



PRIIMTI TEKSTAI

P9_TA(2024)0139

Direktyvos dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo dalinis keitimas

2024 m. kovo 13 d. Europos Parlamento teisėkūros rezoliucija dėl pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ir (ES) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Įprasta teisėkūros procedūra: pirmasis svarstymas)

Europos Parlamentas,

- atsižvelgdamas į Komisijos pasiūlymą Europos Parlamentui ir Tarybai (COM(2023)0649),
 - atsižvelgdamas į Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 294 straipsnio 2 dalį ir 114 straipsnį, pagal kuriuos Komisija pateikė pasiūlymą Parlamentui (C9-0384/2023),
 - atsižvelgdamas į Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 294 straipsnio 3 dalį,
 - atsižvelgdamas į 2024 m. vasario 14 d. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę¹,
 - atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 59 straipsnį,
 - atsižvelgdamas į Transporto ir turizmo komiteto nuomonę,
 - atsižvelgdamas į Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto pranešimą (A9-0060/2024),
1. priima per pirmąjį svarstymą toliau pateiktą poziciją;
 2. ragina Komisiją dar kartą perduoti klausimą svarstyti Parlamentui, jei ji savo pasiūlymą pakeičia nauju tekstu, jį keičia iš esmės arba ketina jį keisti iš esmės;
 3. paveda Pirmininkei perduoti Parlamento poziciją Tarybai, Komisijai ir nacionaliniams parlamentams.

¹ Dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje.

P9_TC1-COD(2023)0376

Europos Parlamento pozicija, priimta 2024 m. kovo 13 d. per pirmąjį svarstymą, siekiant priimti Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2024/..., kuria iš dalies keičiama Direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir direktyvos (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ir (ES) 2020/1828

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SĄJUNGOS TARYBA,

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

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę,

laikydami įprastos teisėkūros procedūros,

kadangi:

- (1) Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES¹ buvo priimta siekiant užtikrinti, kad vartotojai Sąjungoje galėtų naudotis kokybiškais alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) procedūromis sutartiniam ginčams, kylantiems dėl Sąjungoje įsisteigusių komercinės veiklos subjektų prekių pardavimo ar paslaugų teikimo Sąjungoje gyvenantiems vartotojams, spręsti. Joje numatyta galimybė naudotis AGS procedūromis dėl visų rūšių vidaus ir tarpvalstybinių vartotojų ginčų Sąjungoje, užtikrinant, kad AGS procedūros atitiktų minimaliuosius kokybės standartus. Pagal ją reikalaujama, kad valstybės narės stebėtų AGS subjektų veiklą. Siekiant didinti vartotojų informuotumą ir skatinti naudotis AGS, taip pat nustatyta, kad komercinės veiklos subjektai turėtų būti įpareigoti informuoti savo vartotojus apie galimybę išspręsti ginčą neteismine tvarka taikant AGS procedūras;

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

- (2) 2019 m. Komisija priėmė Direktyvos 2013/11/ES ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 524/2013² įgyvendinimo ataskaitą, iš kurios matyti, kad dėl Direktyvos 2013/11/ES kokybiškai veikiantys AGS tapo aktyvesni visos Sąjungos vartotojų rinkose. Vis dėlto ataskaitoje taip pat nustatyta, kad kai kuriuose sektoriuose ir valstybėse narėse vartotojai ir įmonės nepakankamai naudojami AGS procedūromis. Viena iš priežasčių – žemas komercinės veiklos subjektų ir vartotojų informuotumo apie šias procedūras lygis valstybėse narėse, kuriose jos buvo pradėtos taikyti tik neseniai. Kita priežastis – nepakankamas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimas nereguliuojamais AGS subjektais. Nacionalinių kompetentingų institucijų 2022 m. pradžioje pateikti duomenys, taip pat 2023 m. atliktas Direktyvos 2013/11/ES įgyvendinimo vertinimas rodo, kad naudojimasis AGS išliko palyginti stabilus (išskyrus nedidelį atvejų, susijusių su COVID-19 pandemija, skaičiaus padidėjimą). Dauguma suinteresuotųjų subjektų, su kuriais konsultuotasi atliekant tą vertinimą, patvirtino, kad dažni veiksniai, trukdantys naudoti AGS procedūras, yra nepakankamas vartotojų informuotumas ir supratimas apie AGS procedūras, menkas komercinės veiklos subjektų dalyvavimas, AGS aprėpties spragos tam tikrose valstybėse narėse, didelės išlaidos ir sudėtingos nacionalinės AGS procedūros bei AGS subjektų kompetencijos skirtumai. Tarpvalstybinio AGS srityje yra papildomų kliūčių, pvz., kalba, nepakankamos žinios apie taikytiną teisę, taip pat konkretūs pažeidžiamų vartotojų patiriami su prieiga susiję sunkumai;

² 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

- (2a) *siekiant išnaudoti visas šios direktyvos galimybes ir užtikrinti vartotojų naudą, direktyvoje turėtų būti reikalaujama privalomo tų oro vežėjų dalyvavimo, kuriems taikomas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, jeigu tai netrukdo šalims pasinaudoti savo teise kreiptis į teismą. Šiuo atveju atsižvelgiama į tai, kad keliuose tyrimų išvadose pabrėžiamas didelis vartotojų skundų skaičius transporto ir turizmo sektoriuje, ypač oro transporto keleivių teisių srityje; [1 pakeit.]*
- (2b) *AGS subjektai kompetentingoms institucijoms turėtų viešai skelbti komercinės veiklos subjektų sąrašą, kurie sistemingai ir nepagrįstai atsisako vykdyti AGS procedūra priimtus sprendimus. Be to, valstybės narės turėtų užtikrinti, kad, jeigu komercinės veiklos subjektai nevykdo AGS procedūra priimtų sprendimų, jie privalėtų pateikti kitoms AGS procedūros šalims paaiškinimą raštu; [2 pakeit.]*

