka šādi risinājumi tirgotājiem ir saistoši.
- (44) SAI procedūrās, kuru mērķis ir izšķirt strīdu, nosakot risinājumu patērētājam, situācijā, kad nav tiesību normu kolīziju, nevajadzētu būt tā, ka noteiktā risinājuma rezultātā patērētājam tiek atņemta aizsardzība, ko tam sniedz noteikumi, no kuriem saskaņā ar tās dalībvalsts tiesību aktiem, kurā patērētājam un tirgotājam ir pastāvīgā mītnesvieta, nevar ar vienošanos atkāpties. Situācijā, kad ir tiesību normu kolīzija – ja tiesību aktus, kas piemērojami pārdošanas vai pakalpojumu līgumam, nosaka saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 593/2008 (2008. gada 17. jūnijs) par tiesību aktiem,

kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I) ⁽¹⁾ 6. panta 1. un 2. punktu –, nevajadzētu būt tā, ka SAI vienības noteiktā risinājuma rezultātā patērētājam tiek atņemta aizsardzība, ko tam sniedz noteikumi, no kuriem saskaņā ar tās dalībvalsts tiesību aktiem, kurā patērētājam ir pastāvīgā mītnesvieta, nevar ar vienošanos atkāpties. Situācijā, kad ir tiesību normu kolīzija – ja tiesību aktus, kas piemērojami pārdošanas vai pakalpojumu līgumam, nosaka saskaņā ar 5. panta 1. līdz 3. punktu 1980. gada 9. jūnija Romas konvencijā par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām ⁽²⁾ –, nevajadzētu būt tā, ka SAI vienības noteiktā risinājuma rezultātā patērētājam tiek atņemta aizsardzība, ko patērētājam sniedz tās dalībvalsts imperatīvās normas, kurā patērētājam ir pastāvīgā mītnesvieta.

- (45) Tiesības uz efektīvu tiesību aizsardzību un tiesības uz taisnīgu tiesu ir pamattiesības, kas noteiktas Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 47. pantā. Tādēļ SAI procedūras nevajadzētu veidot tā, lai tās aizstātu tiesas procedūras, un tām nevajadzētu patērētājiem vai tirgotājiem atņemt tiesības vērsties tiesā pēc tiesiskās aizsardzības. Šai direktīvai nevajadzētu liegt pusēm īstenot savas tiesības piekļūt tiesu sistēmai. Gadījumos, kad strīdu nevarētu izšķirt ar konkrētu SAI procedūru, kuras iznākums nav saistošs, pusēm nevajadzētu liegt pēc tam uzsākt tiesvedību par minēto strīdu. Dalībvalstīm vajadzētu būt brīvai izvēlei par līdzekļiem, kas būtu piemēroti šī mērķa sasniegšanai. Tām vajadzētu būt iespējai *inter alia* noteikt, ka SAI procedūras laikā neiestājas noilguma termiņš.
- (46) Lai tās varētu efektīvi darboties, SAI vienību rīcībā vajadzētu būt pietiekamiem cilvēku, materiālajiem un finanšu resursiem. Dalībvalstīm būtu jāņem vērā atbilstīgu finansējuma veidu SAI vienībām savā teritorijā, neierobežojot finansējumu vienībām, kas jau darbojas. Šai direktīvai nevajadzētu skart jautājumu par to, vai SAI vienības saņem publisku vai privātu finansējumu vai arī tiek finansētas, apvienojot publisko un privāto finansējumu. Tomēr SAI vienības būtu jāamudina apsvērt tieši privātus finansējuma veidus un publiskus līdzekļus izmantot tikai pēc dalībvalstu ieskatiem. Šai direktīvai nevajadzētu skart uzņēmumu vai profesionālo organizāciju vai uzņēmējdarbības apvienību iespēju finansēt SAI vienības.
- (47) Ja izceļas strīds, ir nepieciešams, lai patērētāji var ātri noteikt, kuru SAI vienību kompetencē ir izskatīt viņu sūdzību, un uzzināt, vai attiecīgais tirgotājs piedalīsies SAI vienībai iesniegto procedūru izskatīšanā. Tirgotājiem, kuri apņemas izmantot SAI vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem, būtu patērētāji jāinformē par tās SAI vienības vai vienību tīmekļa vietnes adresi, kas uz tiem

attiecas. Minētā informācija būtu jāsniedz skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā tirgotāja tīmekļa vietnē, ja tāda ir, un, attiecīgā gadījumā, starp tirgotāju un patērētāju noslēgto pārdošanas vai pakalpojumu līgumu vispārējos noteikumos un nosacījumos. Tirgotājiem vajadzētu būt iespējai savās tīmekļa vietnēs un attiecīgo līgumu noteikumos un nosacījumos iekļaut jebkādu papildu informāciju par viņu iekšējām sūdzību izskatīšanas procedūrām vai par citiem veidiem, kā ar viņiem tieši sazināties, lai risinātu strīdus ar patērētājiem, neliekot tiem vērsties pie SAI vienības. Ja strīdu nevar atrisināt tiešā veidā, tirgotājam būtu patērētājam papīra formātā vai kādā citā pastāvīgā informācijas nesējā jāsniedz informācija par attiecīgajām SAI vienībām un jānorāda, vai viņš tās izmantos.

- (48) Tirgotāju pienākumam informēt patērētājus par SAI vienībām, kuras attiecas uz minētajiem tirgotājiem, nevajadzētu skart citos Savienības tiesību aktos iekļautos noteikumus par patērētāju informēšanu par ārpus tiesiskās aizsardzības procedūrām, kuri būtu jāpiemēro papildus attiecīgajam informēšanas pienākumam, kas paredzēts šajā direktīvā.
- (49) Šajā direktīvā nebūtu jāparedz, ka tirgotāju dalība SAI procedūrās ir obligāta vai ka šādu procedūru iznākums ir saistošs tirgotājiem, ja patērētājs pret tiem ir iesniedzis sūdzību. Tomēr, lai nodrošinātu, ka patērētājiem ir pieejama tiesiskā aizsardzība un ka viņi nav spiesti atteikties no sūdzībām, tirgotāji būtu jāamudina pēc iespējas piedalīties ARD procedūrās. Tādēļ šai direktīvai nevajadzētu skart valstu noteikumus, kuri paredz, ka tirgotāju līdzdalība šādās procedūrās ir obligāta vai saistīta ar stimuliem vai sankcijām vai arī ka to iznākums tirgotājiem ir saistošs, ar noteikumu, ka šādi tiesību akti pusēm neliedz īstenot savas tiesības uz piekļuvi tiesu sistēmai, kas paredzētas Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 47. pantā.
- (50) Lai nepieļautu, ka SAI vienībām tiek uzlikts nevajadzīgs slogs, dalībvalstīm būtu patērētāji jāamudina sazināties ar tirgotāju, lai pirms sūdzības iesniegšanas SAI vienībai problēmu mēģinātu atrisināt divpusēji. Daudzos gadījumos šāda rīcība patērētājiem ļautu savus strīdus atrisināt ātri un agrīnā posmā.
- (51) SAI izstrādē dalībvalstīm būtu jāiesaista profesionālo organizāciju, uzņēmējdarbības apvienību un patērētāju apvienību pārstāvji, jo īpaši attiecībā uz objektivitātes un neatkarības principiem.
- (52) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka SAI vienības sadarbojas pārrobežu strīdu izšķiršanā.

⁽¹⁾ OV L 177, 4.7.2008., 6. lpp.

⁽²⁾ OV L 266, 9.10.1980., 1. lpp.

