

I

(Leģislatīvi akti)

REGULAS

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (ES) Nr. 524/2013

(2013. gada 21. maijs)

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

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

izšķiršanai, kas radušies saistībā ar preču pārdošanu vai pakalpojumu sniegšanu tiešsaistē. Tas ir īpaši svarīgi gadījumos, kad patērētāji iepērkas pāri robežai.

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 atziņumu ⁽¹⁾,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru ⁽²⁾,

tā kā:

(1) Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 169. panta 1. punktā un 2. punkta a) apakšpunktā ir paredzēts, ka Savienībai jāveicina augsta patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa sasniegšana, veicot LESD 114. pantā noteiktos pasākumus. Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 38. pantā ir paredzēts, ka Savienības politikai jānodrošina augsts patērētāju tiesību aizsardzības līmenis.

(2) Saskaņā ar LESD 26. panta 2. punktu iekšējam tirgum ir jāaptver telpa bez iekšējām robežām, kurā ir nodrošināta preču un pakalpojumu brīva aprīte. Lai patērētāji uzticētos iekšējā tirgus digitālajam aspektam un varētu gūt labumu no tā, viņiem ir jābūt pieejai vienkāršiem, efektīviem, ātriem un lētiem paņēmieniem tādu strīdu

(3) Komisija savā 2011. gada 13. aprīļa paziņojumā "Akts par vienoto tirgu – Divpadsmit mehānismi, kā veicināt izaugsmi un vairost uzticēšanos – "Kopīgiem spēkiem uz jaunu izaugsmi" " apzināja tiesību aktus strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) jomā, kuros kā viens no divpadsmit mehānismiem, kā veicināt izaugsmi un vairost uzticēšanos vienotajam tirgum ir iekļauts elektroniskās komercijas aspekts.

(4) Iekšējā tirgus sadrumstalotība kavē centienus stimulēt konkurētspēju un izaugsmi. Turklāt šķēršļus iekšējā tirgū rada tādu vienkāršu, efektīvu, ātru un lētu paņēmieni nevienmērīgā pieejamība, kvalitāte un informētība par tiem, kuri paredzēti tādu strīdu izšķiršanai, kas izriet no preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas Savienības teritorijā, un tas mazina patērētāju un tirgotāju uzticēšanos pirkšanai un pārdošanai pāri robežai.

(5) 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.

(6) Iekšējais tirgus ir patērētāju ikdienas realitāte, viņiem ceļojot, iepērkoties un veicot maksājumus. Patērētāji ir galvenie iekšējā tirgus dalībnieki, un tāpēc viņiem vajadzētu būt tā uzmanības centrā. Iekšējā tirgus digitālais aspekts kļūst būtisks gan patērētājiem, gan tirgotājiem. Patērētāji arvien biežāk iepērkas tiešsaistē, un aizvien vairāk tirgotāju pārdod preces tiešsaistē. Veicot darījumus tiešsaistē, patērētājiem un tirgotājiem vajadzētu justies pārliecinātiem, tādēļ ir būtiski nojaukt esošos šķēršļus un stimulēt patērētāju uzticēšanos. Drošas un efektīvas strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) pieejamība varētu ievērojami palīdzēt sasniegt šo mērķi.

⁽¹⁾ OV C 181, 21.6.2012., 99. lpp.

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

- (7) Patērētāju un tirgotāju uzticēšanos digitālajam vienotajam tirgum var vairost, dodot tiem iespēju vienkārši un lēti izšķirt strīdus. Tomēr patērētājiem un tirgotājiem joprojām nav viegli rast ārpustiesas risinājumus, jo īpaši saistībā ar strīdiem, kas rodas, slēdzot pārrobežu darījumus tiešsaistē. Tāpēc šādi strīdi pašlaik bieži paliek neizšķirti.
- (8) SIT piedāvā vienkāršu, efektīvu, ātru un lētu ārpustiesas risinājumu strīdiem, kas saistīti ar darījumiem tiešsaistē. Tomēr pašreiz trūkst mehānismu, kas ļauj patērētājiem un tirgotājiem izšķirt šādus strīdus, izmantojot elektroniskos līdzekļus; tas rada kaitējumu patērētājiem, ir šķērslis jo īpaši pārrobežu darījumiem tiešsaistē, rada nevienlīdzīgus konkurences apstākļus tirgotājiem un tādējādi kavē tiešsaistes komercijas vispārējo attīstību.
- (9) Šī regula būtu jāpieņem tādu strīdu ārpustiesas izšķiršanai, ko patērētāji, kuru mītnesvieta ir Savienībā, uzsākuši pret tirgotājiem, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, un uz ko attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (Direktīva par patērētāju SAI) ⁽¹⁾.
- (10) Lai nodrošinātu, ka SIT platformu var izmantot arī SAI procedūrām, kas dod iespēju tirgotājiem iesniegt sūdzības pret patērētājiem, šī regula būtu jāpieņem arī tādu strīdu ārpustiesas izšķiršanai, ko tirgotāji ir uzsākuši pret patērētājiem, ja attiecīgās SAI procedūras piedāvā SAI vienības, kas iekļautas sarakstā saskaņā ar 20. panta 2. punktu Direktīvā 2013/11/ES. Šīs regulas piemērošanai minētajiem strīdiem nebūtu jāuzliek nekādu pienākumu dalībvalstīm nodrošināt, ka SAI vienības piedāvā šādas procedūras.
- (11) Lai gan SIT platforma būs īpaši izdevīga tiem patērētājiem un tirgotājiem, kuri veic pārrobežu darījumus tiešsaistē, šī regula būtu jāpieņem arī iekšzemes darījumiem tiešsaistē, lai tiešsaistes komercijas jomā varētu nodrošināt patiesi līdzvērtīgus darbības nosacījumus.
- (12) Šai regulai nevajadzētu skart Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2008/52/EK (2008. gada 21. maijs) par konkrētiem mediācijas aspektiem civillietās un komercietās ⁽²⁾.
- (13) Termina “patērētājs” definīcijai būtu jāattiecas uz fiziskām personām, kuras rīkojas nesaistīti ar savu komercdarbību, uzņēmējdarbību, arodu vai profesiju. Tomēr, ja noslēgtā līguma mērķis daļēji ir saistīts un daļēji nav saistīts ar personas komercdarbību (divējādas nozīmes līgumi) un ar komercdarbību saistītais mērķis ir tik ierobežots, ka nav dominējošs kopējā piegādes kontekstā, minētā persona arī būtu jāuzskata par patērētāju.
- (14) Definīcijā “tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgums” būtu jāietver tāds pārdošanas vai pakalpojumu līgums, kurā tirgotājs vai tirgotāja starpnieks ir piedāvājis preces vai pakalpojumus, izmantojot tīmekļa vietni vai citus elektroniskos līdzekļus, un patērētājs minētās preces vai pakalpojumus pasūtījis minētajā tīmekļa vietnē vai ar citu elektronisko līdzekļu palīdzību. Tai būtu jāaptver arī gadījumi, kad patērētājs ir piekļuvis tīmekļa vietnei vai citiem informācijas sabiedrības pakalpojumiem, izmantojot mobilo elektronisko ierīci, piemēram, mobilo tālruni.
- (15) Šī regula nebūtu jāpieņem tādiem strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem, kas radušies saistībā ar pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem, kas noslēgti bezsaistē un strīdiem starp tirgotājiem.
- (16) Šī regula būtu jāskata saistībā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2013/11/ES, kurā paredzēta prasība dalībvalstīm nodrošināt, lai visus tādus strīdus starp patērētājiem, kuru mītnesvieta ir Savienībā, un tirgotājiem, kuri veic uzņēmējdarbību Savienībā, kas radušies, pārdodot preces vai sniedzot pakalpojumus, varētu iesniegt SAI vienībai.
- (17) Pirms sūdzības iesniegšanas izskatīšanai SAI vienībā, izmantojot SIT platformu, dalībvalstīm būtu jānodrošina patērētāji sazināties ar tirgotāju ar jebkādu piemērotu līdzekļu palīdzību, lai veicinātu mierīgu strīda risinājumu.
- (18) Šīs regulas mērķis ir izveidot Savienības mēroga SIT platformu. Šai SIT platformai vajadzētu būt interaktīvai tīmekļa vietnei, kas piedāvā vienotu piekļuves punktu patērētājiem un tirgotājiem, kuri cenšas ārpustiesas kārtībā izšķirt strīdus, kas radušies tiešsaistē veiktos darījumos. SIT platformā būtu jānodrošina vispārēja informācija par tādu līgumstrīdu ārpustiesas izšķiršanu starp patērētājiem un tirgotājiem, kas radušies saistībā ar tiešsaistes pārdošanas un pakalpojumu līgumiem. Ar tās palīdzību būtu jānodrošina patērētājiem un tirgotājiem iespēja iesniegt sūdzības, aizpildot elektronisku sūdzību veidlapu, kas pieejama visās Savienības iestāžu oficiālajās valodās, un pievienot attiecīgus dokumentus. No platformas sūdzības būtu jānosūta tai SAI vienībai, kas ir kompetenta izskatīt attiecīgo strīdu. SIT platformai būtu jāpievēršas bezmaksas elektronisks lietu vadības instruments, kas ļauj SAI vienībām veikt strīda izšķiršanas procedūru ar attiecīgajām pusēm, izmantojot SIT platformu. Nebūtu jāuzliek par pienākumu SAI vienībām izmantot lietu izskatīšanas instrumentu.