- (3) kadangi Sąjungoje gyvenančių vartotojų bent du iš penkių elektroninių sandorių yra sandoriai su trečiosiose valstybėse įsisteigusiais komercinės veiklos subjektais, Direktyvos 2013/11/ES taikymo sritis turėtų būti išplėsta, kad trečiųjų valstybių komercinės veiklos subjektai, norintys dalyvauti AGS procedūroje, galėtų tai daryti. Sąjungoje gyvenantiems vartotojams neturėtų kilti procedūrinių kliūčių spręsti komercinės veiklos subjektams pareiškiamus ginčus, neatsižvelgiant į jų įsisteigimo vietą, jei šie subjektai sutinka taikyti AGS procedūrą per valstybėje narėje įsteigtą AGS subjektą. ***Pagal taikytiną Sąjungos teisę vartotojas turėtų galėti pradėti procedūrą valstybėje narėje, kurioje jis gyvena. Neturėtų būti įmanoma naudotis AGS procedūromis valstybėje narėje, jeigu vartotojas joje negyvena arba komercinės veiklos subjektas nėra joje įsisteigęs; [3 pakeit.]***

(4) nuo to laiko, kai buvo priimta Direktyva 2013/11/ES, vartotojų ginčų sudėtingumas labai pasikeitė. Dėl prekių ir paslaugų skaitmenizavimo, didėjančios e. prekybos ir skaitmeninės reklamos svarbos sudarant vartotojų sutartis padaugėjo vartotojų, susiduriančių su klaidinančia informacija internete ir manipuliacinėmis sąsajomis, dėl kurių jie negali priimti informacija pagrįstų sprendimų pirkti. Todėl būtina paaiškinti, kad sutartiniai ginčai, kylantys dėl prekių ar paslaugų pardavimo, apima skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, ir išplėsti Direktyvos 2013/11/ES taikymo sritį, kad ji apimtų ne tik tokius ginčus, ir kad vartotojai taip pat galėtų siekti žalos atlyginimo už praktiką, darančią jiems žalą ikisutartiniu etapu, ~~neatsižvelgiant į tai, ar jeigu~~ vėliau *ar po sutarties sudarymo* jie tampa saistomi sutarties; **[4 pakeit.]**

- (5) be to, Direktyva 2013/11/ES taip pat turėtų apimti vartotojų teises, kylančias iš Sąjungos teisės aktų, kuriais reglamentuojami vartotojų ir komercinės veiklos subjektų santykiai, kai nėra sutartinių santykių, kiek tai susiję su teise gauti prekes ir paslaugas ir už jas sumokėti nediskriminuojant dėl pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos, kaip numatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/302³ 4 ir 5 straipsniuose, *arba bet kuriuo Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 21 straipsnyje nurodytu pagrindu*; teise atidaryti ir perkelti banko sąskaitas, kaip numatyta Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2014/92/ES⁴, 10, 11 ir 16 straipsniuose, ir teise nebūti diskriminuojamam, kaip numatyta tos direktyvos 15 straipsnyje; teise gauti skaidrią informaciją apie mažmeninių skambučių naudojantis tarptinkliniu ryšiu ir tarptinkliniu ryšiu siunčiamų SMS žinučių sąlygas, kaip numatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/612⁵ 13, 14 ir 15 straipsniuose, teise į kainų skaidrumą nustatant oro susisiekimo kainas ir tarifus, kaip numatyta Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1008/2008⁶ 23 straipsnyje. Todėl reikėtų numatyti, kad ginčai, kylantys dėl tokių kategorijų vartotojų teisių, galėtų būti sprendžiami taikant AGS procedūras; **[5 pakeit.]**

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

⁴ 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2014/92/ES dėl mokesčių, susijusių su mokėjimo sąskaitomis, palyginamumo, mokėjimo sąskaitų perkėlimo ir galimybės naudotis būtiniausias savybes turinčiomis mokėjimo sąskaitomis (OL L 257, 2014 8 28, p. 214).

⁵ 2022 m. balandžio 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/612 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (OL L 115, 2022 4 13, p. 1.).

⁶ 2008 m. rugsėjo 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1008/2008 dėl oro susisiekimo paslaugų teikimo Bendrijoje bendrųjų taisyklių (OL L 293, 2008 10 31, p. 3).

- (5a) valstybės narės turėtų atsižvelgti į 2023 m. spalio 17 d. Komisijos rekomendaciją dėl elektroninių prekyviečių ir Sąjungos prekybos asociacijų siūlomų ginčų sprendimo procedūrų kokybės reikalavimų. Komisija turėtų būti skatinama papildyti šią direktyvą reglamentu dėl elektroninių prekyviečių ir Sąjungos prekybos asociacijų siūlomų ginčų sprendimo procedūrų kokybės reikalavimų; [6 pakeit.]*
- (6) valstybės narės turėtų turėti teisę taikyti AGS procedūras ir ginčams, susijusiems su kitomis nesutartinėmis teisėmis, kylančiomis iš Sąjungos teisės, įskaitant teises, kylančias iš SESV 101 ir 102 straipsnių, arba naudotojų teises, numatytas Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2022/1925⁷. Tai nedaro poveikio tų taisyklių viešajam vykdymo užtikrinimui;
- (7) jei ginčas kyla tarp interneto platformos teikėjo ir tos paslaugos gavėjo dėl to paslaugų teikėjo veiksmų jo platformoje moderuojant neteisėtą ar žalingą turinį, tam ginčui taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/2065⁸ dėl neteisminio ginčų sprendimo 21 straipsnis, remiantis to reglamento 2 straipsnio 4 dalimi, nes jame nustatytos išsamesnės su tokiais ginčais susijusios taisyklės;

⁷ 2022 m. rugsėjo 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/1925 dėl atvirų konkurencijai ir sąžiningų skaitmeninio sektoriaus rinkų, kuriuo iš dalies keičiamos direktyvos (ES) 2019/1937 ir (ES) 2020/1828 (Skaitmeninių rinkų aktas) (OL L 265, 2022 10 12, p. 1).

⁸ 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (OL L 277, 2022 10 27, p. 1).

