



2023/0376(COD)

15.2.2024

NUOMONĖ

Transporto ir turizmo komiteto

pateikta Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komitetui

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))

Nuomonės referentė: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA_Legam

TRUMPAS PAGRINDIMAS

2013 m. priimta Alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) direktyva¹, kuria siekiama teisingo, greito ir įperkamo ES vartotojų ir komercinės veiklos subjektų vidaus ir tarpvalstybinių neteisminio ginčų sprendimo. Remiantis minimalaus suderinimo požiūriu, direktyva atsižvelgiama į skirtingą AGS kultūrą ir nacionalinę sistemą kiekvienoje valstybėje narėje. Nors AGS nėra skirtas pakeisti bylinėjimąsi teisme, jis laikomas veiksmingu teisių gynimo mechanizmu sprendžiant mažos vertės ginčus, nes kreipimasis į teismą yra brangesnis ir dažnai užtrunka daug daugiau laiko. Tačiau iki šiol AGS sėkmė ES buvo tik dalinė, sprendimo struktūra ir veiksmingumas dažnai priklauso nuo kiekvienos valstybės narės nacionalinių aplinkybių. Todėl šiuo metu didelė dalis ES vartotojų nežino apie AGS sistemas arba jomis nepasitiki, ir todėl susilaiko nuo skundų. Be to, 43 proc. ES mažmenininkų nežino, kad AGS yra priemonė jų ginčams su vartotojais spręsti.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta pirmiau, pranešėja palankiai vertina Komisijos pasiūlymą iš dalies pakeisti AGS direktyvą, kad sistema būtų tinkama skaitmeninėms rinkoms, kad alternatyvaus ginčų sprendimu būtų labiau naudojamosi sprendžiant tarpvalstybinius ginčus ir kad būtų supaprastintos jo procedūros. Pranešėja iš esmės pritaria pasiūlymui, tačiau norėtų pabrėžti keletą toliau pateiktų aspektų.

Pranešėja pritaria tam, kad pasiūlyme būtų išlaikytas **minimalaus suderinimo požiūris**, be kita ko, atsižvelgiant į tai, kad ES valstybėse narėse vis dar fragmentiškai naudojamosi AGS, taip pat į laiką ir pastangas, kurių reikia norint užtikrinti sklandų AGS visoje ES. Nors pranešėja pripažįsta, kad kai kuriuose sektoriuose kyla daug daugiau ginčų, pvz., transporto ir turizmo sektoriuose, tačiau norėtų priminti, kad 2013 m. direktyvoje jau numatytas tam tikras lankstumas valstybėms narėms spręsti, ar sektorių, kurie laikomi tinkamais, komercinės veiklos subjektų dalyvavimas AGS procese turėtų būti privalomas ar savanoriškas. Tačiau kiekvieną kartą, kai komercinės veiklos subjektai atsisako dalyvauti AGS procedūroje, jie privalo pateikti rašytinį paaiškinimą.

Vienas iš pagrindinių Komisijos pasiūlymo tikslų – aktyviau naudoti AGS sprendžiant tarpvalstybinius ginčus – teikiant labiau individualizuotą pagalbą vartotojams ir komercinės veiklos subjektams. Tačiau iš realių pavyzdžių matyti, kad **AGS prieinamumas** tarpvalstybiniuose ginčiuose tebėra problemiškas, be kita ko, dėl kalbos ir taikytinos teisės. Siekiant šio tikslo reikės sutelkti dėmesį į tai, kad AGS subjektai turėtų pakankamai žinių, patirties ir išteklių. Be to, šiuo metu daugelis AGS subjektų veikia pagal bendrąją kompetenciją ir tik kelios valstybės narės turi AGS subjektus, kurių specializacija – ginčai, susiję su kelionių ir keleivių teisėmis². Todėl pranešėja norėtų skatinti AGS subjektų **specializaciją**, ypač transporto ir turizmo srityse, dėl kurių paprastai gaunama daug vartotojų skundų, įskaitant už AGS atsakingų asmenų mokymą atitinkamų sektorių teisės aktų klausimais, kad būtų galima numatyti geriausius tarpvalstybinių vartotojų skundų sprendimus.

Vienas iš pagrindinių AGS principų yra šalių – vartotojų ir komercinės veiklos subjektų – gera

¹ 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 (Direktyva dėl vartotojų AGS), OL L 165, 2013 6 18, p. 63.