⁽¹⁾ Skatīt šā Oficiālā Vēstneša 63. lpp.

⁽²⁾ OV L 136, 24.5.2008., 3. lpp.

- (19) Komisijai būtu jāuzņemas atbildība par SIT platformas izstrādi, darbību un uzturēšanu un jānodrošina visas tehniskās iespējas, kas nepieciešamas platformas darbībai. SIT platformai būtu jāsniedz elektroniskās tulkošanas funkcija, kas dod iespēju pusēm un SAI vienībai vajadzības gadījumā iztulkot informāciju, ar kuru apmainās SIT platformā un kas ir nepieciešama strīda izšķiršanai. Ar minēto funkciju būtu jāspēj nodrošināt visi nepieciešamie tulkojumi, un vajadzības gadījumā atbalsts šai funkcijai būtu jāsniedz ar cilvēka līdzdalību. Komisijai SIT platformā būtu arī jāsniedz informācija sūdzētājiem par iespēju lūgt SIT kontaktpunktu palīdzību.
- (20) SIT platformai būtu jānodrošina iespēja drošai datu apmaiņai ar SAI vienībām un jāievēro pamatprincipi Eiropas sadarbības regulējumā, kas pieņemts saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Lēmumu 2004/387/EK (2004. gada 21. aprīlis) par Viseiropas elektroniskās pārvaldības pakalpojumu savietojamības nodrošināšanu valsts pārvaldes iestādēm, uzņēmumiem un pilsoņiem (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) SIT platforma būtu jādara pieejama, jo īpaši, izmantojot portālu "Tava Eiropa", kas izveidots saskaņā ar Lēmuma 2004/387/EK II pielikumu un kas sniedz piekļu Eiropas mēroga daudzvalodu informācijai tiešsaistē un interaktīviem pakalpojumiem uzņēmējiem un pilsoņiem Savienībā. SIT platformai portālā "Tava Eiropa" vajadzētu būt labi pamanāmai.
- (22) Savienības līmeņa SIT platformai būtu jābalstās uz jau esošajām SAI vienībām dalībvalstīs un jāievēro dalībvalstu tiesiskās tradīcijas. Tāpēc SAI vienībām, kurām sūdzība ir nosūtīta, izmantojot SIT platformu, būtu jāpiemēro savi procedūras noteikumi, tostarp noteikumi par izmaksām. Tomēr šīs regulas mērķis ir noteikt dažus kopīgus noteikumus, kas piemērojami minētajām procedūrām, lai nodrošinātu to efektivitāti. Tajā būtu jāietver noteikumi, kas nodrošina, ka šādu strīdu izšķiršana neprasa pušu vai to pārstāvju fizisku klātbūtni SAI vienībā, ja vien tās procedūras noteikumi neparedz minēto iespēju un puses tam nepiekrīt.
- (23) Nodrošinot, ka visas SAI vienības, kas iekļautas sarakstā saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 20. panta 2. punktu, ir reģistrētas SIT platformā, būtu jāļauj izveidot strīdu ārpustiesas izšķiršanas tiešsaistē pilnīgu pārklājumu attiecībā uz strīdiem, kas radušies saistībā ar tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem.
- (24) Šai regulai nebūtu jā kavē nevienas tādas pastāvošas strīdu izšķiršanas vienības darbība, kas darbojas tiešsaistē, vai neviena SIT mehānisma darbība Savienībā. Tai nebūtu jā kavē strīdu izšķiršanas vienības vai mehānismus risināt tādus strīdus tiešsaistē, kuri tām ir iesniegti tieši.
- (25) Katrā dalībvalstī būtu jāizraugās SIT kontaktpunkti, kuros darbojas vismaz divi SIT konsultanti. SIT kontaktpunktiem būtu jāatbalsta puses, kuras iesaistītas strīdā, kas iesniegts, izmantojot SIT platformu, bez pienākuma iztulkot ar minēto strīdu saistītos dokumentus. Dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai uzticēt atbildību par SIT kontaktpunktiem saviem Eiropas Patērētāju centru tīkla centriem. Dalībvalstīm būtu jāizmanto minētā iespēja, lai dotu iespēju SIT kontaktpunktiem pilnībā izmantot Eiropas Patērētāju centru tīkla centru pieredzi, kas gūta, palīdzot risināt strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem. Komisijai būtu jāizveido SIT kontaktpunktu tīkls, lai veicinātu to sadarbību un darbu, un, sadarbojoties ar dalībvalstīm, būtu SIT kontaktpunktiem jāsniedz piemērota apmācība.
- (26) Tiesības uz efektīvu tiesību aizsardzību un tiesības uz taisnīgu tiesu ir pamattiesības, kas izklāstītas Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 47. pantā. SIT nav paredzēta un nevar tikt veidota tā, lai tās aizstātu tiesas procedūras, un tai arī nevajadzētu liegt tiesības patērētājiem vai tirgotājiem vērsties tiesā pēc tiesību aizsardzības. Tāpēc šai regulai nevajadzētu kavēt puses īstenot savas tiesības piekļūt tiesu sistēmai.
- (27) Uz informācijas apstrādi saskaņā ar šo regulu būtu jāattiecinā visstingrākās konfidencialitātes garantijas, un tai būtu jāatbilst noteikumiem par personas datu aizsardzību, kas paredzēti Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 95/46/EK (1995. gada 24. oktobris) par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti ⁽²⁾ un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (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 ⁽³⁾. Minētie noteikumi būtu jāpiemēro personas datu apstrādei, ko saskaņā ar šo regulu veic dažādi SIT platformas dalībnieki, darbojoties katrs atsevišķi vai kopā ar citiem šādiem dalībniekiem.
- (28) Datu subjekti būtu jāinformē un viņiem būtu jāsniedz sava piekrišana par viņu personas datu apstrādi SIT platformā un būtu jāinformē par viņu tiesībām attiecībā uz minēto apstrādi, izmantojot tādu visaptverošu paziņojumu par privātumu, ko Komisija dara publiski pieejamu un kurā viegli saprotamā un vienkāršā valodā paskaidrotas apstrādes darbības, kas veiktas dažādo platformas dalībnieku uzraudzībā saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 45/2001 11. un 12. pantu un valsts tiesību aktiem, kas pieņemti saskaņā ar Direktīvas 95/46/EK 10. un 11. pantu.