- (8) sąvokų „vidaus ginčas“ ir „tarpvalstybinis ginčas“ apibrėžtys turėtų būti atitinkamai pritaikytos, kad būtų atsižvelgta į Direktyvos 2013/11/ES taikymo srities išplėtimą;
- (9) siekiant užtikrinti, kad AGS procedūros būtų tinkamai pritaikytos skaitmeniniam amžiui, kai komunikacija vyksta internetu, be kita ko, tarpvalstybinio mastu, būtina užtikrinti greitus ir sąžiningus procesus visiems vartotojams. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad jų teritorijose įsisteigę AGS subjektai turėtų kompetenciją nustatyti ginčų sprendimo procedūras už Sąjungos ribų įsisteigusių komercinės veiklos subjektų ir jų teritorijoje gyvenančių vartotojų ginčiuose;
- (10) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad AGS vartotojams būtų suteikta galimybė inicijuoti ir vykdyti AGS procedūras taip pat ne internetu, jei to prašoma. Taip pat reikėtų užtikrinti, kad suteiktomis elektroninėmis priemonėmis galėtų naudotis visi vartotojai, įskaitant pažeidžiamus arba įvairaus lygio skaitmeninio raštingumo vartotojus. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad ginčų šalims, **visų pirma vartotojams, visada būtų suteikta galimybė, kad** ~~paprašius~~ automatizuotas procedūras peržiūrėtų fizinis asmuo, **kuris turėtų būti nepriklausomas ir nešališkas;**
[7 pakeit.]

- (10a) *siekiant padidinti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimą ir paskatinti jų dalyvavimą AGS procedūrose, labai svarbu užtikrinti, kad AGS subjektai veiktų ir dirbtų kokybiškai. Tuo tikslu reikėtų reguliariai atnaujinti AGS subjektų darbuotojų kompetenciją ir žinias. Todėl AGS subjektai už AGS procedūras atsakingiems fiziniams asmenims turėtų reguliariai rengti mokymus, kad užtikrintų, jog jų žinios būtų nuolat atnaujinamos; [8 pakeit.]*
- (11) valstybės narės taip pat turėtų sudaryti sąlygas AGS subjektams, *turintiems pakankamai žinių*, sujungti panašias bylas prieš konkretų komercinės veiklos subjektą, ~~kad~~ *tu atveju, kai už AGS procedūras atsakingi fiziniai asmenys turi pakankamai žinių ir patirties bylai nagrinėti. Tai padėtų užtikrinti*, AGS rezultatai vartotojams, susiduriantiems su ta pačia neteisėta praktika, būtų nuoseklūs, o AGS subjektams bei komercinės veiklos subjektams – ekonomiškai efektyvesni. Vartotojai turėtų būti atitinkamai informuojami ir jiems turėtų būti suteikta galimybė atsisakyti, kad jų ginčas būtų sujungtas su kitais; [9 pakeit.]

- (12) valstybės narės taip pat neturėtų leisti nustatyti neproporcingų taisyklių, susijusių su priešastimis, kuriomis remdamasis AGS subjektas gali atsisakyti nagrinėti ginčą, pvz., pareiga naudotis įmonės problemų sprendimo sistema po pirmo neigiamo kontakto su skundų nagrinėjimo tarnyba arba pareiga įrodyti, kad buvo susisiepta su konkrečia įmonės aptarnavimo po pardavimo tarnybos dalimi;
- (13) pagal Direktyvą 2013/11/ES valstybės narės gali priimti nacionalinės teisės aktus, kuriais nustatoma, kad komercinės veiklos subjektas privalo dalyvauti AGS procedūrose tam tikruose sektoriuose, kuriuos jos laiko tinkamais, papildydamos konkrečioms sektoriams skirtus Sąjungos teisės aktus, kuriuose numatytas privalomas komercinės veiklos subjektų dalyvavimas AGS. Siekiant skatinti komercinės veiklos subjektus dalyvauti AGS procedūrose ir užtikrinti tinkamas bei greitas AGS procedūras, komercinės veiklos subjektai turėtų būti įpareigoti, ypač tais atvejais, kai jų dalyvavimas nėra privalomas, per tam tikrą laikotarpį, ***kuris neviršytų 15 darbo dienų***, atsakyti į AGS subjektų užklausas dėl to, ar jie ketina dalyvauti siūlomoje procedūroje. ***Šis terminas galėtų būti pratęstas sudėtingų ginčų atveju arba dėl išimtinių aplinkybių, pavyzdžiui, didelio aktyvumo laikotarpio ar išorės krizės;***
[10 pakeit.]

- (13a) *siekiant užtikrinti, kad vartotojai galėtų tikėtis visiško nepriklausomumo ir nešališkumo, kaip numatyta šioje direktyvoje, dirbdami su visų rūšių AGS subjektais, įskaitant AGS subjektus, kai už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis įdarbina arba jiems atlyginimą išimtinai moka atskiras komercinės veiklos subjektas (taip pat paprastai vadinami vidaus AGS subjektais), tokie AGS subjektai turėtų turėti prieigą tik prie tų duomenų, kurie yra susiję su konkrečiu atveju ir kuriuos aiškiai pateikia komercinės veiklos subjektas arba vartotojas; [11 pakeit.]*
- (14) *siekiant sumažinti informacijos ir atskaitomybės reikalavimus ir sumažinti AGS subjektų, nacionalinių kompetentingų institucijų ir komercinės veiklos subjektų išlaidas, atskaitomybės ir informacijos teikimo reikalavimai turėtų būti supaprastinti, o AGS subjektų kompetentingoms institucijoms teikiamos informacijos kiekis turėtų būti sumažintas; [12 pakeit.]*