² [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#), Europos vartotojų centrų tinklas, 2019 m. rugsėjo mėn., p. 1.

valia bendradarbiauti ieškant taikaus ginčo sprendimo, nes jie suvokia AGS mechanizmo privalumus. Todėl svarbu kurti **paskatas komercinės veiklos subjektams** jungtis prie AGS sistemų, informuojant juos apie naudą: konfidencialumo, išvengiant neigiamo viešinimo ir žalos reputacijai rizikos, kuri galėtų kilti teismo byloje; galimybės patiems priimti sprendimą dėl rezultatų, o nelaukti, kol jis bus priimtas; ir lankstumo dėl siekiamo rezultato, įskaitant rezultatus, dėl kurių teismas negalėtų nuspręsti, arba rezultata, kuris, šalių nuomone, yra teisingesnis, nei reikalaujama pagal įstatymą³. Kartu labai svarbu **didinti vartotojų informuotumą apie alternatyvaus ginčių sprendimą ir didinti pasitikėjimą juo**, ypač sprendžiant tarpvalstybinius ginčus. Atsižvelgdama į tai, pranešėja atkreipia dėmesį į daugelį nereguliuojamų skundų administravimo įmonių, kurios, siekdamos pasipelnyti, siūlo tarpininkavimą sprendžiant skrydžių keleivių skundus internetu⁴, ir pabrėžia, kad nežinodami apie AGS subjektų egzistavimą arba nepasitikintys, kad jie yra nepriklausomi ir (arba) nešališki, vartotojai linkę kreiptis į minėtas įmones. Iš tiesų, kadangi tik kelios valstybės narės turi sklandžiai veikiančias AGS sistemas, labai svarbu sutelkti dėmesį į AGS subjektų kokybę (nepriklausomumą, nešališkumą, kompetenciją, išteklius), vartotojų informavimą ir pagalbą jiems, taip pat į ginčų sprendimo galimybių didinimą.

pranešėjas palankiai vertina Komisijos pasiūlymą įsteigti **AGS kontaktinius centrus, kuriems būtų pavestos aiškiai apibrėžtos užduotys**, tačiau atkreipia dėmesį į tai, kad Europos vartotojų centrai, turintys geras galimybes atlikti tokias užduotis, turėtų bendradarbiauti su nacionaliniais AGS kompetentingais subjektais. Be to, atsižvelgdama į tai, kad keleivių ir keliautojų teisės yra tarpvalstybinio pobūdžio, Komisija turėtų glaudžiai bendradarbiauti su Europos vartotojų centrais, transporto ir turizmo įmonėmis, vartotojų organizacijomis ir kitais subjektais, susijusiais su vartotojų teisėmis, siekdama skatinti geriausią praktiką ir žinias, kurių reikia siekiant pašalinti kliūtis, su kuriomis susiduria vartotojai ir komercinės veiklos subjektai, naudodamiesi AGS procedūromis transporto ir turizmo srityje.

Galiausiai pranešėja iš esmės pritaria Komisijos pasiūlymui **sudaryti sąlygas AGS subjektams**, bendradarbiaujant su nacionalinėmis AGS kompetentingomis institucijomis arba Europos vartotojų centrų tinklu, **sujungti panašias bylas** prieš konkretų komercinės veiklos subjektą, nes tokia galimybė leistų pareikšti atstovaujамąjį ieškinį ir pasiekti nuoseklių AGS rezultatų vartotojams, patiriantiems tokią pačią nesąžiningą komercinę veiklą.

³ Dauguma Šiaurės ir Baltijos šalių AGS subjektų gali priimti sprendimus nepriklausomai nuo to, ar komercinės veiklos subjektas dalyvauja sistemoje, ar ne, o tai taip pat labai skatina komercinės veiklos subjektus dalyvauti AGS. Žr. 2023 m. gegužės 11 d. Danijos, Estijos, Suomijos, Islandijos, Latvijos, Lietuvos, Norvegijos ir Švedijos Europos vartotojų centrų parengtą lyginamąjį tyrimą „ADR in the Nordic and Baltic countries“.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoaereo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), etc.