- (53) Savienībā būtu jāstiprina SAI vienību tīkli, piemēram, sūdzību izskatīšanas tīkls finanšu pakalpojumu jomā "FIN-NET". Dalībvalstīm būtu SAI vienības jānodrošina klāt par šādu tīklu sastāvdaļu.
- (54) Ciešai sadarbībai starp SAI vienībām un valsts iestādēm būtu jāstiprina Savienības tiesību aktu efektīva piemērošana patērētāju aizsardzības jomā. Komisijai un dalībvalstīm būtu jāatvieglo sadarbība starp SAI vienībām, lai sekmētu paraugprakses un speciālo zināšanu apmaiņu un lai apspriestu jebkādas problēmas, kas rodas saistībā ar SAI procedūru izmantošanu. Šādu sadarbību vajadzētu atbalstīt, *inter alia*, ar nākamo Savienības Patērētāju programmu.
- (55) Lai nodrošinātu SAI vienību pienācīgu un efektīvu darbību, tās būtu cieši jāuzrauga. Minētajam nolūkam katrai dalībvalstij būtu jāizraugās kompetentā iestāde vai kompetentās iestādes, kam būtu jāpilda minētā funkcija. Komisijai un kompetentajām iestādēm saskaņā ar šo direktīvu būtu jāpublicē un jāatjaunina to SAI vienību saraksts, kuras atbilst šai direktīvai. Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka SAI vienības, Eiropas Patērētāju centru tīkls un, attiecīgā gadījumā, struktūras, kas izraudzītas saskaņā ar šo direktīvu, minēto sarakstu publicē savā tīmekļa vietnē, iekļaujot saiti uz Komisijas tīmekļa vietni, un, kad vien iespējams, uz pastāvīga informācijas nesēja savās telpās. Turklāt dalībvalstīm būtu arī jānodrošina, lai attiecīgās patērētāju organizācijas un uzņēmējdarbības apvienības publicētu sarakstu. Dalībvalstīm būtu arī jānodrošina pienācīga informācijas izplatīšana par to, kas patērētājiem būtu jāzina, ja tiem ir strīds ar tirgotāju. Turklāt kompetentajām iestādēm būtu jāpublicē regulāri ziņojumi par SAI vienību attīstību un darbību savās dalībvalstīs. SAI vienībām būtu jāziņo kompetentajām iestādēm konkrēta informācija, kas būtu minēto ziņojumu pamatā. Dalībvalstīm būtu jānodrošina SAI vienības sniegt šādu informāciju, izmantojot Komisijas Ieteikumu 2010/304/ES (2010. gada 12. maijs) par harmonizētās metodikas izmantošanu patērētāju sūdzību un jautājumu klasificēšanai ⁽¹⁾.
- (56) Ir nepieciešams, lai dalībvalstis paredzētu noteikumus par sankcijām par to valsts noteikumu pārkāpumiem, kuri pieņemti, lai izpildītu šo direktīvu, un nodrošinātu, ka minētie noteikumi tiek īstenoti. Sankcijām vajadzētu būt efektīvām, samērīgām un preventīvām.
- (57) Būtu jāgroza Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 2006/2004 (2004. gada 27. oktobris) par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā ("Regula par
- sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā") ⁽²⁾, ietverot tās pielikumā atsauci uz šo direktīvu, lai stiprinātu pārrobežu sadarbību saistībā ar šīs direktīvas īstenošanu.
- (58) Būtu jāgroza Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2009/22/EK (2009. gada 23. aprīlis) par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību ⁽³⁾ ("Aizliegumu direktīva"), ietverot tās pielikumā atsauci uz šo direktīvu, lai nodrošinātu, ka tiek aizsargātas patērētāju kolektīvās intereses, kas paredzētas šajā direktīvā.
- (59) Saskaņā ar Dalībvalstu un Komisijas 2011. gada 28. septembra kopīgo politisko deklarāciju par skaidrojošiem dokumentiem ⁽⁴⁾ dalībvalstis ir apņēmušās, paziņojot savus transponēšanas pasākumus, pamatotos gadījumos pievienot vienu vai vairākus dokumentus, kuros paskaidrota saikne starp direktīvas sastāvdaļām un atbilstīgajām daļām valsts pieņemtos transponēšanas instrumentos. Attiecībā uz šo direktīvu likumdevējs uzskata, ka šādu dokumentu nosūtīšana ir pamatota.
- (60) Ņemot vērā to, ka šīs direktīvas mērķi, proti, panākot augstu patērētāju aizsardzības līmeni un neierobežojot patērētāju piekļuvi tiesām, veicināt iekšējā tirgus pienācīgu darbību, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, un to, ka tādēļ to var labāk sasniegt Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionalitātes principu šajā direktīvā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minētā mērķa sasniegšanai.
- (61) Šajā direktīvā ir ņemtas vērā pamattiesības un ir ievēroti principi, kas jo īpaši ir atzīti Eiropas Savienības Pamattiesību hartā un konkrēti tās 7., 8., 38. un 47. pantā.
- (62) Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 45/2001 (2000. gada 18. decembris) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Kopienas iestādēs un struktūrās un par šādu datu brīvu apriti ⁽⁵⁾ 28. panta 2. punktu ir notikusi apspriešanās ar Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāju, kas 2012. gada 12. janvārī sniedza atzinumu ⁽⁶⁾,

⁽²⁾ OV L 364, 9.12.2004., 1. lpp.

⁽³⁾ OV L 110, 1.5.2009., 30. lpp.

⁽⁴⁾ OV C 369, 17.12.2011., 14. lpp.

⁽⁵⁾ OV L 8, 12.1.2001., 1. lpp.

⁽⁶⁾ OV C 136, 11.5.2012., 1. lpp.

⁽¹⁾ OV L 136, 2.6.2010., 1. lpp.

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

I NODAĻA

VISPĀRĪGI NOTEIKUMI

1. pants

Priekšmets

Šīs direktīvas mērķis ir, panākot augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, veicināt iekšējā tirgus pienācīgu darbību, nodrošinot, ka patērētāji var brīvprātīgi iesniegt sūdzības pret tirgotājiem vienībās, kas piedāvā neatkarīgas, objektīvas, pārredzamas, efektīvas, ātras un taisnīgas alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras. Šī direktīva neskar valsts tiesību aktus, kuri paredz, ka līdzdalība šādās procedūrās ir obligāta, ar noteikumu, ka šādi tiesību akti pusēm neliedz īstenot savas tiesības uz piekļuvi tiesu sistēmai.

2. pants

Darbības joma

1. Šī direktīva attiecas uz procedūrām tādu iekšzemes un pārrobežu strīdu izšķiršanai ārpus tiesas, kuri ir saistīti ar līgumsaistībām, kas izriet no pārdošanas līgumiem vai pakalpojumu līgumiem starp tirgotāju, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, un patērētāju, kas dzīvo Savienībā, un kuru risināšanā iesaistās SAI struktūra, kas piedāvā vai nosaka risinājumu vai saved kopā strīdā iesaistītās puses, lai atvieglotu izlīguma panākšanu.

2. Šī direktīva neattiecas uz:

- a) procedūrām strīdu izšķiršanas vienībās, kurās par strīdu izšķiršanu atbildīgās fiziskās personas nodarbina vai algo tikai un vienīgi atsevišķais tirgotājs, izņemot, ja dalībvalstis nolemj atļaut šādas procedūras kā SAI procedūras saskaņā ar šo direktīvu un ja ir izpildītas prasības, kas noteiktas II nodaļā, tostarp īpašās prasības par neatkarību un pārredzamību, kas noteiktas 6. panta 3. punktā;
- b) procedūrām sūdzību izskatīšanas sistēmās, kuras vada tirgotājs;
- c) ar ekonomiku nesaistītiem sabiedriskiem pakalpojumiem;
- d) strīdiem starp tirgotājiem;
- e) tiesām sarunām starp patērētāju un tirgotāju;
- f) gadījumiem, kad tiesnesis cenšas panākt strīda risinājumu tiesvedībā, kas attiecas uz minēto strīdu;
- g) procedūrām, kuras tirgotājs sācis pret patērētāju;

h) veselības aprūpes pakalpojumiem, ko pacientiem sniedz veselības aprūpes speciālisti, lai izvērtētu, saglabātu vai atjaunotu viņu veselības stāvokli, tostarp uz zāļu un medicīnisku ierīču izrakstīšanu, izsniegšanu un nodrošināšanu;

i) tālākizglītības vai augstākās izglītības publiskiem sniedzējiem.