⁽¹⁾ OV L 144, 30.4.2004., 62. lpp.

⁽²⁾ OV L 281, 23.11.1995., 31. lpp.

⁽³⁾ OV L 8, 12.1.2001., 1. lpp.

- (29) Šai regulai nevajadzētu skart konfidencialitātes noteikumus valstu tiesību aktos saistībā ar SAI.
- (30) Lai nodrošinātu patērētāju plašu informētību par SIT platformas esamību, tirgotājiem, kuri veic uzņēmējdarbību Savienībā un kuri iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumos, būtu savās tīmekļa vietnēs jānorāda elektroniska saite uz SIT platformu. Tirgotājiem būtu arī jāpaziņo sava e-pasta adrese, lai tādējādi patērētājiem būtu pirmais kontaktpunkts. Ievērojama daļa tiešsaistes pārdošanas un pakalpojumu līgumu tiek noslēgti, izmantojot tiešsaistes tirdzniecības vietu, kuri apkopo vai atvieglo tiešsaistes darījumus starp patērētājiem un tirgotājiem. Tiešsaistes tirdzniecības vietas ir tiešsaistes platformas, kas tirgotājiem dod iespēju darīt savus produktus un pakalpojumus pieejamus patērētājiem. Tādēļ šādām tiešsaistes tirdzniecības vietām vajadzētu būt tam pašam pienākumam norādīt elektronisku saiti uz SIT platformu. Šim pienākumam nevajadzētu skart 13. pantu Direktīvā 2013/11/ES par prasību tirgotājiem informēt patērētājus par SAI procedūrām, kas attiecas uz minētajiem tirgotājiem, un par to, vai tie apņemas izmantot SAI procedūras, lai izšķirtu strīdus ar patērētājiem. Turklāt minētajam pienākumam nevajadzētu skart 6. panta 1. punkta t) apakšpunktu un 8. pantu Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām⁽¹⁾. Direktīvas 2011/83/ES 6. panta 1. punkta t) apakšpunktā attiecībā uz patērētāju distances līgumiem vai līgumiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma telpām, noteikts, ka, pirms patērētājam līgums kļūst saistošs, tirgotājam jāinformē patērētājs par iespēju attiecīgā gadījumā izmantot uz tirgotāju attiecināmu ārpustiesas sūdzību un tiesību aizsardzības mehānismu un par metodēm, kā tam piekļūt. To pašu patērētāju informēšanas iemeslu dēļ dalībvalstīm būtu jānodrošina patērētāju apvienības un uzņēmējdarbības apvienības norādīt elektronisku saiti uz SIT platformas tīmekļa vietni.
- (31) Lai ņemtu vērā kritērijus, atbilstīgi kuriem SAI vienības definē savas attiecīgās piemērošanas jomas, Komisijai būtu jādeleģē pilnvaras pieņemt aktus saskaņā ar LESD 290. pantu attiecībā uz tās informācijas pielāgošanu, kura sūdzētājam jānorāda elektroniskajā sūdzības veidlapā, kas pieejama SIT platformā. Ir īpaši būtiski, lai Komisija, veicot sagatavošanas darbus rīkotu atbilstīgas apspriešanās, tostarp ekspertu līmenī. Komisijai, sagatavojot un izstrādājot deleģētos aktus, būtu jānodrošina vienlaicīga, savlaicīga un atbilstīga attiecīgo dokumentu nosūtīšana Eiropas Parlamentam un Padomei.
- (32) Lai nodrošinātu vienādus nosacījumus šīs regulas noteikumu attiecībā uz SIT platformas darbību, sūdzības iesniegšanas kārtību un sadarbību SIT kontaktpunktu tīklā īstenošanai, būtu jāpiešķir īstenošanas pilnvaras Komisijai. Minētās pilnvaras būtu jāizmanto saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 182/2011 (2011. gada 16. februāris), ar ko nosaka

normas un vispārīgus principus par dalībvalstu kontroles mehānismiem, kuri attiecas uz Komisijas īstenošanas pilnvaru izmantošanu⁽²⁾. Konsultēšanās procedūra būtu jāizmanto, lai pieņemtu īstenošanas aktus, kas attiecas uz elektronisko sūdzību veidlapu, ņemot vērā tās tehnisko raksturu. Pārbaudes procedūra būtu jāizmanto, lai pieņemtu noteikumus par sadarbību starp SIT konsultantiem SIT kontaktpunktu tīklā.

- (33) Piemērojot šo regulu, Komisijai vajadzības gadījumā būtu jāapspriežas ar Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāju.
- (34) Ņemot vērā to, ka šīs regulas mērķi – proti, izveidot Eiropas SIT platformu tādiem tiešsaistes strīdiem, kurus reglamentē kopēji noteikumi, – nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs un to, ka ierosinātās rīcības mēroga un ietekmes dēļ minēto mērķi 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 regulā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minētā mērķa sasniegšanai.
- (35) Šajā regulā 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.
- (36) Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 45/2001 28. panta 2. punktu ir notikusi apspriešanās ar Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāju, kas 2012. gada 12. janvārī sniedza atzinumu⁽³⁾,

IR PIENĒMUŠI ŠO REGULU.