PAKEITIMAI

Transporto ir turizmo komitetas ragina atsakingą Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komitetą atsižvelgti į šiuos pakeitimus:

Pakeitimas 1

Pasiūlymas dėl direktyvos 2 konstatuojamoji dalis

Komisijos siūlomas tekstas

(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 veikiančios 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 informuotumas 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,

Pakeitimas

(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 veikiančios 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 informuotumas 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 **ir komercinės veiklos subjektų** informuotumas ir supratimas apie AGS procedūras, **taip pat menkas** dalyvavimas, AGS aprėpties spragos tam tikrose

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).

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; *Tai prisidėjo prie AGS aplinkos raidos įvairiose ES sistemose, kuriose dėl valstybėse narėse taikomų skirtingų procedūrinių taisyklių ir kriterijų komercinės veiklos subjektai, atstovaujantys daug skundų teikiantiems sektoriams, pvz., transporto ir turizmo, susiduria su sunkumais, susijusiais su ginčų nagrinėjimo mechanizmu naudojimu tarpvalstybiniame kontekste, kuriuos reikia spręsti siekiant sukurti prieinamesnę, nuoseklesnę ir veiksmingesnę tarpvalstybinę AGS sistemą, kuria būtų skatinamas vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimas ir bendradarbiavimas.*

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).

Pakeitimas 2

Pasiūlymas dėl direktyvos 2 a konstatuojamoji dalis

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

(2a) Transporto ir turizmo sektoriuose gaunama daug vartotojų skundų, visų pirma, susijusių su oro transporto keleivių teisėmis. Tai ir daug užklausų tais pačiais klausimais rodo, viena vertus, esamą informuotumą apie vartotojų teisių sistemą šioje srityje.

Kita vertus, tai rodo, kad AGS procedūros turėtų ir toliau būti paskutinė priemonė tinkamai pagrįstiems vartotojų skundams nagrinėti prieš kreipiantis į teismą, siekiant visapusiškai ginti vartotojų teises.

Pakeitimas 3

Pasiūlymas dėl direktyvos 2 b konstatuojamoji dalis

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

(2b) Šioje direktyvoje daugiausia dėmesio turėtų būti skiriama didelėms paskatoms vartotojams ir komercinės veiklos subjektams naudotis AGS procedūromis. Todėl, siekiant išnaudoti visą savo potencialą ir užtikrinti vartotojams naudą, prekybininkų dalyvavimas transporto ir turizmo sektoriuose galėtų būti privalomas, kai tai numatyta valstybių narių nacionalinės teisės aktuose, su sąlyga, kad tokie teisės aktai netrukdo šalims pasinaudoti savo teise kreiptis į teismą. Visų pirma valstybės narės turėtų turėti galimybę priimti sprendimus dėl nacionalinės teisės aktų, kuriais būtų sukurtos AGS sistemos transporto ir turizmo sektoriuose, užtikrinant vienodą atstovavimą vartotojams ir komercinės veiklos subjektams AGS subjektų valdybose ir svarbų kompetentingų institucijų priežiūros vaidmenį AGS subjektų atžvilgiu. Jeigu pagal valstybių narių nacionalinę teisę dalyvavimas tokiose procedūrose nėra privalomas, valstybės narės turėtų užtikrinti, kad nedalyvauti jose nusprendę komercinės veiklos subjektai privalėtų viešai paaiškinti tokį pasirinkimą;

Pakeitimas 4

**Pasiūlymas dėl direktyvos
2 c konstatuojamoji dalis**

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

(2c) Tik kelios valstybės narės turi sklandžiai veikiančią AGS sistemą. Norint įgyti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų pasitikėjimą AGS ir padidinti jų dalyvavimą AGS procedūrose, visų pirma susijusiose su transporto ir turizmo sektoriais, reikia užtikrinti, kad AGS subjektų veikimas ir darbas būtų geros kokybės. Siekiant padidinti ginčų sprendimo mastą, būtina sutelkti dėmesį į jų nepriklausomumą, nešališkumą ir išteklius, taip pat į AGS subjektų darbuotojų ekspertinių žinių plėtojimą atitinkamuose sektorių teisės aktuose, pavyzdžiui, keleivių ir keliautojų teisių. Šiuo tikslu valstybės narės skatina AGS subjektus rengti mokymus už AGS atsakingiems fiziniams asmenims atitinkamuose sektorių teisės aktuose, siekiant padėti AGS subjektams teikti geriausią pagalbą vartotojams sprendžiant tarpvalstybinius skundus. Be to, reikalaujama, kad AGS procedūrose dalyvaujantys darbuotojai dalyvautų privalomuose metiniuose mokymuose, siekiant užtikrinti, kad jų turimos žinios būtų nuolat atnaujinamos ir atitiktų naujausią skaitmeninę pažangą.