- (14a) pageidautina, kad AGS procedūros vartotojams būtų nemokamos. Tuo atveju, jeigu nustatoma kaina, ji neturėtų viršyti nominaliojo mokesčio. Be to, siekiant padidinti AGS procedūrų prieinamumą ir patrauklumą vartotojams, tie mokesčiai turėtų būti kompensuojami. Svarbu paaiškinti, kad tokią kompensaciją turi išmokėti valstybės narės, visapusiškai laikydamosi subsidiarumo ir proporcingumo principų, o ne kiti subjektai, pavyzdžiui, kita AGS procedūros šalis; [13 pakeit.]*
- (14b) daugelyje valstybių narių vartotojai vis dar nėra pakankamai informuojami apie tai, kad yra AGS subjektų, ir apie jų siūlomas paslaugas. Siekiant padidinti vartotojų informuotumą apie AGS subjektus ir AGS procedūrose dalyvaujančius komercinės veiklos subjektus, komercinės veiklos subjektai turėtų aiškiai, matomai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu teikti informaciją apie AGS. Jeigu komercinės veiklos subjektas turi interneto svetainę, ši informacija turėtų būti pateikta joje. Komercinės veiklos subjektai taip pat turėtų pateikti šią informaciją savo bendrosiose sąlygose ir savo išrašytose sąskaitose faktūrose. Siekiant palengvinti komunikaciją, komercinės veiklos subjektai turėtų paskelbti el. pašto adresą, kuriuo vartotojai galėtų su jais susisiekti, be kita ko, dėl AGS procedūrų; [14 pakeit.]*

- (14c) *skubus skirtingų subjektų, dalyvaujančių užtikrinant vartotojų teises, bendradarbiavimas yra labai svarbus siekiant užtikrinti bendrą vartotojų teisių užtikrinimo sistemos nuoseklumą ir darnumą. Tais atvejais, kai apie nesąžiningą komercinę veiklą buvo pranešta AGS subjektams, tie subjektai turėtų pranešti savo nacionalinėms kompetentingoms institucijoms arba vartotojų organizacijoms, jei turi patikimų priežasčių įtarti, kad buvo vykdoma nesąžininga komercinė veikla ir taikomos nesąžiningos sąlygos; [15 pakeit.]*
- (15) kad vartotojams ir komercinės veiklos subjektams būtų teikiama veiksminga pagalba sprendžiant tarpvalstybinius ginčus, būtina užtikrinti, kad valstybės narės įsteigtų AGS kontaktinius punktus ir jiems būtų pavestos aiškiai apibrėžtos užduotys. Europos vartotojų centrai (EVC) yra tinkami atlikti šias užduotis, nes jų specializacija – padėti vartotojams spręsti problemas, susijusias su tarpvalstybiniais pirkiniais, tačiau valstybės narės taip pat turėtų turėti galimybę pasirinkti kitas įstaigas, turinčias atitinkamos patirties. **Valstybės narės turėtų pranešti Komisijai apie tuos paskirtus AGS kontaktinius punktus ir užtikrinti, kad jie turėtų būti pranešta Komisijai pakankamai biudžeto ir žmogiškųjų išteklių. Vartotojai turėtų turėti teisę vykdyti tarpvalstybinę AGS procedūrą valstybės narės, kurioje jie gyvena, oficialiąja kalba; [16 pakeit.]**

- (15a) *siekiant užtikrinti proceso sąžiningumą, tarpvalstybiniuose ginčiuose dalyvaujantys vartotojai turėtų kreiptis į AGS kontaktinį punktą pagal vartotojo gyvenamąją vietą, taip atgrasant selektyviai rinktis AGS kontaktinį punktą dėl patogumo ar tikintis palankesnių rezultatų; [17 pakeit.]*
- (15b) *tarpvalstybinių ginčų atveju AGS subjektai, spręsdami ginčus, turėtų remtis Sąjungos teise. Vis dėlto tiek vidaus, tiek tarpvalstybiniuose ginčiuose AGS subjektai visada turėtų atsižvelgti į Sąjungos ir taikytinoje nacionalinėje teisėje numatytas teisių gynimo priemones; [18 pakeit.]*
- (16) nepaisant to, kad AGS procedūros turėtų būti paprastos, per AGS procedūras vartotojams gali padėti jų pasirinkta trečioji šalis. Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad tokia pagalba būtų teikiama sąžiningai, kad procedūra vyktų sąžiningai ir visiškai skaidriai, visų pirma kiek tai susiję su galimais mokesčiais už šią pagalbą. **Be to, valstybės narės raginamos išplėsti vartotojų AGS sistemų naudą labai mažoms įmonėms ir savarankiškai dirbantiems asmenims, siekiant užtikrinti, kad jie galėtų naudotis pigiomis ir kokybiškomis alternatyviaus ginčų sprendimo sistemomis sutartiniams ginčams spręsti; [19 pakeit.]**

(16a) ne visi AGS subjektai turi kompetencijos spręsti nesutartinius klausimus, visų pirma susijusius su nesąžininga komercine praktika ir sąlygomis. Todėl AGS subjektų procedūros šioje srityje turėtų būti taikomos tik nesąžiningai komercinei praktikai ir asmenų atžvilgiu taikomoms sąlygoms, taigi turėtų apimti tik tuos atvejus, kai vartotojui tiesiogiai padaryta materialinė ar neturtinė žala. Be to, tik tie AGS subjektai, kurie gali įrodyti, kad turi reikiamos patirties atitinkamoje srityje, apimančioje visą atitinkamą ekonomikos sektorių, pvz., sektoriaus ombudsmenas, turėtų būti įgalioti imtis tokių procedūrų. AGS subjektai kartais nusprendžia nukrypti nuo griežtų teisinių nuostatų, kad pagrįstų savo sprendimus lygybės principais. Tai reiškia, kad AGS subjektai galėtų pasirinkti sprendimus, kurie, jų nuomone, atitiktų tai, kas konkrečiu atveju yra moraliniu ar etiniu požiūriu teisinga, ir kurie skiriasi nuo griežto teisinių nuostatų laikymosi. Tačiau sąžiningumo principų taikymas neturėtų būti priimtinas, kai kalbama apie nesąžiningą komercinę veiklą, kuria nesiekama kompromiso ar taikinimo tikslo, nes ji turi įtakos viešajai tvarkai ir vartotojų apsaugos pagrindiniams principams;

[20 pakeit.]

