



Briuselis, 2018 04 11
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA

kuria iš dalies keičiamos 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES nuostatos, susijusios su geresniu ES vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu

(Tekstas svarbus EEE)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

AIŠKINAMASIS MEMORANDUMAS

1. PASIŪLYMO APLINKYBĖS

1.1. Pasiūlymo pagrindimas ir tikslai

Šiuo pasiūlymu siekiama iš dalies pakeisti keturias ES direktyvas, kuriomis ginami ekonominiai vartotojų interesai. Dauguma pakeitimų susiję su Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva 2005/29/EB¹ ir Vartotojų teisių direktyva 2011/83/ES². Kitų dviejų direktyvų – Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos 93/13/EEB³ ir Kainų žymėjimo direktyvos 98/6/EB⁴ – pakeitimai susiję tik su sankcijomis. Šis pasiūlymas pateikiamas kartu su pasiūlymu dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuriuo panaikinama Direktyva 2009/22/EB⁵.

Pagal Sutartis (SESV 114 ir 169 straipsniai) ir ES pagrindinių teisių chartiją (38 straipsnis) Sąjungoje turi būti užtikrintas aukštas vartotojų apsaugos lygis. Sąjungos vartotojų teisės aktai taip pat prisideda prie tinkamo vidaus rinkos veikimo. Jais siekiama užtikrinti, kad įmonių santykiai su vartotojais būtų sąžiningi ir skaidrūs, ir taip galiausiai remiama bendra Europos vartotojų gerovė ir Sąjungos ekonomika.

Šis pasiūlymas parengtas atsižvelgiant į pagal programą REFIT atliktą ES vartotojų ir rinkodaros teisės aktų tinkamumo patikrą, kurios ataskaita paskelbta 2017 m. gegužės 23 d. (toliau – tinkamumo patikra)⁶, ir į Vartotojų teisių direktyvos 2011/83/ES vertinimą, kuris atliktas kartu su tinkamumo patikra ir kurio ataskaita paskelbta tą pačią dieną (toliau – VTD vertinimas)⁷.

Atlikus tinkamumo patikrą ir VTD vertinimą padaryta išvada, kad esminės ES vartotojų apsaugos taisyklės, išdėstytos keturiuose direktyvose, kurios iš dalies keičiamos šiuo pasiūlymu, iš esmės atitinka tikslą. Tačiau rezultatai taip pat parodė, kad svarbu geriau taikyti taisykles, užtikrinti jų vykdymą ir jas modernizuoti atsižvelgiant į skaitmeninės srities pokyčius. Taip pat pabrėžta, kad kai kuriose srityse svarbu mažinti reglamentavimo našta.

Vertinimo išvadoms daugiau dėmesio skirta dėl pastarųjų metų tarpvalstybinių ES vartotojų teisės pažeidimų, visų pirma „Dieselgate“ skandalo (kai automobilių gamintojai

¹ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

² 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

³ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29).

⁴ 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas (OL L 80, 1998 3 18, p. 27).

⁵ COM(2018) 184. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuria panaikinama Direktyva 2009/22/EB, pasiūlymas.

⁶ Tinkamumo patikra apėmė Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvą 93/13/EEB, Vartojimo prekių pardavimo ir garantijų direktyvą 1999/44/EB, Kainų žymėjimo direktyvą 98/6/EB, Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą 2005/29/EB ir Ieškinių dėl uždraudimo direktyvą 2009/22/EB. Dėl rezultatų žr. 2017 m. gegužės 23 d. SWD(2017) 208 *final* ir SWD(2017) 209 *final* adresu http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷ Dėl rezultatų žr. 2017 m. gegužės 23 d. COM(2017) 259 *final*, SWD(2017) 169 *final* ir SWD(2017) 170 *final* adresu http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

automobiliuose įdiegę technologiją, leidusią klastoti išmetamųjų teršalų rezultatus bandymų metu). Tokie pažeidimai pakerta vartotojų pasitikėjimą bendrąja rinka. Be to, tai sukėlė diskusijas apie tai, ar ES turi pakankamai tvirtų mechanizmų tokiems klausimams spręsti, vartotojų apsaugos taisyklių vykdymui užtikrinti ir nukentėjusiųjų teisėms ginti.