Pakeitimas 5

**Pasiūlymas dėl direktyvos
11 konstatuojamoji dalis**

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

(11) valstybės narės taip pat turėtų sudaryti sąlygas AGS subjektams sujungti panašias bylas prieš konkretų komercinės veiklos subjektą, kad AGS rezultatai vartotojams, susiduriantiems su ta pačia neteisėta praktika, būtų nuoseklūs, o AGS subjektams bei komercinės veiklos

(11) valstybės narės taip pat turėtų sudaryti sąlygas AGS subjektams, **glaudžiai bendradarbiaujant su nacionalinėmis AGS kompetentingomis institucijomis ir (arba) Europos vartotojų centrų tinklu**, sujungti panašias bylas prieš konkretų komercinės veiklos subjektą, kad

subjektams – ekonomiškai efektyvesni. Vartotojai turėtų būti atitinkamai informuojami ir jiems turėtų būti suteikta galimybė atsisakyti, kad jų ginčas būtų sujungtas su kitais;

AGS rezultatai vartotojams, susiduriantiems su ta pačia neteisėta praktika, būtų nuoseklūs, o AGS subjektams bei komercinės veiklos subjektams – ekonomiškai efektyvesni. Vartotojai **ir komercinės veiklos subjektai** turėtų būti atitinkamai informuojami ir jiems turėtų būti suteikta galimybė atsisakyti, kad jų ginčas būtų sujungtas su kitais;

Pakeitimas 6

Pasiūlymas dėl direktyvos 13 konstatuojamoji dalis

Komisijos siūlomas tekstas

(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 atsakyti į AGS subjektų užklausas dėl to, ar jie ketina dalyvauti siūlomoje procedūroje;

Pakeitimas

(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 atsakyti (**neviršijant 15 darbo dienų**) į AGS subjektų užklausas dėl to, ar jie ketina dalyvauti siūlomoje procedūroje;

Pakeitimas 7

Pasiūlymas dėl direktyvos 15 konstatuojamoji dalis

Komisijos siūlomas tekstas

(15) kad vartotojams ir komercinės veiklos subjektams būtų teikiama

Pakeitimas

(15) **keletoje valstybių narių vartotojai ir prekybininkai vis dar nėra pakankamai**

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. Apie tuos paskirtus AGS kontaktinius punktus turėtų būti pranešta Komisijai;

informuojami apie tai, kad yra vartotojų AGS subjektų, ir apie jų siūlomas paslaugas. 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, ***glaudžiai bendradarbiaujant su nacionaliniais GAS kompetentingais subjektais,*** 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, ***ir turėtų užtikrinti, kad jos turėtų tinkamų biudžeto ir žmogiškųjų išteklių.*** Apie tuos paskirtus AGS kontaktinius punktus turėtų būti pranešta Komisijai;

Pakeitimas 8

Pasiūlymas dėl direktyvos 17 a konstatuojamoji dalis (nauja)

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

(17a) Komercinės veiklos subjektai savo interneto svetainėje turėtų teikti vartotojams informaciją apie AGS kontaktinį punktą, kad neatsiliktų nuo dabartinių internetinės prekybos ir interneto platformų veikimo tendencijų.

Pakeitimas 9

Pasiūlymas dėl direktyvos 1 straipsnio 1 dalies -1 punktas (naujas) Direktyva 2013/11/ES 1 straipsnis

Dabartinis tekstas

Pakeitimas

1 straipsnis

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. Šia direktyva nedaromas poveikis nacionalinės teisės aktams, pagal kuriuos dalyvavimas tokiose procedūrose **yra privalomas, jei** tokiais teisės aktais šalims **netrukdoma pasinaudoti** savo teise kreiptis į teismą.