3. Ar šo direktīvu tiek noteiktas saskaņotas kvalitātes prasības SAI vienībām un SAI procedūrām, lai nodrošinātu, ka pēc tās īstenošanas patērētājiem ir pieejami augstas kvalitātes pārredzami, efektīvi un taisnīgi ārpustiesas tiesiskās aizsardzības mehānismi neatkarīgi no tā, kur Savienībā viņi dzīvo. Dalībvalstis var atstāt spēkā vai ieviest noteikumus, kas pārsniedz tos, kuri paredzēti šajā direktīvā, lai nodrošinātu augstāku patērētāju tiesību aizsardzības līmeni.

4. Šajā direktīvā ir atzīta dalībvalstu kompetence noteikt, vai to teritorijā izveidotajās SAI vienības ir pilnvarotas noteikt risinājumu.

3. pants

Saistība ar citiem Savienības tiesību aktiem

1. Ja vien šajā direktīvā nav noteikts citādi, gadījumā, ja kāds šīs direktīvas noteikums ir pretrunā noteikumam, kas paredzēts kādā citā Savienības tiesību aktā un attiecas uz ārpustiesas tiesiskās aizsardzības procedūrām, ko patērētājs uzsāk pret tirgotāju, priekšroka dodama šīs direktīvas noteikumam.

2. Šī direktīva neskar Direktīvu 2008/52/EK.

3. Šīs direktīvas 13. pants neskar citos Savienības tiesību aktos iekļautos noteikumus par patērētāju informēšanu par ārpustiesas tiesiskās aizsardzības procedūrām, kurus piemēro papildus minētajam pantam.

4. pants

Definīcijas

1. Šajā direktīvā:

- a) "patērētājs" ir jebkura fiziska persona, kura rīkojas nolūkos, kas nav saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju;
- b) "tirgotājs" ir jebkura fiziska persona vai jebkura privāta vai publiska juridiska persona, kura, tostarp ar jebkuras personas starpniecību, kas rīkojas tās vārdā vai uzdevumā, rīkojas nolūkos, kas ir saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju;

- c) "pārdošanas līgums" ir jebkurš līgums, saskaņā ar kuru tirgotājs nodod vai apņemas nodot preču īpašumtiesības patērētājam un patērētājs maksā vai apņemas maksāt to cenu, tostarp jebkurš līgums, kura priekšmets ir gan preces, gan pakalpojumi;
- d) "pakalpojumu līgums" ir jebkurš līgums, izņemot pārdošanas līgumu, saskaņā ar kuru tirgotājs sniedz vai apņemas sniegt pakalpojumu patērētājam un patērētājs maksā vai apņemas maksāt tā cenu;
- e) "iekšzemes strīds" ir līgumstrīds, kurš izcēlies saistībā ar pārdošanas vai pakalpojumu līgumu, ja patērētāja mītnesvieta preču vai pakalpojumu pasūtīšanas brīdī ir tajā pašā dalībvalstī, kurā tirgotājs veic uzņēmējdarbību;
- f) "pārrobežu strīds" ir līgumstrīds, kurš izcēlies saistībā ar pārdošanas vai pakalpojumu līgumu, ja patērētāja mītnesvieta preču vai pakalpojumu pasūtīšanas brīdī ir citā dalībvalstī, nevis tajā, kurā tirgotājs veic uzņēmējdarbību;
- g) "SAI procedūra" ir 2. pantā minētā procedūra, kas atbilst šajā direktīvā noteiktajām prasībām un ko veic SAI vienība;
- h) "SAI vienība" ir vienība – neatkarīgi no tā, kā tā nosaukta vai minēta –, kas izveidota ilgstošai darbībai un piedāvā ar SAI procedūru izšķirt strīdu un kas iekļauta sarakstā saskaņā ar 20. panta 2. punktu;
- i) "kompetentā iestāde" ir jebkura publiska iestāde, ko dalībvalsts izraudzījusies šīs direktīvas vajadzībām un kas izveidota valsts, reģionālā vai vietējā līmenī.

2. Tirgotājs veic uzņēmējdarbību:

- ja tirgotājs ir fiziska persona – vietā, kur ir tās uzņēmējdarbības vieta,
- ja tirgotājs ir uzņēmums vai cita juridiska persona, vai fizisku un juridisku personu apvienība – vietā, kur ir tā statūtos noteiktā atrašanās vieta, centrālā administrācija vai uzņēmējdarbības vieta, tostarp filiāle, aģentūra vai jebkāda cita struktūra.

3. SAI vienība ir izveidota:

- ja to vada fiziska persona – vietā, kur tā veic ar SAI saistītas darbības,
- ja vienību vada juridiska persona vai fizisku un juridisku personu apvienība – vietā, kur minētā juridiskā persona vai fizisku un juridisku personu apvienība veic ar SAI saistītas darbības vai kur ir to statūtos noteiktā atrašanās vieta,

- ja to vada iestāde vai cita publiska struktūra – vietā, kur atrodas minētās iestādes vai citas publiskās struktūras mītne.

II NODAĻA

SAI VIENĪBU UN SAI PROCEDŪRU PIEEJAMĪBA UN TĀM PIEMĒROJAMĀS PRASĪBAS

5. pants

SAI vienību un SAI procedūru pieejamība

1. Dalībvalstis atvieglo patērētāju piekļuvi SAI procedūrām un nodrošina, ka strīdus, uz kuriem attiecas šī direktīva un kuros ir iesaistīts tirgotājs, kas veic uzņēmējdarbību to attiecīgajā teritorijā, var iesniegt SAI vienībai, kas atbilst šajā direktīvā noteiktajām prasībām.
2. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības:
 - a) uztur aktualizētu tīmekļa vietni, kas pusēm ļauj viegli piekļūt informācijai par SAI procedūru un kas patērētājiem dod iespēju tiešsaistē iesniegt sūdzību un nepieciešamos pavaddokumentus;
 - b) pēc pušu pieprasījuma sniedz tām a) apakšpunktā minēto informāciju, kas saglabāta uz pastāvīga informācijas nesēja;
 - c) attiecīgā gadījumā dod patērētājam iespēju iesniegt sūdzību bezsaistē;
 - d) dod iespēju veikt informācijas apmaiņu starp pusēm ar elektroniskiem līdzekļiem vai, attiecīgā gadījumā, pa pastu;
 - e) pieņem izskatīšanai gan iekšzemes, gan pārrobežu strīdus, tostarp strīdus, uz kuriem attiecas Regula (ES) Nr. 524/2013; un
 - f) izskatot strīdus, uz kuriem attiecas šī direktīva, veic nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu, ka personas datu apstrāde tiek veikta atbilstīgi personas datu aizsardzības noteikumiem, kas paredzēti Direktīvas 95/46/EK īstenošanas tiesību aktos dalībvalstī, kurā ir izveidota SAI vienība.

3. Dalībvalstis 1. punktā noteikto pienākumu var izpildīt, nodrošinot, ka pastāv papildu SAI vienība, kuras kompetencē ir tādu minētajā punktā minētu strīdu izskatīšana, kuri nav neviens citas esošas SAI vienības kompetencē. Dalībvalstis minēto pienākumu var izpildīt, arī ļaujoties uz SAI vienībām, kas izveidotas citā dalībvalstī, vai uz reģionālām, transnacionālām vai Eiropas mēroga strīdu izšķiršanas vienībām, ja uz tirgotājiem no dažādām dalībvalstīm attiecas viena un tā pati SAI vienība, neskarot to pienākumu nodrošināt pilnīgu pārklājumu ar SAI vienībām un piekļuvi tām.