Dėl šių priežasčių 2017 m. pranešime apie Sąjungos padėtį Komisijos Pirmininkas Jeanas Claude'as Junckeris paskelbė Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinį, kuriuos, didėjant ES masto pažeidimų rizikai, siekiama stiprinti ES vartotojų teisės aktų vykdymo užtikrinimą. Šis pasiūlymas, kuriuo daromi tiksliniai pakeitimai keturiose vartotojų teisės srities direktyvose, yra pagrindinė šio naujų galimybių dokumentų rinkinio dalis. Apibendrinant, šiuo pasiūlymu siekiama padaryti toliau išdėstytus patobulinimus.

- **Veiksmingesnės, proporcingesnės ir labiau atgrasomos sankcijos už plačiai paplitusius tarpvalstybinius pažeidimus.** Neseniai priimtu Reglamentu (ES) 2017/2394⁸ reglamentuojamas nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimas reaguojant į tarpvalstybinius vartotojų teisės pažeidimus. Reglamente dėmesys visų pirma skiriamas plačiai paplitusiems pažeidimams, dėl kurių nukenčia vartotojai keliose valstybėse narėse, ir Sąjungos mastu plačiai paplitusiems pažeidimams⁹. Už tokius plačiai paplitusius pažeidimus nacionalinės institucijos gali būti priverstos koordinuotai skirti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas. Tačiau už vartotojų teisės pažeidimus numatytos sankcijos ES labai skiriasi ir neretai jos yra mažos. Pagal šį pasiūlymą už tokius plačiai paplitusius pažeidimus nacionalinės institucijos galės skirti ne mažesnę kaip 4 proc. prekiautojo apyvartos dydžio baudą. Apskritai nacionalinės institucijos sankcijų dydį turėtų nustatyti remdamosi bendrais kriterijais, visų pirma pažeidimo tarpvalstybiniu pobūdžiu. Šios sugriežtintos taisyklės dėl sankcijų bus įtrauktos į visas keturias direktyvas.
- **Vartotojų teisė į individualias teisių gynimo priemones.** Pasiūlyme numatoma, kad vartotojai turės teisę į individualias teisių gynimo priemones, kai jie nukenčia nuo nesąžiningos komercinės praktikos, kaip antai agresyvios rinkodaros. Visų pirma valstybės narės turėtų numatyti ir sutartines, ir nesutartines teisių gynimo priemones. Sutartinės teisių gynimo priemonės turėtų apimti bent teisę nutraukti sutartį. Nesutartinės teisių gynimo priemonės turėtų apimti bent teisę į žalos atlyginimą. Šiomis teisėmis bus papildyta Direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos.
- **Elektroninėse prekyvietėse bus daugiau skaidrumo vartotojams.** Šiandien vartotojai lankydami elektroninėse prekyvietėse sulaukia daugybės elektroninėje prekyvietėje prekiaujančių trečiųjų šalių pasiūlymų (ir pačios elektroninės prekyvietės pasiūlymų). Vartotojai ne visada žino, kaip išrikiuojami elektroninėje prekyvietėje

⁸ 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1). Taikant šį reglamentą, tarpvalstybinis viešasis vykdymo užtikrinimas taps veiksmingesnis, o atitinkamoms nacionalinėms institucijoms bus suteikti vienodi įgaliojimai, kad jos galėtų efektyviau bendradarbiauti kovojant su plačiai paplitusiais pažeidimais. Be to, pagal šį reglamentą Europos Komisija gali pradėti ir koordinuoti bendrus vykdymo užtikrinimo veiksmus reaguojant į ES masto pažeidimus.

