

I

(Įstatymo galią turintys teisės aktai)

REGLAMENTAI

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS (ES) Nr. 524/2013

2013 m. gegužės 21 d.

dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Reglamentas dėl vartotojų EGS)

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 ⁽¹⁾,laikydami įprastos teisėkūros procedūros ⁽²⁾,

kadangi:

- (1) Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 169 straipsnio 2 dalies a punkte nustatyta, kad Sąjunga padeda užtikrinti vartotojų aukšto lygio apsaugą pagal SESV 114 straipsnį priimamomis priemonėmis. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnyje nustatyta, kad Sąjungos politika turi užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį;
- (2) pagal SESV 26 straipsnio 2 dalį vidaus rinką sudaro vidaus sienų neturinti erdvė, kurioje užtikrinamas laisvas prekių ir paslaugų judėjimas. Norint, kad vartotojai pasitikėtų ir pasinaudotų skaitmenine vidaus rinkos dalimi, būtina užtikrinti vartotojams galimybę paprastais, efektyviais, greitais ir nebrangiais būdais spręsti ginčus, kylančius dėl elektroninio prekių pardavimo arba paslaugų teikimo. Tai ypač svarbu, kai vartotojai perka kitose valstybėse narėse;
- (3) 2011 m. balandžio 13 d. komunikate „Bendrosios rinkos aktas. Dvylika svertų augimui skatinti ir pasitikėjimui stiprinti. Bendros pastangos skatinti naują augimą“ Komisija nurodė, kad alternatyvaus ginčų sprendimo (toliau – AGS), apimančio ir elektroninės prekybos sritį, teisės aktai yra vienas iš dvylikos svertų, skirtų bendrosios rinkos augimui skatinti ir pasitikėjimui ja stiprinti;
- (4) vidaus rinkos susiskaidymas apsunkina pastangas skatinti konkurencingumą ir ekonomikos augimą. Be to, nevienodos galimybės Sąjungoje naudotis paprastomis, efektyviomis, greitomis ir nebrangiomis ginčų, kylančių dėl prekių pardavimo arba paslaugų teikimo, sprendimo priemonėmis ir nevienoda tokių priemonių kokybė bei informuotumo apie jas lygis sudaro kliūtis vidaus rinkoje, o tai mažina vartotojų ir komercinės veiklos subjektų norą pirkti ir parduoti kitose valstybėse narėse;
- (5) 2011 m. kovo 24–25 d. ir 2011 m. spalio 23 d. išvadose Europos Vadovų Taryba paragino Europos Parlamentą ir Tarybą ne vėliau kaip 2012 m. pabaigoje priimti pirmąjį prioritetinių priemonių, skirtų suteikti bendrajai rinkai naują postūmį, rinkinį;
- (6) vidaus rinka – neatsiejama keliaujančių, perkančių ir mokančių vartotojų kasdienio gyvenimo dalis. Vartotojai yra pagrindiniai vidaus rinkos subjektai, todėl jų interesai joje turėtų būti svarbiausi. Skaitmeninė vidaus rinkos dalis tampa vis svarbesnė tiek vartotojams, tiek komercinės veiklos subjektams. Vartotojai vis dažniau perka naudodamiesi elektroninėmis priemonėmis, ir vis daugiau komercinės veiklos subjektų parduoda elektroninėmis priemonėmis. Vartotojai ir komercinės veiklos subjektai turėtų pasitikėti elektroniniais sandoriais, todėl būtina šalinti esamas kliūtis ir stiprinti vartotojų pasitikėjimą. Patikimų ir efektyvių elektroninių ginčų sprendimo (toliau – EGS) priemonių prieinamumas galėtų labai padėti siekiant šio tikslo;

⁽¹⁾ OL C 181, 2012 6 21, p. 99.⁽²⁾ 2013 m. kovo 12 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje) ir 2013 m. balandžio 22 d. Tarybos sprendimas.

- (7) galimybė ginčus spręsti paprastais ir nebrangiais būdais gali padidinti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimą bendrąja skaitmenine rinka. Vis dėlto vartotojai ir komercinės veiklos subjektai vis dar susiduria su kliūtimis ieškodami būdų spręsti ginčus ne teisme, ypač ginčus, kylančius dėl tarpvalstybinių elektroninių sandorių. Todėl šie ginčai dažnai lieka neišspręsti;
- (8) EGS – paprastas, efektyvus, greitas ir nebrangus būdas ne teisme spręsti dėl elektroninių sandorių kylančius ginčus. Vis dėlto šiuo metu trūksta mechanizmų, kurie leistų spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus elektroninėmis priemonėmis. Dėl to kenčia vartotojai, atsiranda kliūčių, visų pirma tarpvalstybiniais elektroniniams sandoriams, užtikrinamos nevienodos sąlygos komercinės veiklos subjektams ir todėl trukdoma bendrai elektroninės prekybos plėtrai;
- (9) šis reglamentas turėtų būti taikomas ginčų, kuriuos Sąjungoje gyvenantys vartotojai inicijavo Sąjungoje įsisteigusių komercinės veiklos subjektų atžvilgiu, kuriems taikoma 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (Direktyva dėl vartotojų AGS) ⁽¹⁾, nagrinėjimo ne teisme procedūroms;
- (10) siekiant užtikrinti, kad EGS platforma galėtų būti naudojama ir AGS procedūroms, pagal kurias komercinės veiklos subjektai gali pateikti skundus prieš vartotojus, šis reglamentas taip pat turėtų būti taikomas komercinės veiklos subjektų vartotojų atžvilgiu inicijuotų ginčų sprendimo ne teisme procedūroms, kai AGS subjektai, įtraukti į sąrašą pagal Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 2 dalį, teikia atitinkamų AGS procedūrų vykdymo paslaugas. Tai, kad šis reglamentas taikomas tokiems ginčams, neturėtų reikšti, kad valstybėms narėms nustatoma pareiga užtikrinti, kad AGS subjektai siūlytų tokias procedūras vykdymo paslaugas;
- (11) nors EGS platforma visų pirma bus naudinga vartotojams ir komercinės veiklos subjektams, vykdančioms tarpvalstybinius elektroninius sandorius, šis reglamentas taip pat turėtų būti taikomas vidaus elektroniniams sandoriams siekiant sudaryti iš tiesų vienodas sąlygas elektroninės prekybos srityje;
- (12) šis reglamentas neturėtų daryti poveikio 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų ⁽²⁾;
- (13) terminas „vartotojas“ turėtų apimti fizinius asmenis, kurie veikia siekdami su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusių tikslų. Vis dėlto jeigu sutartis sudaroma iš dalies asmens verslo ir iš dalies ne verslo tikslais (dvišubos paskirties sutartys) ir jeigu atsižvelgiant į bendras tiekimo sąlygas verslo tikslas nevyrauja, tas asmuo taip pat turėtų būti laikomas vartotoju;
- (14) terminas „elektroninio pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis“ turėtų apimti pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis, kai komercinės veiklos subjektas arba to subjekto tarpininkas siūlo prekes arba paslaugas interneto svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis, o vartotojas tas prekes arba paslaugas užsisako toje svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis. Šis terminas taip pat turėtų apimti atvejus, kai vartotojas prie svetainės ar kitos informacinės visuomenės priemonės prisijungė mobiliuoju elektroniniu prietaisu, pavyzdžiui, mobiliuoju telefonu;
- (15) šis reglamentas neturėtų būti taikomas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams, kylantiems dėl neelektroniniu būdu sudarytų pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarčių, ir komercinės veiklos subjektų tarpusavio ginčams;
- (16) šis reglamentas turėtų būti skaitomas kartu su Direktyva 2013/11/ES, kuria valstybių narių reikalaujama užtikrinti, kad dėl visų Sąjungoje gyvenančių vartotojų ir Sąjungoje įsisteigusių komercinės veiklos subjektų ginčų, kylančių dėl prekių pardavimo arba paslaugų teikimo, būtų galima kreiptis į AGS subjektą;
- (17) valstybės narės turėtų skatinti vartotojus, kad jie, prieš perduodami savo skundą per EGS platformą AGS subjektui, bet kuriuo tinkamu būdu susisiektų su komercinės veiklos subjektu, kad būtų sudarytos sąlygos ginčą išspręsti taikiai;
- (18) šiuo reglamentu siekiama sukurti EGS platformą Sąjungos lygiu. Ši EGS platforma turėtų būti interaktyvi interneto svetainė, kuria kaip viena bendra prieigos vieta galėtų naudotis vartotojai ir komercinės veiklos subjektai, norintys dėl elektroninių sandorių kilusius ginčus spręsti ne teisme. EGS platformoje turėtų būti teikiama bendro pobūdžio informacija apie komercinės veiklos subjektų ir vartotojų ginčų, kylančių dėl elektroninių pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutarčių, sprendimą ne teisme. Joje vartotojams ir komercinės veiklos subjektams turėtų būti sudarytos galimybės pateikti skundus užpildant elektroninę visomis Sąjungos institucijų oficialiosiomis kalbomis prieinamą skundo formą ir pridėti atitinkamus dokumentus. Per platformą skundai turėtų būti persiunčiami AGS subjektui, kompetentingam spręsti atitinkamą ginčą. EGS platformoje taip pat turėtų būti suteikta nemokama elektroninė bylos tvarkymo priemonė, kuria AGS subjektui būtų sudaryta galimybė vykdyti ginčų sprendimo procedūrą su šalimis per EGS platformą. AGS subjektai neturėtų būti įpareigoti naudoti bylą tvarkymo priemonę;