Pakeitimas 10

**Pasiūlymas dėl direktyvos
1 straipsnio 1 dalies 3 punkto a papunktis**
Direktyva 2013/11/ES
5 straipsnis

Komisijos siūlomas tekstas

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. Šia direktyva nedaromas poveikis nacionalinės teisės aktams, pagal kuriuos **transporto ir turizmo sektorių komercinės veiklos subjektų** dalyvavimas, **be kita ko, yra privalomas** tokiose procedūrose, **su sąlyga, kad** tokiais teisės aktais šalims **neužkertamas kelias naudotis** savo teise kreiptis į teismą. **Jeigu pagal valstybių narių nacionalinę teisę dalyvavimas tokiose procedūrose nėra privalomas, valstybės narės užtikrina, kad nedalyvauti jose nusprendę komercinės veiklos subjektai privalėtų viešai paaiškinti tokį pasirinkimą;**

Pakeitimas

1a. Komercinės veiklos subjektas, kuris nėra teisėtai įsisteigęs jokios valstybės narės teritorijoje, siūlantis prekes ar paslaugas arba prekiaujantis ES, įskaitant skaitmeninį turinį ir skaitmenines paslaugas, dalyvauja AGS mechanizme ir laikosi vartotojų AGS taisyklių.

(Šis pakeitimas taikomas visam tekstui. Jį priėmus reikės padaryti atitinkamus viso teksto pakeitimus.)

Pagrindimas

The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.

Pakeitimas 11

Pasiūlymas dėl direktyvos

1 straipsnio 1 dalies 3 punkto b papunktis

Direktyva 2013/11/ES

5 straipsnio 2 dalies a a punktas (naujas)

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

aa) užtikrinti, kad vartotojai galėtų šalyje, kurioje gyvena, pateikti skundus dėl komercinės veiklos subjektų, įsisteigusių ne savo gyvenamosios vietos šalyje;

Pakeitimas 12

Pasiūlymas dėl direktyvos

1 straipsnio 1 dalies 3 punkto b papunktis

Direktyva 2013/11/ES

5 straipsnio 2 dalies c punktas

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

c) suteiktų ginčo šalims teisę prašyti, kad AGS procedūros rezultatus peržiūrėtų *fizinis asmuo*, kai procedūra vykdoma automatizuotomis priemonėmis;

c) suteiktų ginčo šalims teisę prašyti, kad AGS procedūros rezultatus peržiūrėtų ir užtikrintų kad jie būtų peržiūrimi fizinio asmens, kai procedūra vykdoma automatizuotomis priemonėmis;

Pakeitimas 13

Pasiūlymas dėl direktyvos

1 straipsnio 1 dalies 3 punkto b papunktis

Direktyva 2013/11/ES
5 straipsnio 2 dalies d punktas

Komisijos siūlomas tekstas

d) galėtų sujungti panašias bylas prieš vieną konkretų komercinės veiklos subjektą į vieną procedūrą su sąlyga, kad atitinkamas vartotojas yra informuotas ir tam neprieštarauja;“;

Pakeitimas

d) galėtų sujungti panašias bylas prieš vieną konkretų komercinės veiklos subjektą į vieną procedūrą su sąlyga, kad atitinkamas vartotojas **ir komercinės veiklos subjektas** yra informuoti ir tam neprieštarauja;“

Pakeitimas 14

**Pasiūlymas dėl direktyvos
1 straipsnio 1 pastraipos 3 punkto d papunktis**

Direktyva 2013/11/ES
5 straipsnio 8 dalis

Komisijos siūlomas tekstas

8. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai, į kuriuos kreipiasi jų šalies arba kitos valstybės narės AGS subjektas, informuotų tą AGS subjektą, ar sutinka dalyvauti siūlomoje procedūroje, ir per pagrįstą laikotarpį, kuris neviršija **20** darbo dienų, pateiktų atsakymą.“

Pakeitimas

8. Valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę komercinės veiklos subjektai, į kuriuos kreipiasi jų šalies arba kitos valstybės narės AGS subjektas, informuotų tą AGS subjektą, ar sutinka dalyvauti siūlomoje procedūroje, ir per pagrįstą laikotarpį, kuris neviršija **15** darbo dienų, pateiktų atsakymą.“ **Komercinės veiklos subjektų informacija vartotojams turi būti aiški, suprantama ir lengvai prieinama, užtikrinant, kad vartotojai žinotų komercinės veiklos subjekto poziciją prieš sudarydami sutartį. Kai komercinės veiklos subjektai atsisako dalyvauti AGS procedūroje, jie pateikia rašytinį paaiškinimą.**