⁹ Persvarstytame BVAS reglamente „plačiai paplitęs pažeidimas“ apibrėžiamas kaip neteisėta veikla, kuri paveikia bent tris ES valstybes nares, o „Sąjungos mastu plačiai paplitęs pažeidimas“ apibrėžiamas kaip veikla, kuri padaro žalos didelei daugumai ES vartotojų, t. y. ne mažiau kaip dvi trečdalis visų valstybių narių sudarančiose valstybėse narėse, kuriose gyvena ne mažiau kaip du trečdaliai visų ES gyventojų.

jiems pateikti pasiūlymai ir iš ko jie perka (ar iš profesionalių prekyautojų, ar iš kitų vartotojų). Daugeliui vartotojų susidaro įspūdis, kad jie perka iš elektroninės prekyvietės, taigi su ja ir sudaro sutartį. Iš tikrųjų gali būti, kad jie perka iš trečiosios šalies, kuri įtraukta į elektroninės prekyvietės tiekėjų sąrašą, tačiau nėra prekyautojas. Todėl vartotojai gali klaidingai manyti, kad jie turi reikalą su profesionaliais prekyautojais (taigi naudojasi vartotojo teisėmis). Dėl šios painiavos gali kilti problemų tuo atveju, jei perkant internetu kiltų nesklandumų, nes ne visada lengva nustatyti, kas yra atsakingas. Šiuo pasiūlymu Direktyvoje 2011/83/ES nustatomi papildomi informacijos reikalavimai, pagal kuriuos elektroninės prekyvietės turi vartotojus aiškiai informuoti apie tai: a) pagrindinius kriterijus, pagal kuriuos išrikiuojami skirtingi pasiūlymai, b) ar sutartis sudaroma su prekyautoju ar asmeniu, b) ar taikomi vartotojų apsaugos teisės aktai ir c) kuris prekyautojas (trečioji šalis ar elektroninė prekyvietė) privalo užtikrinti su sutartimi susijusias vartotojų teises (kaip antai teisę atsisakyti sutarties ar teisinę garantiją).

- Be to, vartotojai, besinaudojantys skaitmeninėmis taikomosiomis programomis, pavyzdžiui, elektroninių prekyviečių lyginamosiomis priemonėmis, taikomųjų programų parduotuvėmis ar paieškos sistemomis tikisi, kad paieškos rezultatai bus natūralūs ar organiškai ir bus pateikti pagal jų paieškos užklausas, o ne todėl, kad juos apmokėjo trečiosios šalys. Atsižvelgiant į 2016 m. gaires¹⁰ dėl Direktyvos 2005/29/EB, atitinkamos tos direktyvos nuostatos turėtų būti patikslintos aiškiai nurodant, kad elektroninėse platformose turi būti pažymėti paieškos rezultatai, į kuriuos įtraukti „mokamo rodymo“, t. y. kai trečiosios šalys moka už aukštesnę vietą sąraše, arba „mokamo įtraukimo“, t. y. kai trečiosios šalys moka už tai, kad būtų įtrauktos į paieškos rezultatų sąrašą, atvejai.
- **Išplečiama vartotojų apsauga skaitmeninių paslaugų srityje.** Pasiūlymu išplečiamas Direktyvos 2011/83/ES taikymas skaitmeninėms paslaugoms, už kurias vartotojai nemoka pinigais, tačiau pateikia asmens duomenis, pavyzdžiui, už debesijos duomenų saugyklos paslaugas, socialinę žiniasklaidą ir e. pašto paskyras. Atsižvelgiant į augančią asmens duomenų ekonominę vertę, tos paslaugos negali būti laikomos tikrai nemokamomis. Todėl vartotojai turėtų turėti tą pačią teisę gauti iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją ir nutraukti sutartį per 14 dienų teisės atsisakyti sutarties laikotarpį, nesvarbu, ar už paslaugą jie sumoka pinigais, ar pateikia asmens duomenis.
- **Panaikinama našta įmonėms.** Pasiūlymu iš dalies keičiama Direktyva 2011/83/ES leidžiant prekyautojams lanksčiau pasirinkti tinkamiausias komunikacijos su vartotojais priemones. Prekiautojai kaip alternatyvą tradiciniam elektroniniam paštui galės naudoti naujas komunikacijos internetu priemones, kaip antai interneto formas arba pokalbius, jeigu vartotojas galės išsaugoti bendravimo su prekyautoju informaciją. Taip pat panaikintos dvi konkrečios prekyautojų pareigos, susijusios su 14 dienų teise atsisakyti sutarties, nes jos yra neproporcinga našta. Pirmoji pareiga – prekyautojo pareiga pripažinti teisę atsisakyti sutarties net ir tada, kai vartotojas užsakytą prekę panaudojo, o ne tik išmėgino taip, kaip būtų galėjęs padaryti fizinėje parduotuvėje. Antroji pareiga – prekyautojo pareiga sugrąžinti sumokėta sumą vartotojui dar iki tol, kol prekyautojas gauna vartotojo grąžinamas prekes.