⁽¹⁾ Žr. šio Oficialiojo leidinio p. 63.

⁽²⁾ OL L 136, 2008 5 24, p. 3.

- (19) Komisija turėtų būti atsakinga už EGS platformos sukūrimą, veikimą bei techninę priežiūrą ir turėtų suteikti visą platformos veikimui reikalingą techninę infrastruktūrą. EGS platformoje turėtų būti elektroninio vertimo funkcija, suteikianti galimybę šalims ir AGS subjektui prirėkus gauti informacijos, kuria keičiamasi per EGS platformą ir kuri reikalinga ginčo sprendimui, vertimui. Naudojantis ta funkcija turėtų būti įmanoma atlikti visus reikalingus vertimus, o prirėkus ją įgyvendinti turėtų padėti žmogus. Komisija taip pat turėtų EGS platformoje pateikti ieškovams informaciją apie galimybę prašyti EGS kontaktinių centrų pagalbos;
- (20) EGS platforma turėtų būti sudarytos galimybės saugiai keistis duomenimis su AGS subjektais, ir ji turėtų atitikti Europos sąveikos pamatų, patvirtintų pagal 2004 m. balandžio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimą 2004/387/EB dėl suderinto paneuropinių e. valdžios paslaugų teikimo valstybės valdymo institucijoms, verslo subjektams ir piliečiams (IDABC)⁽¹⁾, pagrindinius principus;
- (21) prieiga prie EGS platformos visų pirma turėtų būti suteikta per portalą „Jūsų Europa“, sukurtą pagal Sprendimo 2004/387/EB II priedą, kuriame verslo subjektams ir piliečiams Sąjungoje teikiama paneuropinė daugiakalbė elektroninė informacija ir interaktyvios paslaugos. EGS platforma turėtų būti aiškiai pastebima portale „Jūsų Europa“;
- (22) EGS platforma Sąjungos lygiu turėtų būti kuriama įtraukiant esamus valstybių narių AGS subjektus ir atsižvelgiant į valstybių narių teisės tradicijas. Todėl AGS subjektai, kuriems skundas perduotas per EGS platformą, turėtų taikyti savo procedūrinės taisyklės, įskaitant su išlaidomis susijusias taisykles. Vis dėlto šiuo reglamentu ketinama nustatyti tam tikras bendras šioms procedūroms taikytinas taisykles, kurios užtikrins jų veiksmingumą. Tai turėtų apimti taisykles, kuriomis būtų užtikrinama, kad taip sprendžiant ginčus nereikėtų, kad šalys ar jų atstovai asmeniškai dalyvautų AGS subjekto procedūrose, nebent tokia galimybė numatyta jo procedūrinėse taisyklėse ir šalys su tuo sutinka;
- (23) užtikrinus, kad visi AGS subjektai, įtraukti į sąrašą pagal Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 2 dalį, būtų įregistruoti EGS platformoje, būtų sudarytos galimybės visus ginčus, kylančius dėl elektroninio pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutarčių, spręsti elektroniniu būdu ne teisme;
- (24) šiuo reglamentu neturėtų būti trukdoma veikti jokiems esamiems ginčų elektroninio sprendimo subjektams arba Sąjungoje naudojamiems EGS mechanizmams. Juo neturėtų būti sudaromos kliūtys ginčų sprendimo subjektams arba mechanizmams elektroniniu būdu spręsti ginčus, kurie buvo jiems tiesiogiai pateikti;
- (25) kiekvienoje valstybėje narėje turėtų būti paskirti EGS kontaktiniai centrai, kuriuose dirbtų bent po du EGS patarėjus. EGS kontaktiniai centrai turėtų padėti ginčo, pateikto per EGS platformą, šalims, tačiau neprivalėtų versti su tuo ginču susijusių dokumentų. Valstybės narės turėtų turėti galimybę perduoti atsakomybę už EGS kontaktinius centrus savo Europos vartotojų centrų tinklo centrums. Valstybės narės turėtų naudotis ta galimybe, kad EGS kontaktiniai centrai galėtų visapusiškai pasinaudoti Europos vartotojų centrų tinklo centrų patirtimi, susijusia su palankesnių sąlygų sudarymu spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus. Komisija, siekdama sudaryti palankesnes sąlygas EGS kontaktinių centrų bendradarbiavimui ir darbui, turėtų įsteigti EGS kontaktinių centrų tinklą ir, bendradarbiaudama su valstybėmis narėmis, rengti šiems centrums tinkamus mokymus;
- (26) teisė į veiksmingą teisinę gynybą ir teisingą bylos nagrinėjimą yra pagrindinės teisės, nustatytos Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 47 straipsniu. EGS neketinama pakeisti teisminių procedūrų ir jis nėra tam skirtas, jis taip pat neturėtų atimti iš vartotojų ar komercinės veiklos subjektų teisės ginti savo teises teisme. Todėl šis reglamentas neturėtų trukdyti šalims naudotis savo teise kreiptis į teismą;
- (27) pagal šį reglamentą informacija turėtų būti tvarkoma laikantis griežtų konfidencialumo garantijų ir asmens duomenų apsaugos taisyklių, nustatytų 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo⁽²⁾ ir 2000 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 45/2001 dėl asmenų apsaugos Bendrijos institucijoms ir įstaigoms tvarkant asmens duomenis ir laisvo tokių duomenų judėjimo⁽³⁾. Tos taisyklės turėtų būti taikomos įvairiems EGS platformos subjektams tvarkant asmens duomenis pagal šį reglamentą, neatsižvelgiant į tai, ar jie veikia pavieniui ar kartu su kitais tokiais subjektais;
- (28) duomenų subjektai turėtų būti informuojami apie jų asmens duomenų tvarkymą EGS platformoje ir su tuo tvarkymu susijusias jų teises Komisijai padarant viešai prieinamu išsamų pranešimą apie privatumo apsaugą, kuriame aiškiai ir paprastai būtų paaiškinti duomenų tvarkymo veiksmai, už kuriuos atsako įvairūs platformos dalyviai, kaip nustatyta Reglamente (EB) Nr. 45/2001 11 ir 12 straipsniuose bei nacionalinės teisės aktuose, priimtuose pagal Direktyvos 95/46/EB 10 ir 11 straipsnius; duomenų subjektai turėtų duoti sutikimą tvarkyti jų asmens duomenis EGS platformoje;