4. Dalībvalstis var pēc saviem ieskatiem atļaut SAI vienībām atstāt spēkā un ieviest procedūras noteikumus, kas tām ļauj atteikties izskatīt konkrētu strīdu tādēļ, ka:

- a) patērētājs nav centies sazināties ar attiecīgo tirgotāju, lai apspriestu savu sūdzību un mēģinātu jautājumu vispirms risināt tieši ar tirgotāju;
- b) strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains;
- c) strīdu izskata vai ir iepriekš izskatījusi cita SAI vienība vai tiesa;
- d) prasības summa ir zem vai virs iepriekš noteikta naudā izteikta robežlieluma;
- e) patērētājs sūdzību SAI vienībai nav iesniedzis iepriekš noteiktā termiņā, kas nav īsāks par vienu gadu no dienas, kad patērētājs iesniedzis sūdzību tirgotājam;
- f) šāda veida strīda izskatīšana kā citādi radītu nopietnus traucējumus SAI vienības efektīvai darbībai.

Ja saskaņā ar saviem procedūras noteikumiem SAI vienība nevar izskatīt strīdu, kas tai iesniegts, tad šī SAI vienība trīs nedēļās pēc sūdzības materiālu saņemšanas abām pusēm sniedz pamatotu paskaidrojumu par strīda neizskatīšanas iemesliem.

Šādi procedūras noteikumi ievērojami netraucē patērētāju piekļuvi SAI procedūrām, tostarp pārrobežu strīdu gadījumā.

5. Dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad SAI vienībām ir atļauts paredzēt iepriekš noteiktus naudā izteiktus robežlielumus, lai ierobežotu piekļuvi SAI procedūrām, minētie robežlielumi netiek noteikti tādā līmenī, kāds ievērojami traucētu patērētāju piekļuvi sūdzību izskatīšanai SAI vienībās.

6. Ja saskaņā ar 4. punktā minētajiem procedūras noteikumiem SAI vienība nevar izskatīt sūdzību, kas tai iesniegta, dalībvalstij neprasa, lai tā nodrošinātu, ka patērētājs var savu sūdzību iesniegt citai SAI vienībai.

7. Ja SAI vienībai, kas izskata strīdus konkrētā ekonomikas nozarē, ir kompetence izskatīt strīdus attiecībā uz tirgotāju, kurš darbojas minētajā nozarē, bet kurš nav dalībnieks organizācijā vai apvienībā, kura izveidojusi vai finansē SAI vienību, uzskata, ka dalībvalsts ir izpildījusi savu pienākumu saskaņā ar 1. punktu arī attiecībā uz strīdiem, kas attiecas uz minēto tirgotāju.

6. pants

Kompetence, neatkarība un objektivitāte

1. Dalībvalstis nodrošina, ka par SAI atbildīgajām fiziskajām personām ir nepieciešamā kompetence un ka tās ir neatkarīgas un objektīvas. To garantē, nodrošinot, ka šādas personas:

- a) ir ar nepieciešamajām zināšanām un prasmēm patērētāju strīdu alternatīvas izšķiršanas jomā vai izšķiršanā tiesā, kā arī ar vispārēju izpratni par tiesībām;
- b) tiek ieceltas amatā uz pietiekami ilgu laiku, lai nodrošinātu, ka tās rīkojas neatkarīgi, un tās nevar atbrīvot no amata bez pamatota iemesla;
- c) nav pakļautas nekādām norādēm no vienas vai otras puses vai to pārstāvjiem;
- d) saņem atalgojumu tādā veidā, ka tas nav saistīts ar procedūras iznākumu;
- e) bez liekas kavēšanās atklāj SAI vienībai jebkādus apstākļus, kas var ietekmēt vai ko var uzskatīt par tādiem, kas ietekmē to neatkarību vai objektivitāti vai rada interešu konfliktu ar vienu vai otru no pusēm strīdā, ko tām lūdz izšķirt. Pienākums atklāt šādus apstākļus pastāv visā SAI procedūras laikā. To nepiemēro, ja SAI vienībā ir tikai viena fiziska persona.

2. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības ir ieviesušas procedūras, lai nodrošinātu, ka 1. punkta e) apakšpunktā minētajos apstākļos:

- a) attiecīgo fizisko personu aizstāj ar citu fizisko personu, kurai uztic SAI procedūras veikšanu; vai, ja to nevar izdarīt;
- b) attiecīgā fiziskā persona atturas no SAI procedūras veikšanas un, ja iespējams, SAI vienība ierosina pusēm strīdu iesniegt citā SAI vienībā, kurai ir kompetence izskatīt strīdu; vai, ja to nevar izdarīt;
- c) attiecīgos apstākļos atklāj pusēm un attiecīgajai fiziskajai personai atļauj turpināt veikt SAI procedūru tikai tad, ja puses nav iebildušas pēc tam, kad tās ir informētas par šiem apstākļiem un to tiesībām iebilst.

Šis punkts neskar 9. panta 2. punkta a) apakšpunktu.

Ja SAI vienībā ir tikai viena fiziska persona, piemēro tikai šā punkta pirmās daļas b) un c) apakšpunktu.

3. Ja dalībvalstis nolemj atļaut 2. panta 2. punkta a) apakšpunktā minētās procedūras kā SAI procedūras saskaņā ar šo direktīvu, tās nodrošina, ka papildus vispārīgajām prasībām, kas izklāstītas 1. un 5. punktā, minētās procedūras atbilst šādām īpašām prasībām:

- a) par strīda izšķiršanu atbildīgās fiziskās personas ir iecēlusi koleģiāla struktūra vai tās ir daļa no šādas koleģiālas struktūras, kuras sastāvā ir vienāds patērētāju organizāciju pārstāvju un tirgotāju pārstāvju skaits un tās iecel pārredzamā procedūrā;
- b) par strīda izšķiršanu atbildīgajām fiziskajām personām ir vismaz trīs gadu ilgs amata pilnvaru laiks, lai nodrošinātu, ka tās rīkojas neatkarīgi;
- c) par strīda izšķiršanu atbildīgās fiziskās personas apņemas nestrādāt pie tirgotāja vai profesionālas organizācijas, vai uzņēmējdarbības apvienības, kuras dalībnieks ir tirgotājs, trīs gadu laikposmā pēc tam, kad beidzies to amata termiņš strīdu izšķiršanas vienībā;
- d) strīdu izšķiršanas vienībai nav nekādas hierarhiskas vai funkcionālas saiknes ar tirgotāju, un tā ir skaidri nošķirta no tirgotāja darbības vienībām, un savu uzdevumu veikšanai tās rīcībā ir pietiekams budžets, kas ir nošķirts no tirgotāja vispārējā budžeta.

4. Ja par SAI atbildīgās fiziskās personas nodarbina vai algo tikai un vienīgi profesionāla organizācija vai uzņēmējdarbības apvienība, kuras dalībnieks ir tirgotājs, dalībvalstis nodrošina, ka papildus vispārīgajām prasībām, kas izklāstītas 1. un 5. punktā, to rīcībā ir atsevišķs un speciāls budžets, kas ir pietiekams to uzdevumu izpildei.

Šo punktu nepiemēro, ja attiecīgās fiziskās personas ir daļa no koleģiālas struktūras, kuras sastāvā ir vienāds skaits pārstāvju no profesionālas organizācijas vai uzņēmējdarbības apvienības, kas tās nodarbina vai algo, un no patērētāju organizācijām.

5. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības, kurās par strīdu izšķiršanu atbildīgās fiziskās personas ir daļa no koleģiālas struktūras, tajā paredz vienādu patērētāju interešu pārstāvju un tirgotāju interešu pārstāvju skaitu.

6. Šā panta 1. punkta a) apakšpunkta nolūkā dalībvalstis mudina SAI vienības sniegt apmācību fiziskajām personām, kas ir atbildīgas par SAI. Ja šāda apmācība tiek sniegta, kompetentās

iestādes uzrauga SAI vienību izveidotās apmācības programmas, balstoties uz informāciju, kas tām nosūtīta saskaņā ar 19. panta 3. punkta g) apakšpunktu.

7. pants

Pārredzamība

1. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības savās tīmekļa vietnēs, pēc pieprasījuma – uz pastāvīga informācijas nesēja, kā arī ar jebkādiem citiem līdzekļiem, ko tās uzskata par piemērotiem, dara publiski pieejamu skaidru un viegli saprotamu informāciju par:

- a) kontaktinformāciju, tostarp pasta adresi un e-pasta adresi;
- b) to, ka SAI vienības ir iekļautas sarakstā saskaņā ar 20. panta 2. punktu;
- c) fiziskajām personām, kas ir atbildīgas par SAI, veidu, kā tās iecel amatā, un pilnvaru termiņu;
- d) par SAI atbildīgo fizisko personu kompetenci, objektivitāti un neatkarību, ja tās nodarbina vai algo tikai un vienīgi tirgotājs;
- e) attiecīgā gadījumā – par to dalību SAI vienību tīklos, kas atvieglo pārrobežu strīdu izšķiršanu;
- f) strīdu veidiem, kuru risināšana ir to kompetencē, tostarp attiecīgā gadījumā par jebkādiem robežlielumiem;
- g) procedūras noteikumiem, kas reglamentē strīda izšķiršanu, un iemesliem, kuru dēļ SAI vienība var atteikties izskatīt konkrētu strīdu saskaņā ar 5. panta 4. punktu;
- h) valodām, kurās SAI vienībai var iesniegt sūdzības un kurās notiek SAI procedūra;
- i) to noteikumu veidiem, kurus SAI vienība var izmantot kā pamatu strīdu izšķiršanā (piemēram, tiesību normas, apsvērumi par taisnīgumu, rīcības kodeksi);
- j) jebkādam sākotnējam prasībām, kas pusēm varētu būt jāizpilda, pirms var sākt SAI procedūru, tostarp par prasību, ka patērētājam jāmeģina jautājumu atrisināt tieši ar tirgotāju;
- k) to, vai puses var vai nevar izstāties no procedūras;
- l) izmaksām, ja tādas ir, kas jāsedz pusēm, tostarp par jebkādiem noteikumiem par izmaksu segšanas piespriešanu procedūras beigās;

- m) SAI procedūras vidējo ilgumu;
- n) SAI procedūras iznākuma juridiskajām sekām, tostarp attiecīgā gadījumā par sankcijām, ko piemēro par tā neievērošanu gadījumā, ja lēmumam attiecībā uz pusēm ir saistošs spēks;
- o) attiecīgā gadījumā – SAI lēmuma izpildāmību.

2. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības savās tīmekļa vietnēs, pēc pieprasījuma – uz pastāvīga informācijas nesēja, kā arī ar jebkādiem citiem līdzekļiem, ko tās uzskata par piemērotiem, dara publiski pieejamus gada darbības pārskatus. Minētajos pārskatos iekļauj šādu informāciju gan par iekšzemes, gan pārrobežu strīdiem:

- a) izskatīšanai saņemto strīdu skaits un sūdzību veidi, uz ko tie attiecas;
- b) jebkādas sistemātiskas vai nozīmīgas problēmas, kas ir bieži sastopamas un noved pie strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem; šādai informācijai var pievienot ieteikumus, kā no šādām problēmām turpmāk var izvairīties vai kā tās var atrisināt, lai paaugstinātu tirgotāju standartus un atvieglotu informācijas un paraugprakses apmaiņu;
- c) to strīdu īpatsvars, kurus SAI vienība ir atteikusies izskatīt, un 5. panta 4. punktā minēto atteikuma iemeslu procentuālā daļa;
- d) to procedūru gadījumā, kas minētas 2. panta 2. punkta a) apakšpunktā – to risinājumu procentuālā daļa, kas tikuši ierosināti vai noteikti par labu patērētājam, par labu tirgotājam, vai to strīdu procentuālā daļa, kas atrisināti izlīguma ceļā;
- e) to SAI procedūru procentuālā daļa, kas tika pārtrauktas, un pārtraukšanas iemesli, ja tie ir zināmi;
- f) vidējais laiks, kas bija nepieciešams, lai izšķirtu strīdus;
- g) SAI procedūru iznākumu izpildes īpatsvars, ja tas ir zināms;
- h) attiecīgā gadījumā – informāciju par SAI vienību sadarbību SAI vienību tīklos, kas atvieglo pārrobežu strīdu izšķiršanu.

8. pants

Efektivitāte

Dalībvalstis nodrošina, ka SAI procedūras ir efektīvas un atbilst šādām prasībām:

- a) SAI procedūra ir pieejama un tai var viegli piekļūt tiešsaistē un bezsaistē abas puses neatkarīgi no tā, kur tās atrodas;

- b) procedūra pusēm ir pieejama bez pienākuma piesaistīt advokātu vai juriskonsultu, bet procedūra pusēm neatņem tiesības jebkurā procedūras stadijā saņemt neatkarīgu padomu vai izmantot trešās personas pārstāvību vai palīdzību;

- c) SAI procedūra patērētājiem ir bez maksas vai pieejama par nominālu samaksu;

- d) SAI vienība, kas saņēmusi sūdzību, par to paziņo strīda pusēm, tiklīdz tā ir saņēmusi visus dokumentus ar attiecīgo informāciju saistībā ar sūdzību;

- e) SAI procedūras iznākumu dara pieejamu 90 kalendāro dienu laikā no dienas, kad SAI vienība saņēmusi visus sūdzības materiālus. Ļoti sarežģītu strīdu gadījumā atbildīgā SAI vienība var pēc saviem ieskatiem pagarināt 90 kalendāro dienu laikposmu. Puses tiek informētas par jebkādu minētā laikposma pagarināšanu un par paredzamo laiku, kas būs vajadzīgs, lai pabeigtu izskatīt strīdu.

9. pants

Taisnīgums

1. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI procedūrās:

- a) pusēm ir iespēja pieņemamā laikā izteikt savu viedokli, saņemt no SAI vienības otras puses izvirzītos argumentus, pierādījumus, dokumentus un faktus, jebkādas ekspertu liecības un atzinumus un tām ir iespēja tos komentēt;
- b) puses ir informētas, ka tām nav pienākuma piesaistīt advokātu vai juriskonsultu, bet ka tās var jebkurā procedūras stadijā lūgt neatkarīga speciālista padomu vai izmantot trešās personas pārstāvību vai palīdzību;

- c) puses tiek informētas par SAI procedūras iznākumu rakstiski vai uz pastāvīga informācijas nesēja un tām sniedz izklāstu ar iznākuma pamatojumu.

2. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI procedūrās, kuru mērķis ir izšķirt strīdu, ierosinot risinājumu:

- a) pusēm ir iespēja jebkurā stadijā izstāties no procedūras, ja tās nav apmierinātas ar procedūras izpildi vai norisi. Tās par minētajām tiesībām informē pirms procedūras sākuma. Ja valsts noteikumi paredz, ka tirgotājam ir obligāti jāpiedalās SAI procedūrās, šo apakšpunktu piemēro tikai patērētājam;

- b) puses, pirms tās piekrīt ierosinātajam risinājumam vai sāk tam atbilstoši rīkoties, tiek informētas, ka:
- i) tās var izvēlēties, vai piekrist vai nepiekrist ierosinātajam risinājumam un vai sākt tam atbilstoši rīkoties;
 - ii) dalība procedūrā neliedz iespēju meklēt tiesisko aizsardzību ar tiesas procedūru;
 - iii) ierosinātais risinājums varētu atšķirties no iznākuma, ko noteiktu tiesa, piemērojot tiesību normas;
- c) puses, pirms tās piekrīt ierosinātam risinājumam vai sāk tam atbilstoši rīkoties, tiek informētas par juridiskajām sekām, ko rada piekrišana vai rīcība atbilstoši šādam ierosinātam risinājumam;
- d) pusēm, pirms tās izsaka piekrišanu ierosinātam risinājumam vai izlīgumam, tiek atvēlēts pieņemams laikposms pārdomām.

3. Ja saskaņā ar valsts tiesību aktiem SAI procedūras paredz, ka to iznākums kļūst tirgotājam saistošs, tiklīdz patērētājs ir piekritis ierosinātajam risinājumam, 9. panta 2. punktu interpretē tā, ka tas ir piemērojams tikai patērētājam.

10. pants

Brīvība

1. Dalībvalstis nodrošina, ka vienošanās starp patērētāju un tirgotāju par to, ka sūdzības iesniedz SAI vienībai, patērētājam nav saistoša, ja tā tiksī noslēgta, pirms izcēlies strīds, un ja tās rezultātā patērētājam tiek atņemtas tā tiesības celt prasību tiesā, lai risinātu strīdu.

2. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI procedūrās, kuru mērķis ir izšķirt strīdu, nosakot risinājumu, noteiktais risinājums pusēm ir saistošs tikai tad, ja tās iepriekš tika informētas par risinājuma saistošo raksturu un tam īpaši piekrita. Īpaša piekrišana no tirgotāja puses nav vajadzīga, ja valsts noteikumus ir paredzēts, ka risinājumi tirgotājiem ir saistoši.

11. pants

Likumīgums

1. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI procedūrās, kuru mērķis ir izšķirt strīdu, nosakot patērētājam risinājumu:

- a) situācijā, kad nav tiesību normu kolīzijas, noteiktā risinājuma rezultātā patērētājam netiek atņemta aizsardzība, ko tam sniedz noteikumi, no kuriem saskaņā ar tās dalībvalsts tiesību aktiem, kurā patērētājam un tirgotājam ir pastāvīgā mītnesvieta, nevar ar vienošanos atkāpties;

- b) situācijā, kad ir tiesību normu kolīzija – ja tiesību aktus, kas piemērojami pārdošanas vai pakalpojumu līgumam, nosaka saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 593/2008 6. panta 1. un 2. punktu –, SAI vienības noteiktā risinājuma rezultātā patērētājam netiek atņemta aizsardzība, ko tam sniedz noteikumi, no kuriem saskaņā ar tās dalībvalsts tiesību aktiem, kurā tam ir pastāvīgā mītnesvieta, nevar ar vienošanos atkāpties;

- c) situācijā, kad ir tiesību normu kolīzija – ja tiesību aktus, kas piemērojami pārdošanas vai pakalpojumu līgumam, nosaka saskaņā ar 5. panta 1. līdz 3. punktu 1980. gada 9. jūnija Romas konvencijā par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām –, SAI vienības noteiktā risinājuma rezultātā patērētājam netiek atņemta aizsardzība, ko tam sniedz tās dalībvalsts imperatīvās normas, kurā tam ir pastāvīgā mītnesvieta.

2. Šī panta nolūkā “pastāvīgo mītnesvietu” nosaka saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 593/2008.

12. pants

SAI procedūru ietekme uz noilguma iestāšanos

1. Dalībvalstis nodrošina to, ka pusēm, kas, tiecoties atrisināt strīdu, izmanto SAI procedūras, kuru iznākums nav saistošs, pēc tam netiek liegts sākt tiesvedību sakarā ar minēto strīdu, jo SAI procedūras laikā ir iestāties noilguma termiņš.

2. Šī panta 1. punkts neskar noteikumus par noilgumu, kas iekļauti starptautiskos nolīgumos, kuros dalībvalstis ir puses.

III NODAĻA

INFORMĀCIJA UN SADARBĪBA

13. pants

Tirgotāju sniegtā informācija patērētājiem

1. Dalībvalstis nodrošina, lai tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību to teritorijā, informētu patērētājus par SAI vienību vai SAI vienībām, kuras attiecas uz minētajiem tirgotājiem, ja minētie tirgotāji aņņemas izmantot vai viņiem ir jāizmanto minētās vienības, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem. Minētajā informācijā iekļauj arī attiecīgās SAI vienības vai SAI vienību tīmekļa vietnes adresi.

2. Šā panta 1. punktā minētā informācija ir skaidri, saprotami un viegli pieejami sniegta tirgotāja tīmekļa vietnē, ja viņam tāda ir, un attiecīgā gadījumā tā ir minēta vispārīgajos noteikumos pārdošanas vai pakalpojumu līgumos starp tirgotāju un patērētāju.

3. Dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad strīdu starp patērētāju un tirgotāju, kurš veic uzņēmējdarbību to teritorijā, nevarētu atrisināt, ņemot vērā sūdzību, ko patērētājs tieši iesniedzis tirgotājam, tirgotājs sniedz patērētājam 1. punktā minēto informāciju, norādot, vai viņš izmantos attiecīgās SAI vienības, lai risinātu strīdu. Minēto informāciju sagatavo papīra formātā vai citā pastāvīgā informācijas nesējā.

14. pants

Palīdzība patērētājiem

1. Dalībvalstis nodrošina, lai attiecībā uz strīdiem, kas izraisījušies saistībā ar pārrobežu pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem, patērētāji varētu saņemt palīdzību nolūkā piekļūt SAI vienībai, kura darbojas citā dalībvalstī un ir kompetenta risināt attiecīgo pārrobežu strīdu.

2. Dalībvalstis atbildību par 1. punktā minēto uzdevumu uztic saviem Eiropas Patērētāju centru tīkla centriem, patērētāju organizācijai vai citai struktūrai.

15. pants

Vispārīga informācija

1. Dalībvalstis nodrošina, lai SAI vienības, Eiropas Patērētāju centru tīkla centri un attiecīgā gadījumā struktūras, kas izraudzītas saskaņā ar 14. panta 2. punktu, savās tīmekļa vietnēs, iekļaujot saiti uz Komisijas tīmekļa vietni, un, kad vien tas ir iespējams, pastāvīgā informācijas nesējā savās telpās darītu publiski pieejamu 20. panta 4. punktā minēto SAI vienību sarakstu.

2. Dalībvalstis mudina attiecīgās patērētāju organizācijas un uzņēmējdarbības apvienības savās tīmekļa vietnēs un ar visiem citiem līdzekļiem, ko tās uzskata par piemērotiem, darīt publiski pieejamu 20. panta 4. punktā minēto SAI vienību sarakstu.

3. Komisija un dalībvalstis nodrošina, lai pienācīgi tiktu izplatīta informācija par to, kā patērētāji var piekļūt SAI procedūrām, lai izšķirtu strīdus, uz ko attiecas šī direktīva.

4. Komisija un dalībvalstis veic papildu pasākumus, lai mudinātu patērētāju organizācijas un profesionālās organizācijas Savienības līmenī un valsts līmenī veicināt informētību par SAI vienībām un to procedūrām un veicināt, ka profesionāļi un patērētāji izmanto SAI. Minētās struktūras arī jāmudina sniegt patērētājiem informāciju par kompetentām SAI vienībām, kad tās saņem sūdzības no patērētājiem.