¹⁰

Komisijos tarnybų darbinis dokumentas „Direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos komercinės veiklos įgyvendinimo (taikymo) gairės“, SWD(2016) 163 final, 2016 5 25.

- **Išaiškinama valstybių narių laisvė priimti taisykles dėl tam tikrų ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos formų ir aspektų.** Nors ne prekybai skirtose patalpose vykdoma prekyba yra teisėtas ir nusistovėjęs prekybos būdas, pasiūlyme išaiškinama, kad Direktyva 2005/29/EB valstybėms narėms nekludoma priimti taisyklių siekiant apsaugoti teisėtus vartotojų interesus atvejais susidūrus su tam tikra ypač agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba su prekiautojo organizuojamomis komercinėmis ekskursijomis siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, jeigu tokie apribojimai pateisinami viešosios tvarkos arba teisės į privatų gyvenimą sumetimais.
- **Išaiškinamos taisyklės dėl klaidinančios „dvejopos kokybės“ produktų rinkodaros.** Pasiūlymu iš dalies keičiama Direktyva 2005/29/EB aiškiai nurodant, kad komercinė praktika, kai produktas parduodamas kaip tapatus tokiam pat keliose kitose valstybėse narėse parduodamam produktui, nors tų produktų sudėtis ar savybės gerokai skiriasi, taigi vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs, yra klaidinanti komercinė praktika, kurią kompetentingos institucijos kiekvienu konkrečiu atveju turėtų vertinti ir nagrinėti pagal direktyvos nuostatas.

1.2. Suderinamumas su toje pačioje politikos srityje galiojančiomis nuostatomis

Šis pasiūlymas atitinka keletą kitų teisėkūros ir ne teisėkūros priemonių vartotojų apsaugos srityje. Pirmiausia šis pasiūlymas atitinka neseniai persvarstytą Reglamentą (ES) 2017/2394 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (toliau – BVAS), kuriuo siekiama gerinti tarpvalstybinį viešąjį vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimą. Dėl šiame pasiūlyme pateiktų griežtesnių taisyklių dėl sankcijų už ES vartotojų teisės pažeidimus didės koordinuotų BVAS veiksmų, susijusių su plačiai paplitusiais pažeidimais ir Sąjungos mastu plačiai paplitusiais pažeidimais, atgrasomasis poveikis ir veiksmingumas. Vykstant deryboms dėl persvarstyto BVAS reglamento buvo pabrėžta, jog siekiant sėkmingai įgyvendinti reglamentą būtina, kad visose valstybėse narėse būtų numatytos *veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos* sankcijos. Tačiau abi BVAS reglamentą priėmusios teisėkūros institucijos nusprendė, kad būtinybę griežtinti sankcijas tikslingiau svarstyti tuomet, kai būtų atliekama esminių ES vartotojų teisės aktų peržiūra¹¹.

Taisyklės dėl vartotojams, nukentėjusiems nuo Direktyvos 2005/29/EB pažeidimų, taikomų individualių teisių gynimo priemonių papildys ES pastangas padėti vartotojams ginti savo teises, tuo tikslu parengus kitą Naujų galimybių vartotojams dokumentų rinkinio pasiūlymą, t. y. pasiūlymą dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuriuo panaikinama Direktyva 2009/22/EB. Be to, atskiri vartotojai, nukentėję nuo Direktyvos 2005/29/EB pažeidimų, gali pasinaudoti ir pagal ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą bei alternatyvaus arba elektroninio ginčų sprendimo sistemas siūlomomis teisių gynimo priemonėmis. Pagal Direktyvą dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo (toliau – AGS)¹² ES vartotojai turi galimybę naudotis kokybiškais vidaus ir tarpvalstybinių sutartinių ginčų sprendimo ne teisme sistemomis. Komisija taip pat sukūrė

¹¹ Žr. persvarstyto BVAS reglamento 16 konstatuojamąją dalį, kurioje nustatyta: „<...> Atsižvelgiant į Komisijos vartojimo sutarčių ir rinkodaros teisės tinkamumo patikros ataskaitos išvadas gali būti laikoma būtina padidinti sankcijų už Sąjungos vartotojų teisės pažeidimus lygį“.