(1) OL L 144, 2004 4 30, p. 62.

(2) OL L 281, 1995 11 23, p. 31.

(3) OL L 8, 2001 1 12, p. 1.

- (29) šiuo reglamentu neturėtų būti daromas poveikis nacionalinės teisės aktų, susijusių su AGS, nuostatomis dėl konfidencialumo;
- (30) siekiant užtikrinti, kad vartotojai būtų plačiai informuoti apie EGS platformos egzistavimą, Sąjungoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai, sudarantys elektroninio pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis, savo interneto svetainėse turėtų pateikti elektroninę nuorodą į šią platformą. Komercinės veiklos subjektai taip pat turėtų nurodyti savo elektroninio pašto adresą, kad vartotojai turėtų pirminius kontaktinius duomenis ryšiams palaikyti. Didelė elektroninio pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutarčių dalis sudaroma naudojantis elektroninėmis prekyvietėmis, kurios suveda vartotojus ir komercinės veiklos subjektus arba sudaro palankesnes sąlygas jų elektroniniams sandoriams. Elektroninės prekyvietės – elektroninės platformos, suteikiančios galimybes komercinės veiklos subjektams pasiūlyti savo produktus ir paslaugas vartotojams. Todėl tokios elektroninės prekyvietės taip pat turėtų privalėti pateikti elektroninę nuorodą į EGS platformą. Šia pareiga neturėtų būti daromas poveikis Direktyvos 2013/11/ES 13 straipsnio nuostatomis dėl komercinės veiklos subjektų vartotojams teikiamos informacijos apie AGS procedūras, kurios taikomos tiems komercinės veiklos subjektams, ir apie tai, ar jie išsipareigoja naudotis AGS procedūromis ginčams su vartotojais spręsti. Be to, šia pareiga neturėtų būti daromas poveikis 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių⁽¹⁾ 6 straipsnio 1 dalies t punktui ir 8 straipsniui. Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies t punkte nustatyta, kad prieš vartotojui išsipareigojant pagal nuotolinės prekybos arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytą sutartį, prekiautojas turi pateikti vartotojui informaciją apie galimybę pasinaudoti skundų nagrinėjimo ir teisių gynimo ne teisme procedūra, taikoma prekiautojui, ir apie būdus, kaip pasinaudoti šia galimybe. Dėl tų pačių vartotojų informuotumo priešasčių valstybės narės turėtų skatinti vartotojų asociacijas ir verslo asociacijas pateikti elektroninę nuorodą į EGS platformos interneto svetainę;
- (31) siekiant atsižvelgti į kriterijus, pagal kuriuos AGS subjektai nustato atitinkamą savo veiklos aprėptį, pagal SESV 290 straipsnį Komisijai turėtų būti suteikti įgaliojimai priimti aktus dėl informacijos, kurią ieškovas turi pateikti EGS platformos elektroninėje skundo formoje, keitimo. Ypač svarbu, kad atlikdama parengiamąjį darbą Komisija tinkamai konsultuotųsi, taip pat ir su ekspertais. Atlikdama su deleguotaisiais aktais susijusį parengiamąjį darbą ir rengdama jų tekstus Komisija turėtų užtikrinti, kad atitinkami dokumentai būtų vienu metu, laiku ir tinkamai perduodami Europos Parlamentui ir Tarybai;
- (32) siekiant užtikrint vienodas šio reglamento įgyvendinimo sąlygas, Komisijai turėtų būti suteikti įgyvendinimo įgaliojimai dėl EGS platformos veikimo, skundų pateikimo sąlygų ir EGS kontaktinių centrų tinklo narių bendradarbiavimo. Tais įgaliojimais turėtų būti naudojamas pagal 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 182/2011, kuriuo nustatomos valstybių narių vykdomos Komisijos naudojimosi įgyvendinimo įgaliojimais kontrolės mechanizmų taisyklės ir bendrieji principai⁽²⁾. Kadangi elektroninės skundo formos pobūdis yra visiškai techninis, su ja susiję įgyvendinimo aktai turėtų būti priimami laikantis patariamąsios procedūros. Taisyklės, susijusios su EGS patarėjų, dalyvaujančių EGS kontaktinių centrų tinklo veikloje, bendradarbiavimo nuostatomis, turėtų būti priimamos laikantis nagrinėjimo procedūros;
- (33) taikydama šį reglamentą Komisija atitinkamais atvejais turėtų konsultuotis su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu;
- (34) kadangi šio reglamento tikslo, t. y. sukurti Europos EGS platformą, kuriai būtų taikomos bendros taisyklės, valstybės narės negali deramai pasiekti ir kadangi dėl siūlomo veiksmo masto ir poveikio tų tikslų būtų geriau siekti Sąjungos lygiu, laikydamosi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidiarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šiuo reglamentu neviršijama to, kas būtina nurodytam tikslui pasiekti;
- (35) šiuo reglamentu paisoma pagrindinių teisių ir principų, visų pirma pripažintų Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, ypač jos 7, 8, 38 ir 47 straipsniuose;
- (36) vadovaujantis Reglamento (EB) Nr. 45/2001 28 straipsnio 2 dalimi buvo konsultuojamasi su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu, kuris pateikė nuomonę 2012 m. sausio 12 d.⁽³⁾,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1 straipsnis

Dalykas

Šio reglamento tikslas – užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą ir taip prisidėti prie tinkamo vidaus rinkos, visų pirma jos skaitmeninės dalies, veikimo sukuriant Europos EGS platformą (toliau – EGS platforma), sudarančią palankesnes sąlygas nepriklausomai, nešališkai, skaidriai, efektyviai, greitai ir teisingai elektroniniu būdu ne teisme spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus.