Pakeitimas 15

**Pasiūlymas dėl direktyvos
1 straipsnio 1 pastraipos 3 a punktas (naujas)**

Direktyva 2013/11/ES
6 straipsnio 1 dalies a punktas

Dabartinis tekstas

6 straipsnis

Ekspertinės žinios, nepriklausomumas ir nešališkumas

1. Valstybės narės užtikrina, kad už AGS atsakingi fiziniai asmenys turėtų būtinų ekspertinių žinių ir būtų nepriklausomi bei nešališki. Tai garantuojama užtikrinant, kad tokie asmenys: a) turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių vartotojų ginčų alternatyvaus *ar* teismo sprendimo srityje, taip pat *išmanytų bendrus teisės dalykus*;

Pakeitimas 16

Pasiūlymas dėl direktyvos

1 straipsnio 1 dalies 3 b punktas (naujas)

Direktyva 2013/11/ES

6 straipsnio 6 dalis

Dabartinis tekstas

6. 1 dalies a punkto tikslais valstybės narės skatina AGS subjektus rengti mokymus už AGS atsakingiems fiziniams asmenims. Jei tokie mokymai rengiami, kompetentingos valdžios institucijos stebi AGS subjektų nustatytas mokymo programas remdamosi joms pagal 19 straipsnio 3 dalies g punktą pateikta informacija.

Pakeitimas 17

Pasiūlymas dėl direktyvos

1 straipsnio 1 dalies 6 punktas

Direktyva 2013/11/ES

14 straipsnio 2 dalis

Pakeitimas

3a) „6 straipsnis

Ekspertinės žinios, nepriklausomumas ir nešališkumas

1. Valstybės narės užtikrina, kad už AGS atsakingi fiziniai asmenys turėtų būtinų ekspertinių žinių ir būtų nepriklausomi bei nešališki. Tai garantuojama užtikrinant, kad tokie asmenys: a) turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių vartotojų ginčų alternatyvaus *arba* teismo sprendimo srityje, taip pat *turėtų bendrą supratimą apie teisę ir kompetenciją, visų pirma ES vartotojų teisę, nagrinėjant tarpvalstybines bylas*;

Pakeitimas

3b. 6 straipsnio 6 dalis pakeičiama taip:

„6. 1 dalies a punkto tikslais valstybės narės skatina AGS subjektus rengti mokymus už AGS atsakingiems fiziniams asmenims *atitinkamų sektorių teisės aktuose*. Jei tokie mokymai rengiami, kompetentingos valdžios institucijos stebi AGS subjektų nustatytas mokymo programas remdamosi joms pagal 19 straipsnio 3 dalies g punktą pateikta informacija.“

Komisijos siūlomas tekstas

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 centrui, priklausančiam Europos vartotojų centrų tinklui, arba, jei tai neįmanoma, vartotojų organizacijoms ar bet kokiai kitai įstaigai, veikiančiai vartotojų apsaugos srityje.

Pakeitimas

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 centrui, priklausančiam Europos vartotojų centrų tinklui, arba, jei tai neįmanoma, vartotojų organizacijoms ar bet kokiai kitai įstaigai, veikiančiai vartotojų apsaugos srityje, ***įskaitant nacionalines AGS srityje kompetentingas institucijas.***

Pakeitimas 18

**Pasiūlymas dėl direktyvos
1 straipsnio 1 dalies 6 punktą**

Direktyva 2013/11/ES

14 straipsnio 2 a dalis (nauja)

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

2a. Komerinės veiklos subjektai pateikia informaciją apie AGS kontaktinį punktą. Tokia informacija turi būti pateikiama atskirai nuo kito komercinės veiklos subjektų interneto svetainių turinio, užtikrinant aiškų matomumą ir prieinamumą vartotojams.