¹² 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 (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).

elektroninio ginčų sprendimo platformą (toliau – EGS platforma)¹³. Ši platforma padeda vartotojams ir prekyautojams spręsti vidaus ir tarpvalstybinius ginčus dėl internetu įsigytų prekių ir paslaugų.

Šis pasiūlymas neatsiejamas nuo pastangų užtikrinti, kad vartotojai, prekyautojai ir teisės specialistai būtų geriau informuoti apie ES vartotojų teisę. Šiam tikslui pasiekti planuojamos kelios toliau išvardytos priemonės.

- 2018 m. Komisija pradės ES masto informuotumo didinimo kampaniją vartotojų teisių klausimais, kuri bus paremta patirtimi, įgyta įgyvendinant 2014–2016 m. informavimo apie vartotojų teisės kampaniją¹⁴.
- Komisija vykdo bandomąjį mokymo projektą, skirtą mažosioms ir vidutinėms įmonėms skaitmeniniame amžiuje (iniciatyva „Vartotojų teisė. Pasiruoškime“¹⁵).
- Komisija planuoja pristatyti įvairius mokymus teisėjams ir kitiems teisės specialistams pagal peržiūrėtą Europos teisėjų mokymo strategiją 2019-2025 m.¹⁶
- Kad visi rinkos dalyviai lengviau suprastų savo sutartines teises ir pareigas, Komisija REFIT suinteresuotųjų šalių grupėje koordinuoja savireguliacinio iniciatyvą. Šia iniciatyva siekiama vartotojus aiškiau supažindinti su privaloma iki sutarties sudarymo pateiktina informacija bei standartinėmis nuostatomis ir sąlygomis.
- Siekdama dar didesnio teisinio tikrumo visiems rinkos dalyviams, Komisija rengia kelis rekomendacinius dokumentus, kad padėtų geriau suprasti ES vartotojų teisę¹⁷. Europos e. teisingumo portale ji ketina paskelbti naują vartotojų teisės duomenų bazę. Šioje duomenų bazėje bus saugoma ES ir nacionalinių teismų praktika, be to, bus galima susipažinti su administraciniais sprendimais, susijusiais su ES vartotojų teisės aktais.

1.3. Suderinamumas su kitomis ES politikos sritimis

Keturios šiuo pasiūlymu iš dalies keičiamos vartotojų teisės srities direktyvos taikomos visuose ekonomikos sektoriuose. Tos direktyvos dėl savo bendro pobūdžio taikomos daugeliui įmonių sandorių su vartotojais aspektų, tuo tarpu tokiems sandoriams taikomi ir kiti ES teisės aktai. Skirtingų ES teisės aktų sąveika reguliuojama *lex specialis* principu. Pagal šį principą bendrųjų vartotojų teisės srities direktyvų nuostatos taikomos tik tuomet, kai atitinkami įmonių sandorių su vartotojais aspektai nereglamentuojami konkrečių sektorių ES

¹³ Taikomas nuo 2016 m. vasario 15 d., 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 (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

¹⁴ Dar žr. http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Mokymo projektas „Vartotojų teisė. Pasiruoškime“ įgyvendinamas gavus Europos Parlamento Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto finansavimą. Šį projektą Komisijos vardu administruoja konsorciumas, sudarytas iš BEUC, UEAPME ir *Eurochambres*. Mokomoji medžiaga parengta, išversta ir pritaikyta kiekvienai valstybei narei. Mažųjų ir vidutinių įmonių mokymas prasidėjo 2017 m. gruodžio mėn. ir bus tęsiamas visus 2018 m. 2017 m. lapkričio mėn. buvo sukurta speciali interneto svetainė www.consumerlawready.eu.