- (16b) ***vartotojų organizacijų ir verslo asociacijų naudojamos priemonės, kuriomis viešai skelbiamas Komisijos AGS subjektų sąrašas, gali apimti atitinkamas transliacijas, susijusias su vartotojų apsauga ir vartotojų teisėmis; [21 pakeit.]***
- (17) siekdama užtikrinti, kad vartotojai galėtų lengvai rasti tinkamą AGS subjektą, ypač tarpvalstybiniame kontekste, Komisija turėtų sukurti ir prižiūrėti interaktyvią skaitmeninę priemonę, kuria būtų teikiama informacija apie pagrindines AGS subjektų savybes, ***praktinė informacija apie tai, kaip pasinaudoti AGS procedūromis tarpvalstybinio mastu,*** ir nuorodos į AGS subjektų tinklalapius, kaip jai pranešta, ***nukreipiant vartotojus į kompetentingą nagrinėti jų ginčą įstaigą. Komisija prireikus turėtų užtikrinti šios interaktyvios skaitmeninės priemonės ir kitų ES ir nacionalinių skaitmeninių priemonių koordinavimą; [22 pakeit.]***
- (18) todėl Direktyva 2013/11/ES turėtų būti atitinkamai iš dalies pakeista;
- (19) kadangi Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 turi būti panaikintas atskiru aktu, dėl to panaikinimo taip pat būtina iš dalies pakeisti Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas (ES) 2015/2302⁹, (ES) 2019/2161¹⁰ ir (ES) 2020/1828¹¹,

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

⁹ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1).

¹⁰ 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/2161, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES, kiek tai susiję su geresniu Sąjungos vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu (OL L 328, 2019 12 18, p. 7).

¹¹ 2023 m. gegužės 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2023/988 dėl bendros gaminių saugos, kuriuo iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1025/2012 bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2020/1828 ir panaikinamos Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2001/95/EB bei Tarybos direktyva 87/357/EEB (OL L 135, 2023 5 23, p. 1).

1 straipsnis

Direktyvos 2013/11/ES daliniai pakeitimai

Direktyva 2013/11/ES iš dalies keičiama taip:

-1) 1 straipsnis pakeičiamas taip:

„1 straipsnis

Dalykas

„Šios direktyvos tikslas – pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos veikimo, užtikrinant, kad vartotojai galėtų savanoriškai pateikti skundus dėl komercinės veiklos subjektų, taikančių nepriklausomas, nešališkas, skaidrias, veiksmingas, greitas ir sąžiningas ginčų alternatyvaus sprendimo procedūras.

Oro vežėjų, kuriems taikomas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, dalyvavimas AGS procedūrose yra privalomas, nedarant poveikio šalių teisei naudotis teismų sistema.

Šia direktyva nedaromas poveikis nacionalinės teisės aktams, pagal kuriuos dalyvavimas tokiose procedūrose yra privalomas kituose ekonomikos sektoriuose, nei nurodyta antroje pastraipoje, jei tokiais teisės aktais šalims netrukdoma pasinaudoti savo teise kreiptis į teismą.“. [23 pakeit.]

1) 2 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Ši direktyva taikoma Sąjungoje gyvenančių vartotojų ir komercinės veiklos subjektų, tiems vartotojams siūlančių prekes ar paslaugas, įskaitant skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, ginčų neteisminio sprendimo procedūroms, dalyvaujant AGS subjektui, kuris pasiūlo ar priima sprendimą arba suveda šalis, kad padėtų rasti taikų sprendimą dėl vieno iš šių dalykų:

a) sutartinių įsipareigojimų, kylančių iš pirkimo–pardavimo sutarčių, taip pat dėl skaitmeninio turinio teikimo, arba paslaugų sutarčių; **įskaitant ikisutartinius ir posutartinius įsipareigojimus, visų pirma dėl:**

i) nesąžiningos komercinės praktikos ir sąlygų;

ii) privalomos ikisutartinės informacijos;

iii) keleivių ir keliautojų teisių;

iv) teisių gynimo priemonių gaminių ir skaitmeninio turinio neatitikties atveju, taip pat

v) priegos prie pristatomų prekių; [24 pakeit.]

- b) vartotojų teisių, taikytinų nesutartinėse ir ikisutartinėse situacijose, ir numatytų Sąjungos teisėje dėl: **[25 pakeit.]**
- i) nesąžiningos komercinės praktikos ir sąlygų ***nediskriminavimo dėl pilietybės arba gyvenamosios vietos***, **[26 pakeit.]**
 - ii) privalomos ikisutartinės informacijos ***prieigos prie paslaugų***, **[27 pakeit.]**
 - iii) ~~nediskriminavimo dėl pilietybės arba gyvenamosios vietos, teisės keisti paslaugų teikėjus ir~~ **[28 pakeit.]**
 - iv) prieigos prie paslaugų ir pristatomų prekių ***nesąžiningos komercinės veiklos, kuriai netaikomas a punkto i papunktis, jeigu:***
 - 1) ***AGS subjektas yra konkretų sektorių apimantis subjektas, turintis reikiamų žinių apie nesąžiningą komercinę praktiką;***
 - 2) ***AGS subjektas turi pakankamai išteklių ir finansavimą;***
 - 3) ***nesąžininga veikla sukėlė turtinę ar neturtinę žalą vartotojui; taip pat***
 - 4) ***subjektas, spręsdamas nesąžiningos komercinės praktikos klausimus, taiko taikytiną teisę.*** **[29 pakeit.]**

- v) ~~teisių gynimo priemonių gaminių ir skaitmeninio turinio neatitikties atveju,~~ **[30 pakeit.]**
- vi) ~~teisės keisti paslaugų teikėjus ir~~ **[31 pakeit.]**
- vii) ~~keleivių ir keliautojų teisių.~~ **[32 pakeit.]**

Valstybės narės gali taikyti šioje direktyvoje nustatytas AGS procedūras ir kitų kategorijų ginčams, neišvardytiems pirmos pastraipos b punkte.“;

2) 4 straipsnio 1 dalies e ir f punktai pakeičiami taip:

- „e) vidaus ginčas – vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčas, susijęs su Sąjungos teisės aktuose nustatytais sutartiniais įsipareigojimais ir (arba) vartotojų teisėmis, kaip nurodyta 2 straipsnio 1 dalyje, kai vartotojo gyvenamoji vieta yra toje pačioje valstybėje narėje, kurioje įsisteigęs komercinės veiklos subjektas;
- f) tarpvalstybinis ginčas – vartotojo ir komercinės veiklos subjekto ginčas, susijęs su Sąjungos aktuose nustatytais sutartiniais įsipareigojimais ir (arba) vartotojų teisėmis, kaip nurodyta 2 straipsnio 1 dalyje, kai vartotojo gyvenamoji vieta yra ne toje pačioje valstybėje narėje, kurioje įsisteigęs komercinės veiklos subjektas, arba kai vartotojo gyvenamoji vieta yra valstybėje narėje, o komercinės veiklos subjektas yra įsisteigęs už Sąjungos ribų.“;

2a) 4 straipsnyje įterpiamas šis punktas:

„fa) „nesąžininga komercinė veikla“ – bet kokia klaidinanti komercinė veikla, kaip apibrėžta Direktyvos 2005/29/EB I priede.“; [33 pakeit.]