I NODAĻA

VISPĀRĪGI NOTEIKUMI

1. pants

Priekšmets

Šīs regulas mērķis ir, panākot augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, veicināt iekšējā tirgus pienācīgu darbību un jo īpaši tā digitālo aspektu, nodrošinot Eiropas SIT platformu ("SIT platforma"), kas atvieglo neatkarīgu, objektīvu, pārredzamu, efektīvu, ātru un taisnīgu strīdu ārpustiesas izšķiršanu starp patērētājiem un tirgotājiem tiešsaistē.

⁽¹⁾ OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.

⁽²⁾ OV L 55, 28.2.2011., 13. lpp.

⁽³⁾ OV C 136, 11.5.2012., 1. lpp.

2. pants

Darbības joma

1. Šī regula attiecas uz tādu strīdu ārpustiesas izšķiršanu, kuri ir saistīti ar līgumsaistībām, kas izriet no tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem, kuri ir noslēgti starp patērētāju, kura mītnesvieta ir Savienībā, un tirgotāju, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, un kuros iesaistās SAI vienība, kas iekļauta sarakstā saskaņā ar 20. panta 2. punktu Direktīvā 2013/11/ES un kas ietver SIT platformas izmantošanu.

2. Šo regulu piemēro to 1. punktā minēto strīdu ārpustiesas izšķiršanai, kurus tirgotājs ir uzsācis pret patērētāju, tiktāl, ciktāl patērētāja pastāvīgās mītnesvietas dalībvalsts tiesību akti ļauj tādus strīdus izšķirt, izmantojot SAI vienības iesaistīšanos.

3. Dalībvalstis informē Komisiju par to, vai to tiesību aktos ir atļauts 1. punktā minētos strīdus, kurus tirgotājs uzsācis pret patērētāju, izšķirt, izmantojot SAI vienības iesaistīšanos. Kad kompetentās iestādes paziņo sarakstu, kas minēts Direktīvas 2013/11/ES 20. panta 2. punktā, tās informē Komisiju par to, kuras SAI vienības izskata šādus strīdus.

4. Tas, ka šo regulu piemēro 1. punktā minētajiem strīdiem, kurus tirgotājs ir uzsācis pret patērētāju, neuzliek nekādu pienākumu dalībvalstīm nodrošināt, ka SAI vienības piedāvā procedūras šādu strīdu ārpustiesas izšķiršanai.

3. pants

Saistība ar citiem Savienības tiesību aktiem

Šī regula neskar Direktīvu 2008/52/EK.

4. pants

Definīcijas

1. Šajā regulā:

- a) "patērētājs" ir patērētājs, kā definēts Direktīvas 2013/11/ES 4. panta 1. punkta a) apakšpunktā;
- b) "tirgotājs" ir tirgotājs, kā definēts Direktīvas 2013/11/ES 4. panta 1. punkta b) apakšpunktā;
- c) "pārdošanas līgums" ir pārdošanas līgums, kā definēts Direktīvas 2013/11/ES 4. panta 1. punkta c) apakšpunktā;
- d) "pakalpojumu līgums" ir pakalpojumu līgums, kā definēts Direktīvas 2013/11/ES 4. panta 1. punkta d) apakšpunktā;
- e) "tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgums" ir pārdošanas vai pakalpojumu līgums, kurā tirgotājs vai tirgotāja starpnieks ir piedāvājis preces vai pakalpojumus, izmantojot tīmekļa vietni vai citus elektroniskos līdzekļus, un patērētājs šīs preces vai pakalpojumus pasūtījis minētajā tīmekļa vietnē vai ar citu elektronisko līdzekļu palīdzību;
- f) "tiešsaistes tirdzniecības vieta" ir pakalpojumu sniedzējs, kā definēts 2. panta b) punktā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2000/31/EK (2000. gada 8. jūnijs) par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību, iekšējā tirgū (Direktīva par elektronisko tirdzniecību) ⁽¹⁾, kas ļauj patērētājiem un tirgotājiem noslēgt tiešsaistes pārdošanas un pakalpojumu līgumus tiešsaistes tirdzniecības vietas tīmekļa vietnē;
- g) "elektroniski līdzekļi" ir elektroniskas iekārtas datu apstrādei (tostarp ar digitālu kompresiju) un uzglabāšanai, kurus pilnībā pārraida, nosūta un saņem pa vadiem, pa radio, ar optiskiem vai citiem elektromagnētiskiem līdzekļiem;
- h) "strīdu alternatīvas izšķiršanas procedūra" ("SAI procedūra") ir procedūra strīdu ārpustiesas izšķiršanai, kā minēts šīs regulas 2. pantā;
- i) "strīdu alternatīvas izšķiršanas vienība" ("SAI vienība") ir SAI vienība, kā definēts Direktīvas 2013/11/ES 4. panta 1. punkta h) apakšpunktā;
- j) "sūdzētājs" ir patērētājs vai tirgotājs, kas ir iesniedzis sūdzību, izmantojot SIT platformu;
- k) "atbildētājs" ir patērētājs vai tirgotājs, pret kuru ir iesniegta sūdzība SIT platformai;
- l) "kompetentā iestāde" ir valsts iestāde, kā definēts Direktīvas 2013/11/ES 4. panta 1. punkta i) apakšpunktā;
- m) "personas dati" ir jebkāda informācija, kas attiecas uz identificētu vai identificējamu fizisku personu ("datu subjekts"); identificējama persona ir persona, ko var tieši vai netieši identificēt, jo īpaši, atsaucoties uz personas kodu vai vienu vai vairākiem faktoriem, kas ir raksturīgi minētās personas fiziskajai, fizioloģiskajai, garīgajai, ekonomiskajai, kultūras vai sociālajai identitātei.

2. Tirgotāja uzņēmējdarbības vietu un SAI vienības izveides vietu nosaka saskaņā ar attiecīgi Direktīvas 2013/11/ES 4. panta 2. un 3. punktu.

⁽¹⁾ OV L 178, 17.7.2000., 1. lpp.

II NODAĻA

SIT PLATFORMA

5. pants

SIT platformas izveide

1. Komisija izstrādā SIT platformu un ir atbildīga par tās darbību, tostarp visām tulkošanas funkcijām, kas ir nepieciešamas saskaņā ar šo regulu, par tās uzturēšanu, finansēšanu un datu drošību. SIT platforma ir lietotājdraudzīga. SIT platformas izstrādē, darbībā un uzturēšanā nodrošina, ka jau no izstrādes brīža ir aizsargāts tās lietotāju privātums ("integrēta privātuma aizsardzība") un, cik vien iespējams, nodrošina, ka SIT platformai var piekļūt un to var lietot visi, tostarp mazāk aizsargātie lietotāji ("izstrādāts visiem").

2. SIT platforma ir vienots piekļuves punkts patērētājiem un tirgotājiem, kas vēlas panākt tādu strīdu ārpustiesas izšķiršanu, uz kuriem attiecas šī regula. Tā ir interaktīva tīmekļa vietne, kam var piekļūt elektroniski un bez maksas visās Savienības iestāžu oficiālajās valodās.