¹⁶ Strategija yra rengiama; veiksmų gaires galima rasti https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en.

¹⁷ 2016 m. gegužės 25 d. gairės dėl Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 2005/29/EB, SWD(2016) 163 *final*. 2017 m. rugsėjo 26 d. gairės dėl ES maisto produktų ir vartotojų apsaugos teisės aktų taikymo sprendžiant dvejopus produktų kokybės klausimus. Maisto produktai (C(2017) 6532 *final*). 2018 m. pabaigoje planuojama paskelbti naujas gaires dėl Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos 93/13/EEB, o 2019 m. – atnaujintas gaires dėl Vartotojų teisių direktyvos 2011/83/ES.

teisės aktų nuostatomis. Taigi šios bendrosios vartotojų teisės srities direktyvos pasitarnauja kaip apsaugos priemonė: jomis papildomi konkrečių sektorių Sąjungos teisės aktai, užpildomos spragos ir taip užtikrinama, kad aukštas vartotojų apsaugos lygis būtų išlaikytas visuose sektoriuose.

Siūlomi pakeitimai, susiję su nepakankamu įmonių sandorių su vartotojais skaidrumu elektroninėse prekyvietėse ir nepakankama vartotojų apsauga skaitmeninių paslaugų srityje, padės sukurti bendrąją skaitmeninę rinką¹⁸ ir leis užtikrinti suderinamumą su kitu svarbiu bendrosios skaitmeninės rinkos strategijos elementu, t. y. Komisijos direktyvos dėl skaitmeninio turinio teikimo sutarčių pasiūlymu¹⁹. Tame pasiūlyme apibrėžiamos vartotojų teisės, kai vartotojo įsigytas skaitmeninis turinys ir skaitmeninės paslaugos neatitinka sutarties, įskaitant ir sutartis, pagal kurias vartotojas nemoka piniginio užmokesčio. Direktyva 2011/83/ES taip pat taikoma skaitmeninio turinio teikimui, tačiau šiuo metu ji taikoma tik paslaugoms, įskaitant skaitmenines paslaugas, kurios teikiamos už piniginį užmokesť. Kaip nurodyta skaitmeninio turinio pasiūlyme, visų pirma neatitiktis yra tuo atveju, kai turinys arba paslaugos neatitinka specifikacijų, nurodytų kaip iki sutarties sudarymo pateiktina informacija, o iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimai yra nustatyti Direktyvoje 2011/83/ES. Dėl pirmiau nurodytų priežasčių Direktyvos 2011/83/ES taikymo sritį būtina suderinti su dabartinės Skaitmeninio turinio direktyvos taikymo sritimi, kiek tai susiję su sąvokų „skaitmeninis turinys“ ir „skaitmeninės paslaugos“ apibrėžtimis. Teisingumo ir vidaus reikalų taryba ypač paragino Komisiją užtikrinti Direktyvos 2011/83/ES ir skaitmeninio turinio pasiūlymo nuoseklumą, visų pirma dėl sąvokų „skaitmeninis turinys“ ir „skaitmeninės paslaugos“ apibrėžčių²⁰.

Direktyvos 2011/83/ES pakeitimas taip, kad į ją būtų įtrauktos skaitmeninės paslaugos, nepriklausomai nuo piniginio užmokesčio, papildė Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (ES) 2016/679. Konkrečiau, dėl teisės nutraukti skaitmeninių paslaugų sutartį per 14 dienų teisės atsisakyti sutarties laikotarpį neliks sutartinio pagrindo tvarkyti asmens duomenis pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą. Savo ruožtu, dėl to bus taikomos Bendrajame duomenų apsaugos reglamente nustatytos teisės, pavyzdžiui, teisė būti pamirštam ir teisė į duomenų perkeliamumą.