⁽¹⁾ OL L 304, 2011 11 22, p. 64.

⁽²⁾ OL L 55, 2011 2 28, p. 13.

⁽³⁾ OL C 136, 2012 5 11, p. 1.

2 straipsnis

Taikymo sritis

1. Šis reglamentas taikomas ginčų, susijusių su Sąjungoje įprastai gyvenančio vartotojo ir Sąjungoje įsisteigusio komercinės veiklos subjekto elektroninio pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartyse nustatytais sutartiniais įsipareigojimais, sprendimui ne teisme, dalyvaujant AGS subjektui, įtrauktam į sąrašą pagal Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 2 dalį, ir naudojantis EGS platforma.

2. Ne teisme sprendžiant 1 dalyje nurodytus ginčus, kuriuos komercinės veiklos subjektas inicijavo vartotojo atžvilgiu, šis reglamentas taikomas tiek, kiek valstybės narės, kurioje vartotojas įprastai gyvena, teisės aktais leidžiama tokius ginčus spręsti dalyvaujant AGS subjektui.

3. Valstybės narės informuoja Komisiją apie tai, ar jų teisės aktais leidžiama 1 dalyje nurodytus ginčus, kuriuos komercinės veiklos subjektas inicijavo vartotojo atžvilgiu, spręsti dalyvaujant AGS subjektui. Kompetentingos valdžios institucijos, pateikdamos Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 2 dalyje nurodytą sąrašą, informuoja Komisiją apie tai, kurie AGS subjektai nagrinėja tokius ginčus.

4. Šio reglamento taikymas 1 dalyje nurodytiems ginčams, kuriuos komercinės veiklos subjektas inicijavo vartotojo atžvilgiu, nereiškia, kad valstybėms narėms nustatoma pareiga užtikrinti, kad AGS subjektai teiktų tokių ginčų sprendimo ne teisme procedūrų vykdymo paslaugas.

3 straipsnis

Ryšys su kitais Sąjungos teisės aktais

Šiuo reglamentu nedaromas poveikis Direktyvai 2008/52/EB.

4 straipsnis

Terminų apibrėžtys

1. Šiame reglamente:

- a) vartotojas – vartotojas, kaip apibrėžta Direktyvos 2013/11/ES 4 straipsnio 1 dalies a punkte;
- b) komercinės veiklos subjektas – komercinės veiklos subjektas, kaip apibrėžta Direktyvos 2013/11/ES 4 straipsnio 1 dalies b punkte;
- c) pirkimo–pardavimo sutartis – pirkimo–pardavimo sutartis, kaip apibrėžta Direktyvos 2013/11/ES 4 straipsnio 1 dalies c punkte;
- d) paslaugų sutartis – paslaugų sutartis, kaip apibrėžta Direktyvos 2013/11/ES 4 straipsnio 1 dalies d punkte;
- e) elektroninio pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis – pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis, kai komercinės veiklos subjektas arba to subjekto tarpininkas siūlo prekes arba paslaugas interneto svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis, o vartotojas tas prekes arba paslaugas užsisako toje svetainėje arba kitomis elektroninėmis priemonėmis;
- f) elektroninė prekyvietė – paslaugų teikėjas, kaip apibrėžta 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos Direktyva) ⁽¹⁾ 2 straipsnio b punkte, kuriuo leidžiama vartotojams ir komercinės veiklos subjektams sudaryti elektroninio pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartis elektroninės prekyvietės interneto svetainėje;
- g) elektroninės priemonės – elektroninė įranga, naudojama duomenims, kurie visi perduodami, siunčiami ir gaunami laidinėmis, radijo ryšio, optinėmis priemonėmis arba kitomis elektromagnetinėmis priemonėmis, tvarkyti (įskaitant skaitmeninį glaudinimą) ir saugoti;
- h) alternatyvaus ginčų sprendimo procedūra (toliau – AGS procedūra) – ginčų sprendimo ne teisme procedūra, kaip nurodyta šio reglamento 2 straipsnyje;
- i) alternatyvaus ginčų sprendimo subjektas (toliau – AGS subjektas) – AGS subjektas, kaip apibrėžta Direktyvos 2013/11/ES 4 straipsnio 1 dalies h punkte;
- j) šalis ieškovė – vartotojas arba komercinės veiklos subjektas, pateikęs skundą per EGS platformą;
- k) šalis atsakovė – vartotojas arba komercinės veiklos subjektas, prieš kurį pateiktas skundas per EGS platformą;
- l) kompetentinga valdžios institucija – valdžios institucija, kaip apibrėžta Direktyvos 2013/11/ES 4 straipsnio 1 dalies i punkte;
- m) asmens duomenys – visa informacija, susijusi su nustatytu arba nustatytinu fiziniu asmeniu (duomenų subjektas). Nustatytinas asmuo – asmuo, kurio tapatybė gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta, visų pirma remiantis nurodytu asmens tapatybės dokumento numeriu arba vienu ar keliais to asmens fizinei, fiziologinei, psichinei, ekonominei, kultūrinei ar socialinei tapatybei būdingomis savybėmis.

2. Komercinės veiklos subjekto įsisteigimo ir GAS subjekto įsteigimo vieta nustatoma atitinkamai pagal Direktyvos 2013/11/ES 4 straipsnio 2 ir 3 dalis.

⁽¹⁾ OL L 178, 2000 7 17, p. 1.

II SKYRIUS

EGS PLATFORMA

5 straipsnis

EGS platformos sukūrimas

1. Komisija sukuria EGS platformą ir atsako už jos veikimą, įskaitant visas šio reglamento tikslais reikalingas vertimo funkcijas, jos techninę priežiūrą, finansavimą ir duomenų saugumą. EGS platforma turi būti patogi naudotojui. Kuriant, eksploatuojant ir prižiūrint EGS platformą užtikrinama, kad jos naudotojų privatumas būtų saugomas nuo projektavimo etapo („projektu užtikrinamas privatumas“) ir kad, kiek tai įmanoma, EGS platforma būtų prieinama visiems ir ja galėtų naudotis visi, įskaitant pažeidžiamus naudotojus („tinkamumas visiems“).

2. EGS platforma yra viena bendra prieigos vieta, skirta vartotojams ir komercinės veiklos subjektams, norintiems ne teisme spręsti ginčus, kuriems taikomas šis reglamentas. Ji yra interaktyvi interneto svetainė, kuria galima naudotis elektroninėmis priemonėmis nemokamai ir visomis Sąjungos institucijų oficialiosiomis kalbomis.

3. Galimybę naudotis EGS platforma Komisija suteikia atitinkamai per savo interneto svetaines, kuriose teikiama informacija Sąjungos piliečiams ir įmonėms, visų pirma per portalą „Jūsų Europa“, sukurtą pagal Sprendimą 2004/387/EB.