3) 5 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Valstybės narės sudaro palankias sąlygas vartotojams naudotis AGS procedūromis ir užtikrina, kad ginčai, kuriems taikoma ši direktyva, susiję su jų teritorijoje įsisteigusiu komercinės veiklos subjektu arba nė vienos valstybės narės teritorijoje neįsisteigusiu komercinės veiklos subjektu, siūlančiu prekes ar paslaugas, įskaitant skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, galėtų būti perduoti šios direktyvos reikalavimus atitinkančiam AGS subjektui. **Valstybės narės gali sudaryti palankesnes sąlygas savarankiškai dirbantiems asmenims arba labai mažoms įmonėms naudotis AGS procedūromis.**“; [34 pakeit.]

b) 2 dalies a–d punktai pakeičiami taip:

„-a) nuolat atnaujintų interneto svetainę, kurioje šalims būtų lengvai prieinama informacija apie AGS procedūrą; [35 pakeit.]

a) užtikrintų, kad vartotojai galėtų internetu pateikti skundus ir reikiamus patvirtinamuosius dokumentus atsekamu būdu, ir užtikrintų, kad vartotojai, pateikę prašymą, taip pat galėtų pateikti šiuos dokumentus ir su jais susipažinti neskaitmeniniu formatu;

aa) užtikrintų, kad vartotojas galėtų pateikti skundus valstybėje narėje, kurioje gyvena; [36 pakeit.]

b) siūlytų skaitmenines AGS procedūras naudojantis lengvai prieinamomis ir įtraukiomis priemonėmis;

c) suteiktų ginčo šalims teisę prašyti, kad AGS procedūros rezultatus ~~peržiūrėtų fizinis asmuo~~, kai procedūra vykdoma automatizuotomis priemonėmis, *užtikrintų, kad ginčo šalys galėtų kreiptis į nepriklausomą ir nešališką fizinį asmenį, kad šis peržiūrėtų rezultatus; [37 pakeit.]*

- d) galėtų sujungti panašias bylas prieš vieną konkretų komercinės veiklos subjektą į vieną procedūrą su sąlyga, kad atitinkamas vartotojas yra informuotas ir ~~tam neprieštarauja;~~ ***aiškiai sutinka su sujungimu ir kad pagal 6 straipsnį už AGS procedūras atsakingi fiziniai asmenys turi pakankamai žinių spręsti sujungtas bylas;***; [38 pakeit.]
- c) 4 dalies a punktas pakeičiamas taip:
- „a) vartotojas nebandė susisiekti su atitinkamu komercinės veiklos subjektu, kad apsvarstytų skundą ir pirmiausia pasistengtų išspręsti problemą tiesiogiai su komercinės veiklos subjektu, nenustatydami neproporcingų taisyklių dėl tokio susisiekimo formos;“;

d) pridedama ši 8 dalis:

„8. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai, į kuriuos kreipiasi jų šalies *pačių valstybės narės* arba kitos valstybės narės AGS subjektas, informuotų tą AGS subjektą, ar sutinka dalyvauti siūlomoje procedūroje, ir per pagrįstą laikotarpį, kuris neviršija *2015* darbo dienų, pateiktų atsakymą. *Tačiau šis terminas galėtų būti pratęstas sudėtingų ginčų atveju arba dėl išimtinių aplinkybių, pavyzdžiui, didelio aktyvumo laikotarpio ar išorės krizės, ne daugiau kaip iki 20 darbo dienų.*“; [39 pakeit.]

3a) 6 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalies a punktas pakeičiamas taip:

„a) turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių vartotojų ginčų alternatyvaus ar teismo sprendimo srityje, taip pat išmanytų bendrus teisės dalykus, įskaitant, kai nagrinėjamos tarpvalstybinės bylos, ir tarptautinę privatinę teisę;“;

b) 3 dalyje įterpiamas šis punktas:

„aa) kai ginčą sprendžia AGS subjektas, o už ginčų sprendimą atsakingus fizinius asmenis įdarbina arba jiems atlyginimą išimtinai moka atskiras komercinės veiklos subjektas, AGS subjektas gali susipažinti tik su konkrečiu atveju susijusiais duomenimis, kuriuos konkrečiai pateikia komercinės veiklos subjektas arba vartotojas;“;

c) 6 dalis pakeičiama taip:

„6. 1 dalies a punkto tikslais valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai rengtų reguliarius mokymus už AGS atsakingiems fiziniams asmenims, visų pirma vartotojų teisės ir kitų atitinkamų sektorių teisės aktų srityje. Kompetentingos valdžios institucijos stebi AGS subjektų nustatytas mokymo programas remdamosi joms pagal 19 straipsnio 3 dalies g punktą pateikta informacija.“; [40 pakeit.]

4) 7 straipsnio 2 dalis iš dalies keičiama taip:

a) įžanginės dalies pirmas sakinyss pakeičiamas taip:

„Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai savo interneto svetainėse, o gavę prašymą – patvarioje laikmenoje, bei kitomis, jų nuomone, tinkamomis priemonėmis kas dvejus metus viešai paskelbtų veiklos ataskaitas.“;

~~(b) h punktas išbraukiamas. [41 pakeit.]~~

4a) 8 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) c punktas pakeičiamas taip:

„c) *AGS procedūra vartotojams yra nemokama arba yra prieinama už nominalų mokestį ir tuo atveju, kai iš vartotojų imamas nominalus mokestis, tą mokestį, kai ginčas išsprendžiamas, kompensuoja nacionalinės valdžios institucijos;*“;

b) *įterpiamas šis punktas:*

„da) *vartotojo prašymu šalys gali dalyvauti procedūroje ir pasinaudoti galimybe surengti fizinį susitikimą;*“; [42 pakeit.]