Siūlomo pakeitimo dėl elektroninių prekyviečių klausimu 2016 m. Komunikate dėl interneto platformų nurodyta, kad „2017 m. atlikdama reglamentavimo kokybės patikrą ES vartotojų ir rinkodaros teisės srityje, Komisija toliau vertins, ar papildomai nereikia atnaujinti su platformomis susijusių esamų vartotojų apsaugos taisyklių“²¹. 2016 m. gruodžio mėn. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas pasiūlė iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimus apskritai pritaikyti prie vartotojų, perkančių iš elektroninės

¹⁸ Daugiau informacijos apie bendrąją skaitmeninę rinką žr. https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_lt.

¹⁹ 2015 m. gruodžio 9 d. Direktyvos dėl tam tikrų skaitmeninio turinio teikimo sutarčių aspektų pasiūlymas, COM(2015) 0634 *final*. Daugiau informacijos pateikta https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

²⁰ 2016 m. birželio 9–10 d. Liuksemburge vykusio Teisingumo ir vidaus reikalų tarybos posėdžio Nr. 3473 rezultatai, paskelbti <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Daroma nuoroda į 2016 m. birželio 2 d. pirmininkaujančios valstybės narės pranešimą (9768/16), kuriame pabrėžiama siūlomos Direktyvos dėl skaitmeninio turinio ir Direktyvos 2011/83/ES suderinamumo būtinybė, o Komisijos prašoma įvertinti tos direktyvos taikymą visų tipų sutartims dėl skaitmeninio turinio teikimo, kurios patenka į siūlomos Direktyvos dėl skaitmeninio turinio taikymo sritį. Pranešimą galima rasti <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/lt/pdf>.

²¹ 2016 m. gegužės 25 d. COM(2016) 288 *final*, p. 11. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=EN>.

prekybos platformų, poreikių²². 2017 m. spalio 19 d. Europos Vadovų Taryba pabrėžė, kad „platformų praktika ir naudojimo būdai turi būti skaidresni“²³.

Šis pasiūlymas papildo Komisijos veiksmus, susijusius su nesąžiningomis platformų sutarčių su įmonėmis sąlygomis ir prekybos praktika (platformų santykių su įmonėmis iniciatyva), kaip paskelbta 2017 m. gegužės mėn. bendrosios skaitmeninės rinkos laikotarpio vidurio peržiūros ataskaitoje²⁴. Šiuo pasiūlymu ir platformų santykių su įmonėmis iniciatyva siekiama bendrų tikslų – didesnio interneto platformose vykdomų sandorių skaidrumo ir sąžiningumo. Šiuo pasiūlymu sprendžiamos konkrečios problemos, kurios jau buvo nustatytos atliekant VTD vertinimą, t. y. kad dažnai vartotojai pirkdami per elektronines prekyvietes nežino, kas yra kita sutarties šalis. Todėl vartotojams dažnai būna neaišku, ar jie gali naudotis ES vartotojų teisėmis ir, jei taip, į ką jie turi kreiptis, kad tos teisės būtų užtikrintos. Šis pasiūlymas ir platformų bei įmonių iniciatyva vienas kitą papildo dar ir taip: jais abiem siekiama užtikrinti pagrindinių kriterijų, pagal kuriuos atitinkamai išrikiuojami platformų bei vartotojų ir platformų bei įmonių vertinimai, skaidrumą.

Taip pat galima tikėtis, kad geresni ES vartotojų teisės aktai būtų naudingi kitoms ES politikos sritims, kur įmonių komerciniai sandoriai su vartotojais atlieka svarbų vaidmenį. Vienas iš pavyzdžių – Komisijos darbas tvaraus vartojimo srityje, be kita ko, įgyvendinant ES žiedinės ekonomikos veiksmų planą²⁵, kuriame taip pat numatyti veiksmai, susiję su klaidinančiais ekologiškumo teiginiais ir suplanuotu nusidėvėjimu. Nors tai jau patenka į Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos taikymo sritį, griežtesnės sankcijos ir teisių gynimo priemonės šiose srityse leis veiksmingiau kovoti su vartotojų teisių pažeidimais.

2. TEISINIS PAGRINDAS, SUBSIDIARUMO IR PROPORCINGUMO PRINCIPAI

• Teisinis pagrindas

Vartotojų apsauga yra ES ir valstybių narių pasidalijamosios kompetencijos sritis. Kaip nustatyta Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 169 straipsnyje, ES turi padėti saugoti ekonominius vartotojų interesus ir remti jų teisę į informaciją ir švietimą siekiant apsaugoti savo interesus. Šis pasiūlymas grindžiamas Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 114 straipsniu (nurodomas vidaus rinkos sukūrimas) ir 169 straipsniu.