4. EGS platformos funkcijos:

- a) pateikti elektroninę skundo formą, kurią šalis ieškovė gali užpildyti pagal 8 straipsnį;
- b) informuoti šalį atsakovę apie skundą;
- c) nustatyti kompetentingą (-us) AGS subjektą (-us) ir perduoti skundą AGS subjektui, kurio paslaugomis šalis susitarė naudotis, pagal 9 straipsnį;
- d) suteikti nemokamą elektroninę bylų valdymo priemonę, kuria šalims ir AGS subjektui sudaroma galimybė ginčų sprendimo procedūrą atlikti elektroniniu būdu per EGS platformą;
- e) šalims ir AGS subjektui pateikti informacijos, kuri reikalinga ginčo sprendimui ir kuria keičiamasi per EGS platformą, vertimą;
- f) pateikti elektroninę formą, kuria AGS subjektai perduoda 10 straipsnio c punkte nurodytą informaciją;
- g) užtikrinti grįžtamojo ryšio sistemą, kuria naudodamasi šalis galėtų pateikti nuomonę apie EGS platformos veikimą ir apie jų ginčą nagrinėjusį AGS subjektą;

h) padaryti viešai prieinamą šią informaciją:

- i) bendro pobūdžio informaciją apie AGS – priemonę spręsti ginčus ne teisme;
- ii) informaciją apie AGS subjektus, įtrauktus į sąrašą pagal Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 2 dalį, kompetentingus nagrinėti ginčus, kuriems taikomas šis reglamentas;
- iii) elektroninį skundų pateikimo per EGS platformą vadovą;
- iv) informaciją, įskaitant kontaktinius duomenis, apie EGS kontaktinius centrus, kuriuos valstybės narės paskyrė pagal šio reglamento 7 straipsnio 1 dalį;
- v) per EGS platformą AGS subjektams perduotų ginčų rezultatų statistinius duomenis.

5. Komisija užtikrina, kad 4 dalies punkte nurodyta informacija būtų tiksli bei atnaujinta, kad ji būtų teikiama aiškiai bei suprantamai ir būtų lengvai prieinama.

6. AGS subjektai, įtraukti į sąrašą pagal Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 2 dalį, kurie yra kompetentingi nagrinėti ginčus, kuriems taikomas šis reglamentas, įregistruojami EGS platformoje elektroniniu būdu.

7. Priimdama įgyvendinimo aktus Komisija patvirtina priemones, reglamentuojančias šio straipsnio 4 dalyje numatytų funkcijų vykdymo sąlygas. Tie įgyvendinimo aktai priimami laikantis šio reglamento 16 straipsnio 3 dalyje nurodytos nagrinėjimo procedūros.

6 straipsnis

EGS platformos bandymas

1. Ne vėliau kaip 2015 m. sausio 9 d. Komisija išbando EGS platformos bei skundo formos techninį funkcionalumą ir patogumą naudotojui, įskaitant su vertimu susijusius aspektus. Bandymas atliekamas ir vertinamas bendradarbiaujant su EGS ekspertais iš valstybių narių ir vartotojų bei komercinės veiklos subjektų atstovais. Komisija Europos Parlamentui ir Tarybai pateikia ataskaitą apie bandymo rezultatus ir imasi tinkamų priemonių galimoms problemoms spręsti, kad būtų užtikrintas veiksmingas EGS platformos veikimas.

2. Šio straipsnio 1 dalyje nurodytoje ataskaitoje Komisija taip pat aprašo technines ir organizacines priemones, kurių ji ketina imtis siekdama užtikrinti, kad EGS platforma atitiktų Reglamente (EB) Nr. 45/2001 nustatytus privatumo reikalavimus.

7 straipsnis

EGS kontaktinių centrų tinklas

1. Kiekviena valstybė narė paskiria po vieną EGS kontaktinį centrą ir pateikia Komisijai jo pavadinimą ir kontaktinius duomenis. Valstybės narės atsakomybę už EGS kontaktinius centrus gali perduoti nacionaliniams Europos vartotojų centrų tinklo nariams, vartotojų organizacijoms ar kitoms įstaigoms. Kiekviename EGS kontaktiniame centre dirba bent du EGS patarėjai.

2. EGS kontaktiniai centrai padeda spręsti ginčus, susijusius su skundais, pateiktais per EGS platformą, vykdydami šias funkcijas:

a) jei prašoma, sudaro palankias sąlygas šalims ir kompetentingam AGS subjektui keistis informacija. Tai visų pirma gali apimti:

i) pagalbą pateikiant skundą ir, tam tikrais atvejais, atitinkamus dokumentus;

ii) bendro pobūdžio informacijos teikimą šalims ir AGS subjektams apie su pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartimis susijusias vartotojų teises, kurios taikomos EGS kontaktinio centro, kuriame dirba atitinkamas EGS patarėjas, valstybėje narėje;

iii) informacijos apie EGS platformos veikimą teikimą;

iv) nustatytuose AGS subjektuose taikomų procedūrinių taisyklių išaiškinimų teikimą šalims;

v) šalies ieškovės informavimą apie kitus teisių gynimo būdus, jeigu ginčo negalima išspręsti per EGS platformą;

b) veiklos ataskaitas, grindžiamas praktine patirtimi, įgyta vykdant savo funkcijas, teikimą Komisijai ir valstybėms narėms kas dvejus metus.

3. Ginčų, kurių šalys įprastai gyvena toje pačioje valstybėje narėje, atveju EGS kontaktiniai centrai neprivalo vykdyti 2 dalyje išvardytų funkcijų.

4. Nepaisant 3 dalies, valstybės narės, atsižvelgdamos į nacionalines aplinkybes, gali nuspręsti, kad ginčų, kai šalys įprastai gyvena toje pačioje valstybėje narėje, atveju EGS kontaktiniai centrai vykdytų vieną ar daugiau 2 dalyje išvardytų funkcijų.

5. Komisija įsteigia kontaktinių centrų tinklą (toliau – EGS kontaktinių centrų tinklas), kuriuo kontaktiniams centrams sudaromos sąlygos bendradarbiauti ir prisidedama vykdant 2 dalyje išvardytas funkcijas.

6. Komisija bent du kartus per metus sušaukia EGS kontaktinių centrų tinklo narių susitikimą, kad būtų sudarytos galimybės pasikeisti geriausios praktikos pavyzdžiais ir aptarti visas su EGS platformos veikimu susijusias pasikartojančias problemas.

7. Priimdama įgyvendinimo aktus Komisija patvirtina taisykles, reglamentuojančias EGS kontaktinių centrų bendradarbiavimo sąlygas. Tie įgyvendinimo aktai priimami laikantis 16 straipsnio 3 dalyje nurodytos nagrinėjimo procedūros.

8 straipsnis

Skundo pateikimas

1. Norėdama pateikti skundą per EGS platformą šalis ieškovė užpildo elektroninę skundo formą. Skundo forma turi būti patogiai naudotojui ir lengvai prieinama EGS platformoje.

2. Informacijos, kurią turi pateikti šalis ieškovė, turi pakakti kompetentingam AGS subjektui nustatyti. Ta informacija išvardyta šio reglamento priede. Šalis ieškovė gali pridėti dokumentus, kuriais pagrindžiamas skundas.