Pakeitimas 19

**Pasiūlymas dėl direktyvos
1 straipsnio 1 dalies 6 punktą**

Direktyva 2013/11/ES

14 straipsnio 3 dalies c punktas

Komisijos siūlomas tekstas

Pakeitimas

c) konkrečių AGS subjektų taikomų procedūrinių taisyklių išaiškinimo teikimą šalims, pavyzdžiui, konkrečius ryšių

palaikymo terminus;

Pakeitimas 20

**Pasiūlymas dėl direktyvos
1 straipsnio 1 pastraipos 8 punktas**
Direktyva 2013/11/ES
14 straipsnio 8 dalis

Dabartinis tekstas

8. Komisija sukuria ir prižiūri interaktyvią skaitmeninę priemonę, kuria teikiama bendra informacija apie vartotojų teisių gynimą ir nuorodos į AGS subjektų, apie kuriuos jai pranešta pagal šio straipsnio 2 dalį, tinklalapius.

Pakeitimas

8. Komisija sukuria ir prižiūri interaktyvią skaitmeninę priemonę, kuria teikiama bendra informacija apie vartotojų teisių gynimą ir nuorodos į AGS subjektų, apie kuriuos jai pranešta pagal šio straipsnio 2 dalį, tinklalapius.

Kadangi keleivių ir keliautojų teisės yra tarpvalstybinio pobūdžio, Komisija glaudžiai bendradarbiauja su Europos vartotojų centrais, transporto ir turizmo sektoriaus įmonėmis, vartotojų organizacijomis ir kitais subjektais, susijusiais su vartotojų teisėmis, siekdama skatinti geriausią praktiką ir žinias, kurių reikia siekiant pašalinti kliūtis, su kuriomis susiduria vartotojai ir komercinės veiklos subjektai, naudodamiesi AGS procedūra šioje konkrečioje srityje.

Pakeitimas 21

**Pasiūlymas dėl direktyvos
1 straipsnio 1 dalies 8 a punktas (naujas)**
Direktyva 2013/11/ES
20 straipsnio 5 dalis

Komisijos siūlomas tekstas

5. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija 4 dalyje nurodytą suvestinį AGS subjektų sąrašą padaro viešai prieinamą savo interneto svetainėje, pateikdama nuorodą į atitinkamą Komisijos interneto svetainę. Be to, kiekviena kompetentinga

Pakeitimas

8a) 20 straipsnio 5 dalis pakeičiama taip:

„5. Kiekviena kompetentinga valdžios institucija 4 dalyje nurodytą suvestinį AGS subjektų sąrašą padaro viešai prieinamą savo interneto svetainėje, pateikdama

valdžios institucija tą suvestinį sąrašą padaro viešai prieinamą tvarioje laikmenoje.

nuorodą į atitinkamą Komisijos interneto svetainę. Be to, kiekviena kompetentinga valdžios institucija tą suvestinį sąrašą padaro viešai prieinamą tvarioje laikmenoje. ***Kiekviena kompetentinga institucija pateikia paaiškinimus, kai komercinės veiklos subjektai atsisako dalyvauti AGS procedūroje.***

**PRIEDAS. SUBJEKTAI AR ASMENYS,
IŠ KURIŲ NUOMONĖS REFERENTĖ GAVO INFORMACIJOS**

Nuomonės referentė pareiškia, kad, rengdama šią nuomonę, iki jos priėmimo komitete gavo informacijos iš šių subjektų ar asmenų:

Subjektas ir (arba) asmuo
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Šį sąrašą parengė ir visą atsakomybę už jį prisiima nuomonės referentė.

NUOMONĘ TEIKIANČIO KOMITETO PROCEDŪRA

Pavadinimas	Direktyvos 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo ir direktyvų (ES) 2015/2302, (ES) 2019/2161 ir (ES) 2020/1828 dalinis keitimas
Nuorodos	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Atsakingas komitetas Paskelbimo plenariniame posėdyje data	IMCO 20.11.2023
Nuomonę pateikė Paskelbimo plenariniame posėdyje data	TRAN 20.11.2023
Nuomonės referentas (-ė) Paskyrimo data	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Svarstymas komitete	22.1.2024
Priėmimo data	14.2.2024
Galutinio balsavimo rezultatai	+: 23 –: 1 0: 15
Posėdyje per galutinį balsavimą dalyvavę nariai	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
Posėdyje per galutinį balsavimą dalyvavę pavaduojantys nariai	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Posėdyje per galutinį balsavimą dalyvavę pavaduojantys nariai (209 straipsnio 7 dalis)	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

GALUTINIS VARDINIS BALSAVIMAS NUOMONĘ TEIKIANČIAME KOMITETE

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Sutartiniai ženklai:

+ : už

- : prieš

0 : susilaikė