3. Komisija SIT platformu attiecīgā gadījumā dara pieejamu savās tīmekļa vietnēs, kurās sniedz informāciju Savienības pilsoņiem un uzņēmumiem, un īpaši portālā "Tava Eiropa", kas izveidots saskaņā ar Lēmumu 2004/387/EK.

4. SIT platformai ir šādas funkcijas:

- a) nodrošināt elektronisku sūdzību veidlapu, ko sūdzētājs var aizpildīt saskaņā ar 8. pantu;
- b) informēt atbildētāju par sūdzību;
- c) identificēt kompetento SAI vienību vai vienības un nosūtīt sūdzību tai SAI vienībai, kuru puses ir piekritušas izmantot saskaņā ar 9. pantu;
- d) piedāvāt bezmaksas elektronisku lietu vadības instrumentu, kas ļauj pusēm un SAI vienībai risināt strīda izšķiršanas procedūru tiešsaistē, izmantojot SIT platformu;
- e) nodrošināt pusēm un SAI vienībai tās informācijas tulkojumu, kas nepieciešama strīda izšķiršanai un ar ko apmainās, izmantojot SIT platformu;
- f) nodrošināt elektronisku veidlapu, ar kuras palīdzību SAI vienības nosūta informāciju, kas minēta 10. panta c) punktā;
- g) nodrošināt atgriezeniskās saites sistēmu, kas ļauj pusēm izteikt viedokli par SIT platformas darbību un par SAI vienību, kura ir risinājusi viņu strīdu;

h) darīt publiski pieejamu:

- i) vispārēju informāciju par SAI kā ārpustiesas strīdu izšķiršanas līdzekli;
- ii) informāciju par SAI vienībām, kas ir iekļautas sarakstā saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 20. panta 2. punktu un kas ir kompetentas izskatīt strīdus, uz kuriem attiecas šī regula;
- iii) tiešsaistes rokasgrāmatu par to, kā iesniegt sūdzības, izmantojot SIT platformu;
- iv) informāciju, tostarp kontaktinformāciju, par SIT kontaktpunktiem, ko dalībvalstis izraudzijušās saskaņā ar šīs regulas 7. panta 1. punktu;
- v) statistikas datus par to strīdu iznākumu, kuri tikuši nosūtīti SAI vienībām, izmantojot SIT platformu.

5. Komisija nodrošina, ka 4. punkta h) apakšpunktā minētā informācija ir precīza, aktuāla un sniegta skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā.

6. SAI vienības, kas iekļautas sarakstā saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 20. panta 2. punktu un kas ir kompetentas izskatīt strīdus, uz kuriem attiecas šī regula, elektroniski reģistrē SIT platformā.

7. Komisija, izmantojot īstenošanas aktus, pieņem pasākumus attiecībā uz šā panta 4. punktā paredzēto funkciju izpildes kārtību. Minētos īstenošanas aktus pieņem saskaņā ar šīs regulas 16. panta 3. punktā minēto pārbaudes procedūru.

6. pants

SIT platformas testēšana

1. Komisija līdz 2015. gada 9. janvārim testē SIT platformas un sūdzību veidlapas tehnisko funkcionalitāti un lietotājdraudzīgumu, tostarp attiecībā uz tulkošanu. Testēšanu veic un novērtē sadarbībā ar dalībvalstu ekspertiem SIT jomā un ar patērētāju un tirgotāju pārstāvjiem. Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par testēšanas rezultātu un veic attiecīgus pasākumus, lai novērstu iespējamās problēmas nolūkā nodrošināt SIT platformas efektīvu darbību.

2. Šā panta 1. punktā minētajā ziņojumā Komisija arī apraksta tehniskos un organizatoriskos pasākumus, kurus tā ir paredzējusi veikt, lai nodrošinātu, ka SIT platforma atbilst Regulā (EK) Nr. 45/2001 izklāstītajam privātuma prasībām.

7. pants

SIT kontaktpunktu tīkls

1. Katra dalībvalsts izraugās vienu SIT kontaktpunktu un paziņo Komisijai tā nosaukumu un kontaktinformāciju. Dalībvalstis var nodot atbildību par SIT kontaktpunktiem saviem Eiropas Patērētāju centru tīkla centriem, patērētāju apvienībām vai jebkādi citai struktūrai. Katrā SIT kontaktpunktā darbojas vismaz divi SIT konsultanti.

2. SIT kontaktpunkti palīdz izšķirt strīdus, kas saistīti ar sūdzībām, kuras iesniegtas, izmantojot SIT platformu, un šajā nolūkā veic šādas funkcijas:

a) ja tiem to pieprasa, sekmē saziņu starp pusēm un kompetento SAI vienību, kas jo īpaši var ietvert šādu rīcību:

i) palīdzēt iesniegt sūdzību un vajadzības gadījumā attiecīgus dokumentus;

ii) sniegt pusēm un SAI vienībām vispārīgu informāciju par tām patērētāju tiesībām attiecībā uz pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem, kas ir piemērojamas SIT kontaktpunkta dalībvalstī, kurā atrodas attiecīgais SIT konsultants;

iii) sniegt informāciju par SIT platformas darbību;

iv) sniegt pusēm skaidrojumus par procedūras noteikumiem, ko piemēro identificētās SAI vienības;

v) informēt sūdzētāju par citiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, ja strīdu nevar izšķirt, izmantojot SIT platformu;

b) reizi divos gados iesniegt Komisijai un dalībvalstīm darbības pārskata ziņojumu, kura pamatā ir funkciju izpildē gūtā praktiskā pieredze.

3. Ja strīda pušu pastāvīgā mītnesvieta ir vienā un tajā pašā dalībvalstī, SIT kontaktpunktam nav pienākuma pildīt 2. punktā uzskaitītās funkcijas.

4. Neatkarīgi no 3. punkta dalībvalstis, ņemot vērā valsts apstākļus, var nolemt, ka SIT kontaktpunkts veic vienu vai vairākas 2. punktā uzskaitītās funkcijas, tādu strīdu gadījumā, kuru pušu pastāvīgā mītnesvieta ir vienā un tajā pašā dalībvalstī.

5. Komisija izveido kontaktpunktu tīklu ("SIT kontaktpunktu tīkls"), kas sekmē sadarbību starp kontaktpunktiem un veicina 2. punktā uzskaitīto funkciju izpildi.

6. Vismaz divas reizes gadā Komisija sasauc SIT kontaktpunktu tīkla dalībnieku sanākumi, lai dotu iespēju apmainīties ar labāko praksi un apspriest jebkuras problēmas, kas atkārtoti rodas SIT platformas darbībā.

7. Komisija, izmantojot īstenošanas aktus, pieņem noteikumus par SIT kontaktpunktu sadarbības kārtību. Minētos īstenošanas aktus pieņem saskaņā ar pārbaudes procedūru, kas minēta 16. panta 3. punktā.

8. pants

Sūdzības iesniegšana

1. Lai iesniegtu sūdzību SIT platformā, sūdzētājs aizpilda elektronisko sūdzību veidlapu. Sūdzību veidlapa ir lietotājdraudzīga un viegli pieejama SIT platformā.