4b) *įterpiamas šis straipsnis:*

„11a straipsnis

Valstybės narės užtikrina, kad, jeigu komercinės veiklos subjektai nevykdo AGS procedūra priimtų sprendimų, neatsižvelgiant į tai, ar tie procedūra priimti sprendimai yra privalomi, jie turi pateikti kitoms AGS procedūros šalims paaiškinimą raštu.“; [43 pakeit.]

5) 13 straipsnio 32 dalis ~~išbraukiama~~–*pakeičiama taip:*

„2. 1 dalyje nurodyta informacija pateikiama:

- a) komercinės veiklos subjektų svetainėje, jei tokia yra, aiškiai, matomai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu;*
- b) komercinės veiklos subjekto ir vartotojo pirkimo–pardavimo ar paslaugų sutarčių bendrosiose nuostatose ir*
- c) komercinės veiklos subjekto išrašomose sąskaitose.*

2a. Komercinės veiklos subjektai paskelbia el. pašto adresą, kuriuo vartotojai galėtų su jais susisiekti, be kita ko, vien tik dėl AGS procedūrų;“; [44 pakeit.]

6) 14 straipsnis pakeičiamas taip:

„14 straipsnis

Vartotojams teikiama pagalba

1. Valstybės narės užtikrina, kad tarpvalstybinių ginčų atveju vartotojai ir komercinės veiklos subjektai galėtų gauti pagalbą siekdami kreiptis į AGS subjektą ar subjektus, kompetentingus spręsti jų tarpvalstybinį ginčą.
 - 1a. ***Valstybės narės užtikrina, kad vartotojai galėtų vykdyti tarpvalstybines AGS procedūras valstybės narės, kurioje jie gyvena, oficialiąja kalba. [45 pakeit.]***
2. Kiekviena valstybė narė paskiria AGS kontaktinį punktą, atsakingą už 1 dalyje nurodytą užduotį. Kiekviena valstybė narė praneša Komisijai savo AGS kontaktinio punkto pavadinimą ir kontaktinius duomenis. Valstybės narės atsakomybę už AGS kontaktinių punktų veikimą perduoda savo centrai, priklausančiam Europos vartotojų centrų tinklui, ~~arba, jei tai neįmanoma,~~ vartotojų organizacijoms ar bet kokiai kitai įstaigai, veikiančiai vartotojų apsaugos srityje ***ir užtikrina, kad jie turėtų pakankamai biudžeto ir žmogiškųjų išteklių. [46 pakeit.]***

- 2a. *Tarpvalstybiniuose ginčuose dalyvaujantys vartotojai ir komercinės veiklos subjektai naudojami AGS kontaktiniu punktu, paskirtu pagal vartotojo gyvenamąją vietą ir AGS subjektą valstybėje narėje, kurioje jis gyvena. [47 pakeit.]***
3. AGS kontaktiniai punktai padeda šalims ir kompetentingam AGS subjektui keistis informacija ir tai visų pirma gali apimti:
- a) pagalbą pateikiant skundą ir, kai tinkama, atitinkamus dokumentus;
 - aa) *prireikus padėti šalims ir AGS subjektams išversti informaciją, dokumentus ar procedūrines taisykles; [48 pakeit.]***
 - b) bendrosios informacijos apie ES vartotojų teises teikimą šalims ir AGS subjektams;
 - ba) *teikti šalims ir AGS subjektams atitinkamą informaciją apie valstybės narės vartotojų apsaugos teisę; [49 pakeit.]***

- c) konkrečių AGS subjektų taikomų procedūrinių taisyklių išaiškinimo teikimą šalims;
 - d) šalies ieškovės informavimą apie kitus teisių gynimo būdus, jeigu ginčo negalima išspręsti taikant AGS procedūrą.
4. Valstybės narės gali suteikti AGS kontaktiniams punkтам teisę teikti vartotojams ir komercinės veiklos subjektams šiame straipsnyje nurodytą pagalbą, kai jie naudojami AGS subjektų paslaugomis sprendžiant ir vidaus ginčus.
 5. Valstybės narės užtikrina, kad visi subjektai, padedantys vartotojams spręsti tarpvalstybinius ar vidaus ginčus, veiktų sąžiningai, kad ginčo šalys galėtų taikiai išspręsti ginčą, ir visiškai skaidriai teiktų vartotojams atitinkamą informaciją, įskaitant informaciją apie procedūrines taisykles ir taikomus mokesčius.“;

6a) 15 straipsnio 2 dalis pakeičiama taip:

„2. Valstybės narės užtikrina, kad atitinkamos vartotojų organizacijos ir verslo asociacijos savo interneto svetainėse, brošiūrose ir kitomis, jų nuomone, tinkamomis priemonėmis viešai paskelbtų 20 straipsnio 4 dalyje nurodytą AGS subjektų sąrašą.“; [50 pakeit.]

6b) 17 straipsnio 2 dalis pakeičiama taip:

„2. Bendradarbiavimas visų pirma apima informacijos apie konkrečių verslo sektorių praktiką, dėl kurios vartotojai ne vieną kartą yra pateikę skundų, keitimąsi tarpusavyje. Kai tinkama, į ją taip pat įtraukiama AGS subjektų pareiga nurodyti vartotojams, pranešantiems apie nesąžiningą komercinę veiklą, kreiptis į 1 dalyje nurodytas nacionalines institucijas. Be to, atitinkamais atvejais AGS subjektai taip pat įpareigojami pranešti apie nesąžiningą komercinę praktiką ir sąlygas toms nacionalinėms institucijoms, kai tik apie jas sužinoma. Be to, tokio bendradarbiavimo metu tokios nacionalinės valdžios institucijos teikia AGS subjektams techninį įvertinimą ir informaciją, kai toks įvertinimas ir informacija yra būtini atskiriems ginčams nagrinėti ir jau yra prieinami.“; [51 pakeit.]