16. pants

Sadarbība un pieredzes apmaiņa starp SAI vienībām

1. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības sadarbojas pārrobežu strīdu izšķiršanā un regulāri veic paraugprakses apmaiņu attiecībā gan uz pārrobežu, gan iekšzemes strīdu izšķiršanu.

2. Komisija atbalsta un sekmē kontaktu veidošanu starp valsts SAI vienībām un to paraugprakses un pieredzes apmaiņu un izplatīšanu.

3. Ja nozares specifiskajā jomā Savienībā pastāv tādu SAI vienību tīkls, kas atvieglo pārrobežu strīdu izšķiršanu, dalībvalstis mudina SAI vienības, kas risina strīdus minētajā jomā, pievienoties minētajam tīklam.

4. Komisija publicē sarakstu, kurā iekļauti 3. punktā minēto tīklu nosaukumi un kontaktinformācija. Komisija vajadzības gadījumā šo sarakstu atjaunina.

17. pants

Sadarbība starp SAI vienībām un valsts iestādēm, kuras īsteno Savienības tiesību aktus patērētāju aizsardzības jomā

1. Dalībvalstis nodrošina sadarbību starp SAI vienībām un valsts iestādēm, kurām uzticēts īstenot Savienības tiesību aktus patērētāju aizsardzības jomā.

2. Šī sadarbība jo īpaši ietver savstarpēju informācijas apmaiņu par konkrētu uzņēmējdarbības nozaru praksi, ar ko saistītas patērētāju atkārtoti iesniegtas sūdzības. Tāpat tā ietver tehnisko izvērtējumu un informāciju, ko šādas valsts iestādes sniedz SAI vienībām gadījumos, kad šāds izvērtējums vai informācija ir nepieciešama atsevišķu strīdu risināšanai un tā jau ir pieejama.

3. Dalībvalstis nodrošina, ka 1. un 2. punktā minētā sadarbība un savstarpējā informācijas apmaiņa atbilst noteikumiem par personas datu aizsardzību, kuri paredzēti Direktīvā 95/46/EK.

4. Šis pants neskar dienesta noslēpuma un komercnoslēpuma noteikumus, kuri attiecas uz valsts iestādēm, kas īsteno Savienības tiesību aktus patērētāju aizsardzības jomā. SAI vienību pienākums ir ievērot dienesta noslēpumu vai citas līdzvērtīgas prasības attiecībā uz konfidencialitāti, kas noteiktas to dalībvalstu tiesību aktos, kurās tās izveidotas.

IV NODAĻA

KOMPETENTO IESTĀŽU UN KOMISIJAS LOMA

18. pants

Kompetento iestāžu izraudzīšanās

1. Katra dalībvalsts norīko kompetento iestādi, kas veic 19. un 20. pantā minētās funkcijas. Katra dalībvalsts var izraudzīties vairāk par vienu kompetento iestādi. Ja kāda dalībvalsts tā ir darījusi, tā nosaka, kura no izraudzītajām kompetentajām iestādēm ir vienotais Komisijas kontaktpunkts. Katra dalībvalsts Komisijai paziņo izraudzīto kompetento iestādi vai attiecīgā gadījumā izraudzītās kompetentās iestādes, tostarp vienoto kontaktpunktu.

2. Komisija izveido sarakstu, kurā iekļautas tās kompetentās iestādes, kas tai darītas zināmas saskaņā ar 1. punktu, tostarp attiecīgā gadījumā vienotais kontaktpunkts, un publicē minēto sarakstu *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

19. pants

Informācija, ko strīdu izšķiršanas vienības paziņo kompetentajām iestādēm

1. Dalībvalstis nodrošina, ka strīdu izšķiršanas vienības, kas izveidotas to teritorijā, par kurām ir paredzēts, ka tās kvalificējamas kā SAI vienības saskaņā ar šo direktīvu un kuras ir jāiekļauj sarakstā saskaņā ar 20. panta 2. punktu, paziņo kompetentajai iestādei šādu informāciju:

- a) savu nosaukumu, kontaktinformāciju un tīmekļa vietnes adresi;
- b) informāciju par savu struktūru un finansējumu, tostarp informāciju par fiziskajām personām, kas atbild par strīdu izšķiršanu, viņu atalgojumu, pilnvaru termiņu un to, kas ir šo personu darba dēvēji;
- c) savus procedūras noteikumus;
- d) maksu, ko tās prasa, ja tāda ir;
- e) strīdu izšķiršanas procedūru vidējo ilgumu;
- f) valodu vai valodām, kurās var iesniegt sūdzības un kurās var notikt strīdu izšķiršanas procedūra;
- g) paziņojumu par to, uz kāda veida strīdiem attiecas strīdu izšķiršanas procedūra;
- h) iemeslus, kuru dēļ strīdu izšķiršanas vienība var atteikties izskatīt konkrētu strīdu saskaņā ar 5. panta 4. punktu;

- i) pamatotu paziņojumu par to, vai vienība ir kvalificējama kā SAI vienība, uz ko attiecas šīs direktīvas darbības joma, un vai tā atbilst II nodaļā minētajām kvalitātes prasībām.

Ja mainās a) līdz h) apakšpunktā minētā informācija, SAI vienības bez liekas kavēšanās paziņo par minētajām izmaiņām kompetentajai iestādei.

2. Ja dalībvalstis nolemj atļaut 2. panta 2. punkta a) apakšpunktā minētās procedūras, tās nodrošina, ka SAI vienības, kuras piemēro šādas procedūras, līdz ar 1. punktā minēto informāciju un paziņojumiem paziņo kompetentajai iestādei arī informāciju, kas nepieciešama, lai izvērtētu to atbilstību īpašajām papildu neatkarības un pārredzamības prasībām, kuras noteiktas 6. panta 3. punktā.

3. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības kompetentajām iestādēm reizi divos gados paziņo šādu informāciju:

- a) saņemto strīdu skaits un sūdzību veidi, uz ko tie attiecas;
- b) to SAI procedūru procentuālā daļa, kuras tika pārtrauktas, pirms bija sasniegts iznākums;
- c) vidējais laiks, kas bija nepieciešams, lai izšķirtu saņemtos strīdus;
- d) SAI procedūru iznākumu izpildes īpatsvars, ja tas ir zināms;
- e) visas sistemātiskās vai nozīmīgās problēmas, kas rodas bieži un izraisa strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem. Šajā sakarā paziņotajai informācijai var pievienot ieteikumus, kā šādas problēmas var novērst vai atrisināt nākotnē;
- f) attiecīgā gadījumā izvērtējums par to, cik efektīva ir to sadarbība ar SAI vienību tīkliem, kas atvieglo pārrobežu strīdu izšķiršanu;
- g) attiecīgā gadījumā apmācība, kas sniegta fiziskām personām, kuras atbild par SAI saskaņā ar 6. panta 6. punktu;
- h) izvērtējums par vienības piedāvātās SAI procedūras efektivitāti un iespējamiem veidiem, kā uzlabot tās norisi.

20. pants

Kompetento iestāžu un Komisijas loma

1. Katra kompetentā iestāde, pamatojoties jo īpaši uz informāciju, ko tā saņēmusi saskaņā ar 19. panta 1. punktu, izvērtē, vai tai paziņotās strīdu izšķiršanas vienības ir kvalificējamas kā SAI vienības, uz kurām attiecas šīs direktīvas darbības joma, un vai tās atbilst kvalitātes prasībām, kas izklāstītas II nodaļā un valsts noteikumos, ar kuriem to īsteno, tostarp valsts noteikumos, kas pārsniedz šīs direktīvas prasības, saskaņā ar Savienības tiesību aktiem.

2. Katra kompetentā iestāde, pamatojoties uz 1. punktā minēto izvērtējumu, iekļauj sarakstā visas SAI vienības, par kurām tai ir paziņots un kuras atbilst 1. punktā izklāstītajiem nosacījumiem.