2. Informācija, kas sūdzētājam ir jānorāda, ir pietiekama, lai varētu noteikt kompetento SAI vienību. Minētā informācija ir uzskaitīta šīs regulas pielikumā. Sūdzētājs var pievienot dokumentus, kas pamato sūdzību.

3. Lai ņemtu vērā kritērijus, atbilstīgi kuriem SAI vienības, kuras ir iekļautas sarakstā saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 20. panta 2. punktu un kas izskata strīdus, uz kuriem attiecas šī regula, nosaka savas attiecīgās piemērošanas jomas, Komisija ir pilnvarota pieņemt deleģētos aktus saskaņā ar šīs regulas 17. pantu, lai pielāgotu šīs regulas pielikumā uzskaitīto informāciju.

4. Komisija, izmantojot īstenošanas aktus, paredz noteikumus par kārtību attiecībā uz elektronisko sūdzību veidlapu. Minētos īstenošanas aktus pieņem saskaņā ar konsultēšanās procedūru, kas minēta 16. panta 2. punktā.

5. Izmantojot elektronisko sūdzību veidlapu un tās pielikumus, apstrādā tikai tādus datus, kas ir precīzi, atbilstīgi un samērīgi attiecībā uz to savākšanas mērķiem.

9. pants

Sūdzības apstrāde un nosūtīšana

1. SIT platformā iesniegtu sūdzību apstrādā, ja ir aizpildītas visas vajadzīgās daļas elektroniskajā sūdzību veidlapā.

2. Ja sūdzību veidlapa nav pilnībā aizpildīta, sūdzētāju informē, ka sūdzību nevar apstrādāt, ja vien netiek sniegta trūkstošā informācija.

3. Saņemot pilnībā aizpildītu sūdzību veidlapu, SIT platforma viegli saprotamā veidā vienā no Savienības iestāžu oficiālajām valodām, kuru atbildētājs izvēlējis, nekavējoties nosūta atbildētājam sūdzību kopā ar šādiem datiem:

a) informācija par to, ka pusēm ir jāvienojas par SAI vienību, lai nosūtītu tai sūdzību, un par to, ka sūdzība netiks apstrādāta, ja puses nepanāks vienošanos vai netiks identificēta kompetentā SAI vienība;

b) informācija par SAI vienību vai vienībām, kas ir kompetenta(-as) izskatīt sūdzību, ja tāda(-as) ir minētas elektroniskajā sūdzību veidlapā vai ir identificēta(-as) SIT platformā, balstoties uz minētajā veidlapā sniegto informāciju;

c) ja atbildētājs ir tirgotājs – aicinājums 10 kalendāro dienu laikā norādīt:

— vai tirgotājs apņemas vai arī viņam ir pienākums strīdu izšķiršanai ar patērētājiem izmantot konkrētu SAI vienību, un

— ja vien tirgotājam nav pienākums izmantot konkrētu SAI vienību – vai tirgotājs ir ar mieru izmantot kādu b) apakšpunktā minēto SAI vienību vai vienības;

d) ja atbildētājs ir patērētājs un ja tirgotājam ir pienākums izmantot konkrētu SAI vienību – aicinājums 10 kalendāro dienu laikā vienoties par minēto SAI vienību, vai arī, ja tirgotājam nav pienākuma izmantot konkrētu SAI vienību – aicinājums izvēlēties vienu vai vairākas no b) apakšpunktā minētajām SAI vienībām;

e) nosaukums un kontaktinformācija SIT kontaktpunktam tajā dalībvalstī, kurā atbildētājs veic uzņēmējdarbību vai kurā ir atbildētāja mītnesvieta, kā arī 7. panta 2. punkta a) apakšpunktā minēto funkciju īss apraksts.

4. Saņemot no atbildētāja 3. punkta c) vai d) apakšpunktā minēto informāciju, SIT platforma viegli saprotamā veidā vienā no Savienības iestāžu oficiālajām valodām, kuru sūdzētājs izvēlējis, nekavējoties paziņo sūdzētājam šādu informāciju:

a) šā panta 3. punkta a) apakšpunktā minēto informāciju;

b) ja sūdzētājs ir patērētājs – informāciju par SAI vienību vai vienībām, ko tirgotājs norādījis saskaņā ar 3. punkta c)

apakšpunktu, un aicinājums desmit kalendāro dienu laikā vienoties par SAI vienību;

c) ja sūdzētājs ir tirgotājs un ja tirgotājam nav pienākuma izmantot konkrētu SAI vienību – informāciju par SAI vienību vai vienībām, ko patērētājs norādījis saskaņā ar 3. punkta d) apakšpunktu, un aicinājums 10 kalendāro dienu laikā vienoties par SAI vienību;

d) nosaukums un kontaktinformācija SIT kontaktpunktam tajā dalībvalstī, kurā sūdzētājs veic uzņēmējdarbību vai kurā ir sūdzētāja mītnesvieta, kā arī 7. panta 2. punkta a) apakšpunktā minēto funkciju īss apraksts.

5. Šā panta 3. punkta b) apakšpunktā un 4. punkta b) un c) apakšpunktā minētajā informācijā ietver šādas ziņas par katru SAI vienību:

a) SAI vienības nosaukums, kontaktinformācija un tīmekļa vietnes adrese;

b) attiecīgā gadījumā – maksas par SAI procedūru;

c) valoda vai valodas, kurās var veikt SAI procedūru;

d) SAI procedūras vidējais ilgums;

e) informācija par to, vai SAI procedūras iznākums būs saistošs vai nesaistošs;

f) iemesli, kuru dēļ SAI vienība var atteikties risināt konkrētu strīdu saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 5. panta 4. punktu.

6. SIT platforma automātiski un nekavējoties nosūta sūdzību tai SAI vienībai, kuru puses ir vienojušās izmantot saskaņā ar 3. un 4. punktu.

7. SAI vienība, kurai sūdzība ir nosūtīta, nekavējoties informē puses par to, vai tā piekrīt vai atsakās izskatīt strīdu saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 5. panta 4. punktu. SAI vienība, kas piekritusi izskatīt strīdu, arī informē puses par tās procedūras noteikumiem un attiecīgā gadījumā par attiecīgās strīdu izšķiršanas procedūras izmaksām.

8. Ja 30 kalendārājās dienās pēc sūdzību veidlapas iesniegšanas puses nevienojas par SAI vienību vai ja SAI vienība atsakās izskatīt strīdu, sūdzību neturpina apstrādāt. Sūdzētāju informē par iespēju sazināties ar SIT konsultantu, lai saņemtu vispārēju informāciju par citiem tiesību aizsardzības līdzekļiem.

10. pants

Strīda izšķiršana

SAI vienība, kura ir piekritusi izskatīt strīdu saskaņā ar šīs regulas 9. pantu:

- a) pabeidz SAI procedūru Direktīvas 2013/11/ES 8. panta e) punktā minētajā termiņā;
- b) neprasa pušu vai to pārstāvju fizisku klātbūtni, ja vien tās procedūras noteikumi neparedz minēto iespēju, un puses tam nepiekrīt;
- c) nekavējoties nosūta SIT platformai šādu informāciju:
 - i) sūdzības materiālu saņemšanas datums;
 - ii) strīda priekšmets;
 - iii) SAI procedūras noslēgšanas datums;
 - iv) SAI procedūras rezultāts;
- d) tai nav pienākuma veikt SAI procedūru, izmantojot SIT platformu.