3. Siekiant atsižvelgti į kriterijus, pagal kuriuos AGS subjektai, kurie yra įtraukti į sąrašą pagal Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 2 dalį ir kurie nagrinėja ginčus, kuriems taikomas šis reglamentas, nustato atitinkamą savo veiklos aprėptį, Komisijai suteikiami įgaliojimai priimti deleguotuosius aktus pagal šio reglamento 17 straipsnį dėl šio reglamento priede išvardytos informacijos keitimo.

4. Priimdama įgyvendinimo aktus Komisija nustato su elektrone skundo forma susijusias taisykles. Tie įgyvendinimo aktai priimami laikantis 16 straipsnio 2 dalyje nurodytos patariamiosios procedūros.

5. Naudojant elektroninę skundo formą ir jo priedus tvarkomi tik tie duomenys, kurie yra tikslūs, svarbūs ir savo apimtimi neviršijantys tikslų, kuriais jie renkami.

9 straipsnis

Skundo tvarkymas ir perdavimas

1. EGS platformai pateiktas skundas tvarkomas, jei užpildytos visos privalomos elektroninės skundo formos dalys.

2. Jei skundo forma užpildyta nepilnai, šalis ieškove informuojama, kad skundas negali būti toliau tvarkomas, nebent būtų pateikta trūkstama informacija.

3. Gavus pilnai užpildytą skundo formą, iš EGS platformos lengvai suprantamu būdu ir nedelsiant šaliai atsakovei viena iš tos šalies pasirinktų Sąjungos institucijų oficialiųjų kalbų perduodamas skundas ir šie duomenys:

a) nurodoma, kad šalis turi susitarti dėl kompetentingo AGS subjekto, kad jam būtų galima perduoti skundą, ir tai, kad šalis nesutarus arba nenustačius kompetentingo AGS subjekto, skundas nebus tvarkomas toliau;

b) informacija apie AGS subjektą (-us), kompetentingą (-us) nagrinėti skundą, jei tokie subjektai nurodyti elektroninėje skundo formoje arba juos nustatė EGS platforma pagal toje formoje pateiktą informaciją;

c) tuo atveju, jei šalis atsakovė yra komercinės veiklos subjektas, prašymas per 10 kalendorinių dienų nurodyti:

— ar komercinės veiklos subjektas išsipareigoja arba yra įpareigotas sprendžiant ginčus su vartotojais naudotis konkrečiu AGS subjekto paslaugomis ir

— išskyrus atvejį, kai komercinės veiklos subjektas yra įpareigotas naudotis konkrečiu AGS subjekto paslaugomis, ar komercinės veiklos subjektas pageidauja naudotis kurio (-ių) nors iš b punkte nurodytų AGS subjektų paslaugomis;

d) tuo atveju, jei šalis atsakovė yra vartotojas, o komercinės veiklos subjektas yra įpareigotas naudotis konkrečiu AGS subjekto paslaugomis – prašymas per 10 kalendorinių dienų susitarti dėl to AGS subjekto, o tuo atveju, jei komercinės veiklos subjektas nėra įpareigotas naudotis konkrečiu AGS subjekto paslaugomis – prašymas pasirinkti vieną ar daugiau iš ca punkte nurodytų AGS subjektų;

e) valstybės narės, kurioje yra įsisteigusi arba įprastai gyvena šalis atsakovė, EGS kontaktinio centro pavadinimas ir kontaktiniai duomenys, taip pat trumpas 7 straipsnio 2 dalies a punkte nurodytų funkcijų apibūdinimas.

4. Iš šalies atsakovės gavus 3 dalies c arba d punkte nurodytą informaciją, per EGS platformą lengvai suprantamu būdu ir nedelsiant šaliai ieškovei viena iš jos pasirinktų Sąjungos institucijų oficialiųjų kalbų perduodama ši informacija:

a) 3 dalies a punkte nurodyta informacija;

b) tuo atveju, jei šalis atsakovė yra vartotojas, informacija apie AGS subjektą arba subjektus, kuri (-iuos) komercinės veiklos

subjektas yra nurodęs pagal 3 dalies c punktą, ir prašymas per dešimt kalendorinių dienų susitarti dėl AGS subjekto;

c) tuo atveju, jei šalis ieškove yra komercinės veiklos subjektas, ir komercinės veiklos subjektas nėra įpareigotas naudotis konkrečiu AGS subjekto paslaugomis, informacija apie AGS subjektą arba subjektus, kuri (-iuos) vartotojas yra nurodęs pagal 3 dalies d punktą, ir prašymas per 10 kalendorinių dienų susitarti dėl AGS subjekto;

d) valstybės narės, kurioje yra įsisteigusi arba įprastai gyvena šalis ieškove, kontaktinio centro pavadinimas ir kontaktiniai duomenys, taip pat trumpas 7 straipsnio 2 dalies a punkte nurodytų funkcijų apibūdinimas.

5. 3 dalies b punkte ir 4 dalies b ir c punktuose nurodyta informacija apima informaciją apie šiuos su AGS subjektu susijusius aspektus:

a) AGS subjekto pavadinimą, kontaktinius duomenis ir interneto svetainės adresą;

b) jei taikytina, AGS procedūros mokesčius;

c) kalbą (-as), kuria (-iomis) gali būti vykdoma AGS procedūra;

d) vidutinę AGS procedūros trukmę;

e) tai, ar AGS procedūros rezultatas yra privalomas, ar neprivalomas;

f) priežastis, dėl kurių AGS subjektas gali atsisakyti nagrinėti atitinkamą ginčą pagal Direktyvos 2013/11/ES 5 straipsnio 4 dalį.

6. Per EGS platformą skundas automatiškai ir nedelsiant perduodamas AGS subjektui, kurio paslaugomis šalis susitarė naudotis pagal 3 ir 4 dalis.

7. AGS subjektas, kuriam perduotas skundas, nedelsdamas informuoja šalis, ar jis sutinka nagrinėti ginčą pagal Direktyvos 2013/11/ES 5 straipsnio 4 dalį. AGS subjektas, sutikęs nagrinėti ginčą, taip pat informuoja šalis apie savo procedūrinę taisyklę ir, jei taikytina, atitinkamos ginčų sprendimo procedūros mokesčius.

8. Jei šalis nesutaria dėl AGS subjekto per 30 kalendorinių dienų nuo skundo formos pateikimo arba AGS subjektas atsisako nagrinėti ginčą, skundas toliau netvarkomas. Šaliai ieškovei pranešama apie galimybę kreiptis į EGS patarėją dėl bendro pobūdžio informacijos apie kitus teisių gynimo būdus.

*10 straipsnis***Ginčo sprendimas**

AGS subjektas, kuris pagal šio reglamento 9 straipsnį sutiko nagrinėti ginčą:

- a) užbaigia AGS procedūrą per terminą, nurodytą Direktyvos 2013/11/ES 8 straipsnio e punkte;
- b) nereikalauja, kad šalis arba jų atstovai dalyvautų asmeniškai, nebent tokia galimybė numatyta jo procedūrinėse taisyklėse ir šalis su tuo sutinka;
- c) nedelsdamas perduoda EGS platformai šią informaciją:
 - i) skundo bylos gavimo datą;
 - ii) ginčo dalyką;
 - iii) AGS procedūros užbaigimo datą;
 - iv) AGS procedūros rezultatą;
- d) neprivalo vykdyti AGS procedūrą per EGS platformą.