Minētajā sarakstā iekļauj šādu informāciju:

- a) pirmajā daļā minēto SAI vienību nosaukums, kontaktinformācija un tīmekļa vietnes adrese;
- b) maksu, ko tās prasa, ja tāda ir;
- c) valoda vai valodas, kurās var iesniegt sūdzības un kurās var notikt SAI procedūra;
- d) strīdu veidi, uz kuriem attiecas SAI procedūra;
- e) katras SAI vienības aptvertās nozares un strīdu kategorijas;
- f) nepieciešamība pēc pušu vai to pārstāvju, ja tādi ir izraudzīti, fiziskas klātbūtnes, tostarp SAI vienības paziņojums par to, vai SAI procedūra notiek vai var notikt kā mutiska vai rakstiska procedūra;
- g) informāciju par to, vai procedūras iznākums ir vai nav saistošs; un
- h) iemeslus, kuru dēļ SAI vienība var atteikties izskatīt konkrētu strīdu saskaņā ar 5. panta 4. punktu.

Katra kompetentā iestāde šā punkta pirmajā daļā minēto sarakstu nosūta Komisijai. Ja saskaņā ar 19. panta 1. punkta otro daļu kompetentajai iestādei tiek paziņotas jebkādas izmaiņas, minētais saraksts tiek atjaunināts bez liekas kavēšanās un attiecīgā informācija paziņota Komisijai.

Ja strīdu izšķiršanas vienība, kas ir iekļauta sarakstā kā SAI vienība saskaņā ar šo direktīvu, vairs neatbilst 1. punktā minētajām prasībām, attiecīgā kompetentā iestāde sazinās ar minēto strīdu izšķiršanas vienību, norādot prasības, kurām strīdu izšķiršanas vienība neatbilst, un pieprasot tai tās nekavējoties izpildīt. Ja pēc trīs mēnešu laikposma strīdu izšķiršanas vienība joprojām nepilda 1. punktā minētās prasības, kompetentā iestāde svītro strīdu izšķiršanas vienību no šā punkta pirmajā daļā minētā saraksta. Minētais saraksts tiek atjaunināts bez liekas kavēšanās, un attiecīgā informācija tiek paziņota Komisijai.

3. Ja dalībvalsts ir izraudzījies vairāk par vienu kompetento iestādi, tad 2. punktā minēto sarakstu un tā atjaunināto informāciju Komisijai paziņo vienotais kontaktpunkts, kas minēts 18.

panta 1. punktā. Minētais saraksts un minētā atjauninātā informācija attiecas uz visām SAI vienībām, kas izveidotas minētajā dalībvalstī.

4. Komisija izveido sarakstu, kurā iekļautas SAI vienības, par kurām tai paziņots saskaņā ar 2. punktu, un atjaunina minēto sarakstu, kad vien Komisijai tiek paziņotas izmaiņas. Komisija minēto sarakstu un tā atjauninājumus dara publiski pieejamus savā tīmekļa vietnē un pastāvīgā informācijas nesējā. Komisija nosūta minēto sarakstu un tā atjauninājumus kompetentajām iestādēm. Ja dalībvalsts saskaņā ar 18. panta 1. punktu ir izraudzījies vienoto kontaktpunktu, Komisija nodod minēto sarakstu un tā atjauninājumus vienotajam kontaktpunktam.

5. Katra kompetentā iestāde 4. punktā minēto SAI vienību konsolidēto sarakstu dara publiski pieejamu savā tīmekļa vietnē, norādot saiti uz attiecīgo Komisijas tīmekļa vietni. Turklāt katra kompetentā iestāde minēto konsolidēto sarakstu dara publiski pieejamu pastāvīgā informācijas nesējā.

6. Līdz 2018. gada 9. jūlijam un pēc tam reizi četros gados katra kompetentā iestāde publicē ziņojumu par SAI vienību attīstību un darbību un nosūta to Komisijai. Minētajā ziņojumā jo īpaši:

- a) apzina SAI vienību paraugpraksi;
- b) attiecīgā gadījumā, pamatojoties uz statistiku, norāda nepilnības, kas apgrūtina SAI vienību darbību, risinot gan iekšzemes, gan pārrobežu strīdus;
- c) attiecīgā gadījumā dod ieteikumus, kā uzlabot SAI vienību efektivitāti un produktivitāti.

7. Ja dalībvalsts saskaņā ar 18. panta 1. punktu ir izraudzījies vairāk par vienu kompetento iestādi, šā panta 6. punktā minēto ziņojumu publicē vienotais kontaktpunkts, kas minēts 18. panta 1. punktā. Minētais ziņojums attiecas uz visām SAI vienībām, kas izveidotas minētajā dalībvalstī.

V NODAĻA

NOBEIGUMA NOTEIKUMI

21. pants

Sankcijas

Dalībvalstis paredz noteikumus par sankcijām, kas piemērojamas par to valsts noteikumu pārkāpumiem, kuri pieņemti jo īpaši saskaņā ar 13. pantu, un veic visus vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to īstenošanu. Paredzētās sankcijas ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas.

22. pants

Grozījums Regulā (EK) Nr. 2006/2004

Regulas (EK) Nr. 2006/2004 pielikumā pievieno šādu punktu:

“20. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.), 13. pants.”

23. pants

Grozījums Direktīvā 2009/22/EK

Direktīvas 2009/22/EK I pielikumā pievieno šādu punktu:

“14. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.), 13. pants.”

24. pants

Saziņa

1. Līdz 2015. gada 9. jūlijam dalībvalstis Komisijai paziņo:

- a) attiecīgā gadījumā saskaņā ar 14. panta 2. punktu izraudzīto struktūru nosaukumus un kontaktinformāciju; un
- b) saskaņā ar 18. panta 1. punktu izraudzītās kompetentās iestādes, tostarp, attiecīgā gadījumā, vienoto kontaktpunktu.

Dalībvalstis paziņo Komisijai visas izmaiņas, kas vēlāk izdarītas šajā informācijā.

2. Līdz 2016. gada 9. janvārim dalībvalstis Komisijai paziņo pirmo sarakstu, kas minēts 20. panta 2. punktā.

3. Komisija nosūta dalībvalstīm 1. punkta a) apakšpunktā minēto informāciju.

25. pants

Transponēšana

1. Dalībvalstīs stājas spēkā normatīvie un administratīvie akti, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības līdz 2015. gada 9. jūlijam. Dalībvalstis tūlīt dara Komisijai zināmu minēto aktu tekstu.

Kad dalībvalstis pieņem minētos aktus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai arī šādu atsauci pievieno to oficiālajai publikācijai. Dalībvalstis nosaka, kā izdarāma šāda atauce.

2. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus to tiesību aktu galvenos noteikumus, ko tās pieņem jomā, uz kuru attiecas šī direktīva.

26. pants

Ziņojums

Līdz 2019. gada 9. jūlijam un pēc tam reizi četros gados Komisija iesniedz ziņojumu Eiropas Parlamentam, Padomei un Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai par šīs direktīvas piemērošanu. Minētajā ziņojumā izvērtē SAI vienību attīstību un izmantošanu, kā arī šīs direktīvas ietekmi uz patērētājiem un tirgotājiem, jo īpaši uz patērētāju informētību un tirgotāju īsteno to pieņemšanas līmeni. Minētajam ziņojumam attiecīgā gadījumā pievieno priekšlikumus šīs direktīvas grozījumiem.

27. pants

Stāšanās spēkā

Šī direktīva stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

28. pants

Adresāti

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Strasbūrā, 2013. gada 21. maijā

Eiropas Parlamenta vārdā –
priekšsēdētājs
M. SCHULZ

Padomes vārdā –
priekšsēdētāja
L. CREIGHTON