11. pants

Datubāze

Komisija veic pasākumus, kas vajadzīgi, lai izveidotu un uzturētu elektronisku datubāzi, kurā tā glabā informāciju, kas apstrādāta saskaņā ar 5. panta 4. punktu un 10. panta c) punktu, pienācīgi ņemot vērā 13. panta 2. punktu.

12. pants

Personas datu apstrāde

1. Piekļuvi informācijai, tostarp personas datiem, kas saistīti ar strīdu un glabājas 11. pantā minētajā datubāzē, 10. pantā minētajos nolūkos piešķir tikai tai SAI vienībai, kurai saskaņā ar 9. pantu nosūtīts strīds. Piekļuvi tai pašai informācijai 7. panta 2. un 4. punktā minētajos nolūkos piešķir arī SIT kontaktpunktiem, ciktāl tas ir nepieciešams.

2. Lai uzraudzītu SIT platformas izmantošanu un darbību un sagatavotu 21. pantā minētos ziņojumus, Komisijai ir pieejama informācija, kuru apstrādā saskaņā ar 10. pantu. Tā apstrādā SIT platformas lietotāju personas datus, ciktāl tas ir nepieciešams SIT platformas darbībai un uzturēšanai, tostarp, lai uzraudzītu, kā SAI vienības un SIT kontaktpunkti lieto SIT platformu.

3. Personas datus, kas saistīti ar strīdu, glabā šā panta 1. punktā minētajā datubāzē tikai uz laiku, kas vajadzīgs, lai sasniegtu mērķus, kādiem tie savākti, un nodrošinātu, ka datu subjektiem ir iespēja piekļūt saviem personas datiem, lai īstenotu savas tiesības; tos automātiski dzēš vēlākais sešus mēnešus pēc dienas, kad SIT platformai saskaņā ar 10. panta c) punkta iii) apakšpunktu ir paziņots par strīda noslēgšanu. Minēto uzglabāšanas laikposmu piemēro arī personas datiem, ko valsts datnēs uzglabā SAI vienība vai SIT kontaktpunkts, kas apstrādāja attiecīgo strīdu, izņemot gadījumus, kad SAI vienības piemērotie procedūras noteikumi vai konkrēti valsts tiesību aktu noteikumi paredz ilgāku uzglabāšanas laikposmu.

4. Katru SIT konsultantu attiecībā uz datu apstrādes darbībām, ko tas veic saskaņā ar šo regulu, uzskata par personas datu apstrādātāju saskaņā ar Direktīvas 95/46/EK 2. panta d) punktu, un tas nodrošina, ka minētās darbības atbilst valsts tiesību aktiem, kuri tajā SIT kontaktpunkta dalībvalstī, kurā SIT konsultants darbojas, pieņemti saskaņā ar Direktīvu 95/46/EK.

5. Katru SAI vienību attiecībā uz datu apstrādes darbībām, ko tas veic saskaņā ar šo regulu, uzskata par personas datu apstrādātāju saskaņā ar Direktīvas 95/46/EK 2. panta d) punktu, un tas nodrošina, ka minētās darbības atbilst valsts tiesību aktiem, kuri tajā dalībvalstī, kurā ir izveidota SAI vienība, pieņemti saskaņā ar Direktīvu 95/46/EK.

6. Attiecībā uz šajā regulā paredzētajiem pienākumiem un ar tiem saistīto personas datu apstrādi Komisiju uzskata par personu, kas atbildīga par datu apstrādi, saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 45/2001 2. panta d) punktu.

13. pants

Datu konfidencialitāte un drošība

1. SIT kontaktpunktu pienākums ir ievērot dienesta noslēpumu vai citas līdzvērtīgas konfidencialitātes prasības, kas noteiktas attiecīgās dalībvalsts tiesību aktos.

2. Komisija veic attiecīgus tehniskus un organizatoriskus pasākumus, lai nodrošinātu saskaņā ar šo regulu apstrādātas informācijas drošību, tostarp atbilstīgu datu piekļuves kontroli, drošības plānu un drošības starpgadījumu pārvaldību saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 45/2001 22. pantu.

14. pants

Informācija patērētājiem

1. Tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojuma līgumos, un tiešsaistes tirdzniecības vietas, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, savā tīmekļa vietnē norāda elektronisku saiti uz SIT platformu. Minētā saite ir patērētājiem viegli pieejama. Tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumos, arī norāda savas e-pasta adreses.

2. Tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumos un kas ir apņēmušies vai kam ir pienākums strīdu izšķiršanai ar patērētājiem izmantot vienu vai vairākas SAI vienības, informē patērētājus par SIT platformas pastāvēšanu un par iespēju izmantot SIT platformu strīdu izšķiršanai. Viņi savās tīmekļa vietnēs norāda elektronisku saiti uz SIT platformu un – ja piedāvājums tiek izteikts, izmantojot elektronisko pastu – to norāda minētajā e-pasta vēstulē. Informāciju attiecīgā gadījumā sniedz arī vispārīgajos noteikumos, kas ir piemērojami tiešsaistes pārdošanas un pakalpojumu līgumiem.

3. Šā panta 1. un 2. punkts neskar Direktīvas 2013/11/ES 13. pantu un citos Savienības tiesību aktos iekļautos noteikumus attiecībā uz informāciju patērētājiem par ārpustiesas tiesību aizsardzības procedūrām, kas ir piemērojami papildus šim pantam.

4. SIT platformā publicē Direktīvas 2013/11/ES 20. panta 4. punktā minēto SAI vienību sarakstu un tā atjauninājumus.

5. Dalībvalstis nodrošina, ka SAI vienības, Eiropas Patērētāju centru tīkla centri, Direktīvas 2013/11/ES 18. panta 1. punktā noteiktās kompetentās iestādes un attiecīgā gadījumā saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 14. panta 2. punktu izraudzītās struktūras norāda elektronisku saiti uz SIT platformu.

6. Dalībvalstis mudina patērētāju apvienības un uzņēmējdarbības apvienības norādīt elektronisku saiti uz SIT platformu.

7. Gadījumos, kad tirgotājiem ir pienākums sniegt informāciju saskaņā ar 1. un 2. punktu un 3. punktā minētajiem noteikumiem, tie, kad vien iespējams, minēto informāciju sniedz kopā.

15. pants

Kompetento iestāžu loma

Katras dalībvalsts kompetentā iestāde izvērtē, vai minētās dalībvalsts teritorijā izveidotās SAI vienības ievēro šajā regulā noteiktos pienākumus.