*11 straipsnis***Duomenų bazė**

Komisija imasi būtinų priemonių elektroninei duomenų bazei, kurioje saugoma pagal 5 straipsnio 4 dalį ir 10 straipsnio c punktą tvarkoma informacija, sukurti ir jos veikimui užtikrinti, tinkamai atsižvelgdama į 13 straipsnio 2 dalį.

*12 straipsnis***Asmens duomenų tvarkymas**

1. Galimybė susipažinti su informacija, įskaitant asmens duomenis, susijusia su ginču ir saugoma 11 straipsnyje nurodytoje duomenų bazėje, suteikiama tik AGS subjektui, kuriam ginčas perduotas pagal 9 straipsnį, 10 straipsnyje nurodytais tikslais. Galimybė susipažinti su ta pačia informacija taip pat suteikiama EGS kontaktiniams centrams, kiek tai yra būtina, 7 straipsnio 2 ir 4 dalyse nurodytais tikslais.

2. Komisija gali susipažinti su pagal 10 straipsnį tvarkoma informacija EGS platformos naudojimo bei veikimo stebėsenos ir 21 straipsnyje nurodytų ataskaitų rengimo tikslais. Ji tvarko EGS platformos naudotojų asmens duomenis tik tiek, kiek tai yra būtina EGS platformos veikimui ir techninei priežiūrai, be kita ko, AGS subjektų ir EGS kontaktinių centrų vykdomos naudojimosi EGS platforma stebėsenos tikslais.

3. Su ginču susiję asmens duomenys šio straipsnio 1 dalyje nurodytoje duomenų bazėje laikomi tik tiek laiko, kiek būtina tikslams, dėl kurių jie surinkti, pasiekti ir užtikrinti, kad duomenų subjektai galėtų susipažinti su savo asmens duomenimis savo teisėms įgyvendinti, ir automatiškai ištrinami ne vėliau kaip per šešis mėnesius nuo ginčo, perduoto EGS platformai pagal 10 straipsnio c punkto iii papunktį, išsprendimo datos. Tas saugojimo laikotarpis taip pat taikomas asmens duomenims, kuriuos nacionalinėse bylose saugo atitinkamą ginčą nagrinėjęs AGS subjektas arba EGS kontaktinis centras, išskyrus atvejus, kai AGS subjekto taikomose procedūrinėse taisyklėse arba konkrečiose nacionalinės teisės nuostatose numatytas ilgesnis saugojimo laikotarpis.

4. Kiekvienas EGS patarėjas, užsiimdamas duomenų tvarkymo veikla pagal šį reglamentą, laikomas duomenų valdytoju pagal Direktyvos 95/46/EB 2 straipsnio d punktą ir užtikrina, kad ta veikla atitiktų nacionalinės teisės aktus, pagal Direktyvą 95/46/EB priimtus EGS kontaktinio centro, kuriame dirba EGS patarėjas, valstybėje narėje.

5. Kiekvienas AGS subjektas, užsiimdamas duomenų tvarkymo veikla pagal šį reglamentą, laikomas duomenų valdytoju pagal Direktyvos 95/46/EB 2 straipsnio d punktą ir užtikrina, kad ta veikla atitiktų nacionalinės teisės aktus, pagal Direktyvą 95/46/EB priimtus valstybėje narėje, kurioje tas AGS subjektas yra įsteigtas.

6. Šiuo reglamentu nustatytų pareigų ir su tuo susijusio asmens duomenų tvarkymo požiūriu Komisija yra laikoma duomenų valdytoja pagal Reglamento (EB) Nr. 45/2001 2 straipsnio d punktą.

*13 straipsnis***Duomenų konfidencialumas ir saugumas**

1. EGS kontaktiniai centrai laikosi profesinės paslapties arba kitų lygiaverčių konfidencialumo užtikrinimo taisyklių, nustatytų atitinkamos valstybės narės teisės aktuose.

2. Komisija imasi reikiamų techninių ir organizacinių priemonių pagal šį reglamentą tvarkomos informacijos saugumui užtikrinti, įskaitant tinkamą duomenų prieigos kontrolę, saugumo užtikrinimo planą ir saugumo incidentų valdymą, kaip nustatyta Reglamento (EB) Nr. 45/2001 22 straipsnyje.

*14 straipsnis***Vartotojams teikiama informacija**

1. Sąjungoje įsisteigę elektroninės prekybos ar paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai ir Sąjungoje įsisteigusios elektroninės prekyvietės pateikia savo interneto svetainėse elektroninę nuorodą į EGS platformą. Ta nuoroda turi būti lengvai prieinama vartotojams. Sąjungoje įsisteigę elektroninio pirkimo–pardavimo arba paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai taip pat nurodo savo elektroninio pašto adresą.

2. Sąjungoje įsisteigę elektroninės prekybos ar paslaugų sutartis sudarantys komercinės veiklos subjektai, kurie yra įsipareigoję arba įpareigoti ginčų sprendimui naudotis vieno ar daugiau AGS subjekto (-ų) paslaugomis, informuoja vartotojus apie EGS platformos egzistavimą bei galimybę naudotis EGS platforma jų ginčams spręsti. Jie pateikia savo interneto svetainėse elektroninę nuorodą į EGS platformą, o jei pasiūlymas pateikiamas elektroniniu laišku – pateikia tą nuorodą tame elektroniniame laiške. Atitinkamais atvejais informacija taip pat pateikiama elektroninio pirkimo–pardavimo ir paslaugų sutartims taikytinose bendrosiose nuostatose.

3. Šio straipsnio 1 ir 2 dalimis nedaromas poveikis Direktyvos 2013/11/ES 13 straipsniui ir kituose Sąjungos teisės aktuose pateikiamoms nuostatomis dėl vartotojų informavimo apie teisių gynimo ne teisme procedūras; tos nuostatos taikomos kartu su šiuo straipsniu.

4. EGS platformoje skelbiamas AGS subjektų, nurodytų Direktyvos 2013/11/ES 20 straipsnio 4 dalyje, sąrašas ir jo atnaujinimai.

5. Valstybės narės užtikrina, kad AGS subjektai, Europos vartotojų centrų tinklo centrai, Direktyvos 2013/11/ES 18 straipsnio 1 dalyje apibrėžtos kompetentingos valdžios institucijos ir atitinkamais atvejais pagal Direktyvos 2013/11/ES 14 straipsnio 2 dalį paskirtos įstaigos pateiktų elektroninę nuorodą į EGS platformą.

6. Valstybės narės skatina vartotojų organizacijas bei verslo asociacijas pateikti elektroninę nuorodą į EGS platformą.

7. Tais atvejais, kai komercinės veiklos subjektai yra įpareigoti pateikti informaciją pagal 1 bei 2 dalis ir pagal 3 dalyje nurodytas nuostatas, jie, kai įmanoma, tą informaciją pateikia kartu.

15 straipsnis

Kompetingų valdžios institucijų vaidmuo

Kiekvienos valstybės kompetentinga valdžios institucija vertina, ar jų teritorijoje įsteigti AGS subjektai atitinka šiame reglamente nustatytus reikalavimus.

III SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16 straipsnis

Komiteto procedūra

1. Komisijai padeda komitetas. Tas komitetas – tai komitetas, kaip nustatyta Reglamente (ES) Nr. 182/2011.

2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 4 straipsnis.

3. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnis.

4. Kai komiteto nuomonei pagal 2 ir 3 dalis gauti būtina rašytinė procedūra, tokia procedūra laikoma baigta be rezultato, jei per nuomonei pateikti nustatytą laikotarpį taip nusprendžia komiteto pirmininkas arba to prašo paprastoji komiteto narių dauguma.

17 straipsnis

Įgaliojimų delegavimas

1. Įgaliojimai priimti deleguotuosius aktus Komisijai suteikiami šiame straipsnyje nustatytais sąlygomis.

2. 8 straipsnio 3 dalyje nurodyti įgaliojimai priimti deleguotuosius aktus suteikiami neribotam laikotarpiui nuo 2013 m. liepos 8 d.

3. Europos Parlamentas arba Taryba gali bet kada atšaukti 8 straipsnio 3 dalyje nurodytus deleguotuosius įgaliojimus. Sprendimu dėl įgaliojimų atšaukimo nutraukiami tame sprendime nurodyti įgaliojimai priimti deleguotuosius aktus. Sprendimas įsigalioja kitą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje* arba vėlesnę jame nurodytą dieną. Jis nedaro poveikio jau galiojančių deleguotųjų aktų galiojimui.

4. Apie priimtą deleguotąjį aktą Komisija nedelsdama vienu metu praneša Europos Parlamentui ir Tarybai.

5. Pagal 8 straipsnio 3 dalį priimtas deleguotasis aktas įsigalioja tik tuo atveju, jeigu per du mėnesius nuo pranešimo Europos Parlamentui ir Tarybai apie šį aktą dienos nei Europos Parlamentas, nei Taryba nepareiškia prieštaravimų, arba jeigu dar nepasibaigus šiam laikotarpiui ir Europos Parlamentas, ir Taryba praneša Komisijai, kad prieštaravimų nereikš. Europos Parlamento arba Tarybos iniciatyva šis laikotarpis pratęsiamas dviem mėnesiais.

18 straipsnis

Sankcijos

Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus šį reglamentą, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad šios sankcijos būtų taikomos. Nustatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

19 straipsnis

Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 dalinis pakeitimas

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 2006/2004 ⁽¹⁾ priedas papildomas šiuo punktu:

„21. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 524/2013 dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1): 14 straipsnis.“

20 straipsnis

Direktyvos 2009/22/EB dalinis pakeitimas

Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/22/EB ⁽²⁾ iš dalies pakeičiama taip:

1) 1 straipsnio 1 dalyje, 1 straipsnio 2 dalyje ir 6 straipsnio 2 dalies b punkte žodžiai „I priede išvardytos direktyvos“ pakeičiami žodžiais „I priede išvardyti Sąjungos aktai“;

2) I priedo antraštė „DIREKTYVŲ, KURIOMS TAIKOMAS 1 STRAIPSNIS, SĄRAŠAS“ pakeičiama antrašte „SAJUNGOS AKTŲ, KURIEMS TAIKOMAS 1 STRAIPSNIS, SĄRAŠAS“;

3) I priedas papildomas šiuo punktu:

„15. 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 524/2013 dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1): 14 straipsnis.“

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Strasbūre 2013 m. gegužės 21 d.

Europos Parlamento vardu
Pirmininkas
M. SCHULZ

Tarybos vardu
Pirmininkė
L. CREIGHTON

21 straipsnis

Ataskaitos

1. Komisija ataskaitas apie EGS platformos veikimą Europos Parlamentui ir Tarybai teikia kasmet, o pirmą ataskaitą pateikia praėjus vieneriems metams nuo EGS platformos veikimo pradžios.

2. Ne vėliau kaip 2018 m. liepos 9 d., o vėliau – kas trejus metus Komisija teikia Europos Parlamentui ir Tarybai šio reglamento taikymo ataskaitą, kurioje visų pirma pateikia informaciją apie tai, ar skundo forma yra patogi naudotojui ir ar nevertėtų koreguoti informacijos, nurodytos šio reglamento priede pateiktame sąraše. Kartu su ta ataskaita prireikus pateikiami pasiūlymai dėl šio reglamento pakeitimų.

3. Tais atvejais, kai 1 ir 2 dalyse nurodytos ataskaitos turi būti pateiktos tais pačiais metais, pateikiama tik viena bendra ataskaita.

22 straipsnis

Įsigaliojimas

1. Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

2. Šis reglamentas taikomas nuo 2016 m. sausio 9 d., išskyrus šias nuostatas:

— 2 straipsnio 3 dalį ir 7 straipsnio 1 ir 5 dalis, kurios taikomos nuo 2015 m. liepos 9 d.,

— 5 straipsnio 1 ir 7 dalis, 6 straipsnį, 7 straipsnio 7 dalį, 8 straipsnio 3 ir 4 dalis, 11 straipsnį, 16 straipsnį ir 17 straipsnį, kurie taikomi nuo 2013 m. liepos 8 d.

⁽¹⁾ OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

⁽²⁾ OL L 110, 2009 5 1, p. 30.

PRIEDAS

Informacija, kuri turi būti nurodyta teikiant skundą:

- 1) nurodoma, ar šalis ieškovė yra vartotojas, ar komercinės veiklos subjektas;
 - 2) vartotojo vardas, pavardė, elektroninio pašto ir geografinis adresas;
 - 3) komercinės veiklos subjekto pavadinimas, elektroninio pašto, interneto svetainės ir geografinis adresas;
 - 4) jei taikytina, šalies ieškovės atstovo vardas ir pavardė (pavadinimas), elektroninio pašto ir geografinis adresas;
 - 5) šalies ieškovės ar, jei taikytina, jos atstovo kalba (-os);
 - 6) šalies atsakovės kalba (jei žinoma);
 - 7) prekės ar paslaugos, su kuria skundas yra susijęs, rūšis;
 - 8) nurodoma, ar prekes ar paslaugas pasiūlė komercinės veiklos subjektas ir ją užsakė vartotojas interneto svetainėje ar kitomis elektroninėmis priemonėmis;
 - 9) įsigytos prekės ar paslaugos kaina;
 - 10) data, kurią vartotojas įsigijo prekę ar paslaugą;
 - 11) nurodoma, ar vartotojas tiesiogiai susisieikė su komercinės veiklos subjektu;
 - 12) nurodoma, ar ginčą nagrinėja ar prieš tai nagrinėjo AGS subjektas arba teismas;
 - 13) skundo rūšis;
 - 14) skundo aprašymas;
 - 15) jei šalis ieškovė yra vartotojas – AGS subjektai, kurių paslaugomis komercinės veiklos subjektas yra įpareigotas arba įsipareigojęs naudotis pagal Direktyvos 2013/11/ES 13 straipsnio 1 dalį, jei yra žinoma;
 - 16) jei šalis ieškovė yra komercinės veiklos subjektas – kurio (-ių) AGS subjekto (-ių) paslaugomis komercinės veiklos subjektas yra įpareigotas arba įsipareigojęs naudotis.
-