6c) *17 straipsnis papildomas 5 dalimi:*

„5. Kai vartotojas AGS subjektui praneša apie nesąžiningą komercinę veiklą, konfidencialumo principas netaikomas. Jei yra pagrįstų priežasčių įtarti, kad vykdoma tokia veikla, AGS subjektas apie tai praneša nacionalinei kompetentingai institucijai ir prireikus ją informuoja apie ginčo sprendimą.“; [52 pakeit.]

6d) 18 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Kiekviena valstybė narė paskiria kompetentingą valdžios instituciją, kuri vykdo 19 ir 20 straipsniuose nustatytas funkcijas. Valstybės narės užtikrina, kad jų kompetentingos institucijos turėtų reikalingų išteklių, įskaitant pakankamus finansinius ir kitus išteklius, pvz., pakankamą skaičių kompetentingų darbuotojų, ekspertinių žinių, taip pat kad būtų nustatytos procedūros ir kitos priemonės, kad jos galėtų tinkamai atlikti savo užduotis. Kompetentingose institucijose dirbantys fiziniai asmenys turėtų būti nešališki ir nepriklausomi nuo jų prižiūrimų AGS subjektų. Kiekviena valstybė narė gali paskirti daugiau nei vieną kompetentingą valdžios instituciją. Tokiu atveju valstybė narė nustato, kuri iš paskirtų kompetentingų valdžios institucijų yra bendras informacinis punktas ryšiams su Komisija. Kiekviena valstybė narė Komisijai praneša apie paskirtą kompetentingą valdžios instituciją arba, atitinkamais atvejais, apie paskirtas kompetentingas valdžios institucijas, įskaitant bendrą informacinį punktą.“; [53 pakeit.]

6e) 19 straipsnio 3 dalies d punktas pakeičiamas taip:

„d) AGS procedūra priimtų sprendimų įvykdymo dalį, jei yra žinoma, ir komercinės veiklos subjektus, kurie sistemingai ir nepagrįstai atsisako vykdyti AGS procedūra priimtus sprendimus;“; [54 pakeit.]

7. 19 straipsnio 3 dalies f, g ir h punktai išbraukiami. [55 pakeit.]

8) 20 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 2 dalyje po antros pastraipos įterpiama ši pastraipa:

„Kompetentingos institucijos reguliariai tikrina AGS subjektų veikimą ir veiklą, siekdamas stebėti, kaip laikomasi šios direktyvos reikalavimų.“;

b) straipsnis papildomas šia dalimi:

„8. Komisija sukuria ir prižiūri *patogią naudoti* interaktyvią skaitmeninę priemonę, kuria teikiama bendra informacija apie vartotojų teisių gynimą, *praktinė informacija apie tai, kaip vartotojai gali pasinaudoti GAS procedūromis tarpvalstybiniu mastu*, ir nuorodos į AGS subjektų, apie kuriuos jai pranešta pagal šio straipsnio 2 dalį, tinklalapius, *kuriomis vartotojai nukreipiami į jų ginčus spręsti kompetentingą įstaigą*.

Jei nacionaliniu lygmeniu esama panašių skaitmeninių priemonių, jose turėtų būti pateikta nuoroda į Komisijos skaitmeninę priemonę, kad vartotojai būtų informuojami apie tarpvalstybinius klausimus.“;
[56 pakeit.]

8a) *21 straipsnis pakeičiamas taip:*

„21 straipsnis

Sankcijos

Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus pagal šią direktyvą, visų pirma pagal 5 straipsnio 8 dalį ir 13 straipsnį, priimtas nacionalines nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų taikomos.

Numatytos sankcijos yra veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.“;

9) 24 straipsnis papildomas šia 4 dalimi:

„4. Ne vėliau kaip [įrašyti datą] valstybės narės Komisijai praneša pagal 14 straipsnio 2 dalį paskirtų AGS kontaktinių punktų pavadinimus ir kontaktinius duomenis.“.

2 straipsnis

Direktyvos (ES) 2015/2302 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2015/2302 7 straipsnio 2 dalies g punktas pakeičiamas taip:

- „g) informaciją apie esamą vidinę skundų nagrinėjimo tvarką ir apie alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS) mechanizmus pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2013/11/ES, kurie taikomi prekiautojui, ir, kai taikytina, AGS subjektą, nagrinėjantį su prekiautoju susijusius ginčus;“.

3 straipsnis

Direktyvos (ES) 2019/2161 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2019/2161 5 straipsnio b punktas pakeičiamas taip:

- „b) pateikti skundą kompetentingam centrui, esančiam Europos vartotojų centrų tinklo nariu, atsižvelgiant į susijusias šalis.“.

4 straipsnis

Direktyvos (ES) 2020/1828 dalinis pakeitimas

Direktyvos (ES) 2020/1828 I priedo 44 punktas išbraukiamas.

5 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę

1. Valstybės narės ne vėliau kaip ... [metai, mėnuo, diena – 1 metai po įsigaliojimo] priima ir paskelbia priemones, būtinas, kad būtų laikomasi šios direktyvos 1 straipsnio. Jos nedelsdamos praneša apie jas Komisijai.

Tas priemones jos turi taikyti nuo ... [data].
2. Ne vėliau kaip ... [metai, mėnuo, diena – 1 metai po Reglamento xx/... įsigaliojimo dienos ... [Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo panaikinamas Reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo]], valstybės narės priima ir paskelbia priemones, būtinas, kad būtų laikomasi šios direktyvos 2, 3 ir 4 straipsnių. Jos nedelsdamos praneša apie jas Komisijai.

Tas priemones jos turi taikyti nuo ... [įrašyti datą].
3. Valstybės narės, priimdamos 1 ir 2 dalyse nurodytas nuostatas, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.

4. Valstybės narės pateikia Komisijai šios direktyvos taikymo srityje priimtų nacionalinės teisės aktų pagrindinių nuostatų tekstus.

6 straipsnis

Įsigaliojimas

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

7 straipsnis

Adresatai

Ši direktyva skirta valstybėms narėms.

Priimta ...

Europos Parlamento vardu

Pirmininkė

Tarybos vardu

Pirmininkas / Pirmininkė