III NODAĻA

NOBEIGUMA NOTEIKUMI

16. pants

Komiteju procedūra

1. Komisijai palīdz komiteja. Minētā komiteja ir komiteja Regulas (ES) Nr. 182/2011 nozīmē.

2. Ja ir atsauce uz šo punktu, piemēro Regulas (ES) Nr. 182/2011 4. pantu.

3. Ja ir atsauce uz šo punktu, piemēro Regulas (ES) Nr. 182/2011 5. pantu.

4. Ja 2. un 3. punktā paredzētais komitejas atzinums ir jāsaņem rakstiskā procedūrā, minēto procedūru izbeidz, nepāņkot rezultātu, ja atzinuma sniegšanas termiņā tā nolemj komitejas priekšsēdētājs vai to pieprasa komitejas locekļi ar vienkāršu balsu vairākumu.

17. pants

Deleģēšanas īstenošana

1. Pilnvaras pieņemt deleģētos aktus Komisijai piešķir, ievērojot šajā pantā izklāstītos nosacījumus.

2. Pilnvaras pieņemt 8. panta 3. punktā minētos deleģētos aktus piešķir uz nenoteiktu laiku no 2013. gada 8. jūlija.

3. Eiropas Parlaments vai Padome jebkurā laikā var atsaukt 8. panta 3. punktā minēto pilnvaru deleģēšanu. Ar lēmumu par atsaukšanu izbeidz tajā norādīto pilnvaru deleģēšanu. Lēmums stājas spēkā nākamajā dienā pēc tā publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī* vai vēlākā dienā, kas tajā norādīta. Tas neskar jau spēkā esošos deleģētos aktus.

4. Tiklīdz tā pieņem deleģēto aktu, Komisija par to paziņo vienlaikus Eiropas Parlamentam un Padomei.

5. Saskaņā ar 8. panta 3. punktu pieņemts deleģētais akts stājas spēkā tikai tad, ja divos mēnešos no dienas, kad minētais akts paziņots Eiropas Parlamentam un Padomei, ne Eiropas Parlaments, ne Padome nav izteikuši iebildumus, vai ja pirms minētā laikposma beigām gan Eiropas Parlaments, gan Padome ir informējuši Komisiju par savu nodomu neizteikt iebildumus. Pēc Eiropas Parlamenta vai Padomes iniciatīvas šo laikposmu pagarina par diviem mēnešiem.

18. pants

Sankcijas

Dalībvalstis paredz noteikumus par sankcijām, kas piemērojamas par šīs regulas pārkāpumiem, un veic visus vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to īstenošanu. Paredzētajām sankcijām jābūt iedarbīgām, samērīgām un atturošām.

19. pants

Grozījums Regulā (EK) Nr. 2006/2004

Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 2006/2004 ⁽¹⁾ pielikumā pievieno šādu punktu:

“21. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (Regula par patērētāju SIT) (OV L 165, 18.6.2013., 1 lpp.): 14. pants.”

20. pants

Grozījums Direktīvā 2009/22/EK

Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2009/22/EK ⁽²⁾ groza šādi:

1) direktīvas 1. panta 1. un 2. punktā un 6. panta 2. punkta b) apakšpunktā vārdus “I pielikumā uzskaitītās direktīvas” (attiecīgā locījumā) aizstāj ar vārdiem “I pielikumā uzskaitītie Savienības tiesību akti” (attiecīgā locījumā);

2) I pielikuma nosaukumā vārdus “DIREKTĪVU SARAKSTS” aizstāj ar vārdiem “SAVIENĪBAS TIESĪBU AKTU SARAKSTS”;

3) I pielikumā pievieno šādu punktu:

“15. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (Regula par patērētāju SIT) (OV L 165, 18.6.2013., 1 lpp.): 14. pants.”

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.

Strasbūrā, 2013. gada 21. maijā

Eiropas Parlamenta vārdā –
priekšsēdētājs
M. SCHULZ

21. pants

Ziņojumi

1. Komisija reizi gadā ziņo Eiropas Parlamentam un Padomei par SIT platformas darbību; pirmoreiz – vienu gadu pēc tam, kad SIT platforma ir sākusi darboties.

2. Līdz 2018. gada 9. jūlijam un pēc tam reizi trijos gados Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu ar šīs regulas piemērošanu, tostarp jo īpaši par sūdzību veidlapas lietotājdraudzīgumu un par iespējamu vajadzību pielāgot šīs regulas pielikumā uzskaitīto informāciju. Minētajam ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno priekšlikumus par šīs regulas pielāgojumiem.

3. Ja 1. un 2. punktā minētie ziņojumi ir iesniedzami vienā gadā, iesniedz tikai vienu kopīgu ziņojumu.

22. pants

Stāšanās spēkā

1. Šī regula stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī.

2. Šo regulu piemēro no 2016. gada 9. janvāra, izņemot šādus noteikumus:

— 2. panta 3. punkts un 7. panta 1. un 5. punkts, ko piemēro no 2015. gada 9. jūlija,

— 5. panta 1. un 7. punkts, 6. pants, 7. panta 7. punkts, 8. panta 3. un 4. punkts, un 11., 16. un 17. pants, kurus piemēro no 2013. gada 8. jūlija.

⁽¹⁾ OV L 364, 9.12.2004., 1. lpp.

⁽²⁾ OV L 110, 1.5.2009., 30. lpp.

PIELIKUMS

Informācija, kas jāsniedz, iesniedzot sūdzību:

- 1) norāde par to, vai sūdzētājs ir patērētājs vai tirgotājs;
 - 2) patērētāja vārds un e-pasts un ģeogrāfiskā adrese;
 - 3) tirgotāja vārds un e-pasts, tīmekļa vietne un ģeogrāfiskā adrese;
 - 4) attiecīgā gadījumā – sūdzētāja pārstāvja vārds un e-pasts un ģeogrāfiskā adrese;
 - 5) attiecīgā gadījumā – sūdzētāja vai pārstāvja valoda(-as);
 - 6) atbildētāja valoda, ja tā ir zināma;
 - 7) preces vai pakalpojuma, uz ko attiecas sūdzība, veids;
 - 8) norāde par to, vai tirgotājs precī vai pakalpojumu piedāvāja un patērētājs to pasūtīja tīmekļa vietnē vai ar citiem elektroniskiem līdzekļiem;
 - 9) iegādātās preces vai pakalpojuma cena;
 - 10) diena, kad patērētājs iegādājās precī vai pakalpojumu;
 - 11) norāde par to, vai patērētājs ir tieši kontaktējies ar tirgotāju;
 - 12) norāde par to, vai šo strīdu izskata vai jau iepriekš ir izskatījusi cita SAI vienība vai tiesa;
 - 13) sūdzības veids;
 - 14) sūdzības apraksts;
 - 15) ja sūdzētājs ir patērētājs – SAI vienības, kuras tirgotājam ir pienākums vai kuras tas ir apņēmis izmantot saskaņā ar Direktīvas 2013/11/ES 13. panta 1. punktu, ja tās ir zināmas;
 - 16) ja sūdzētājs ir tirgotājs – norāde par to, kuru SAI vienību vai vienības tirgotājs apņemas vai tam ir pienākums izmantot.
-