• Subsidiarumo principas (neišimtinės kompetencijos atveju)

Šiuo pasiūlymu keičiamos ES vartotojų apsaugos taisyklės, kurių priėmimas ES lygmeniu laikomas būtinu ir atitinka subsidiarumo principą. Geriau veikiančios vidaus rinkos negalima pasiekti tik nacionalinės teisės aktais. Stiprėjant vidaus rinkai ir valstybėse narėse daugėjant ES vartotojų sudaromų sandorių, ES vartotojų apsaugos taisyklės tebėra svarbios.

²² Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl Komunikato dėl interneto platformų, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documents/anonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-lt.docx>

²³ Europos Vadovų Tarybos išvados dėl migracijos, skaitmeninės Europos, saugumo ir gynybos (2017 m. spalio 19 d.) http://www.politico.eu/wp-content/uploads/2017/10/19-euco-conclusions-migration-digital-defence-1.pdf?utm_source=POLITICO.EU&utm_campaign=af65e58c5d-EMAIL_CAMPAIGN_2017_10_20&utm_medium=email&utm_term=0_10959edeb5-af65e58c5d-189614505.

²⁴ 2017 m. gegužės 10 d. komunikatas COM(2017) 228 *final* <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

²⁵ 2015 m. gruodžio 2 d. Komisijos komunikatas „Uždaro ciklo kūrimas. ES žiedinės ekonomikos veiksmų planas“, COM(2015) 614 *final* <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>.

Ekonomikos požiūriu prekyautojų elgesys vartotojų atžvilgiu gali daryti didelį poveikį vartotojų rinkų veikimui. Taip yra todėl, kad tokiose rinkose prekyautojai turi labai didelę įtaką vartotojų informavimui ir sprendimų priėmimui. Todėl vartotojų politikos priemonės gali pagerinti rinkos jėgų veikimą. Tai gali padėti skatinti konkurenciją ir didinti veiksmingumą.

Tarpvalstybinės prekybos mastas ir intensyvumas ES yra pakankamai dideli (faktiškai, didesni nei bet kurioje kitoje didelėje prekybos erdvėje pasaulyje)²⁶, kad tokia tarpvalstybinė prekyba būtų pažeidžiama dėl nenuoseklios – ar net paprasčiausiai skirtingos – valstybių narių pasirinktos politikos. Be to, prekyautojai gali pasiekti vartotojus kitose valstybėse narėse. Dėl to gali kilti problemų, kurių nacionaliniai įstatymų leidėjai ir reguliavimo institucijos atskirai negalėtų deramai išspręsti.

Šiuo pasiūlymu keičiamos galiojančios ES vartotojų apsaugos taisyklės. Direktyva 2005/29/EB užtikrinamas visiškasis nacionalinių taisyklių dėl nesąžiningos komercinės praktikos, kenkiančios ekonominiams vartotojų interesams, suderinimas. Direktyvoje 2011/83/ES iš esmės pateikiamos visiškai suderintos taisyklės, susijusios su iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimais ir teisėmis atsisakyti vartojimo sutarčių. Šių direktyvų taikymo srityje priimami nauji nacionalinės teisės aktai prieštarautų jau galiojančiam visiškai suderintam *acquis*.

Tai, kad klausimas aktualus visai ES ir jam spręsti reikia atitinkamų ES lygmens vykdymo užtikrinimo veiksmų, ypač akivaizdu neteisėtos praktikos, kuri tuo pat metu paveikia vartotojus keliose ES valstybėse narėse, atveju. Tokie plačiai paplitę vartotojų teisių pažeidimai dabar yra teisiškai apibrėžti persvarstytame BVAS reglamente, kuriuo nustatoma veiksminga nacionalinių vykdymo užtikrinimo institucijų bendradarbiavimo procedūrinė sistema. Siekiant, kad vykdymo užtikrinimas visoje ES būtų visiškai veiksmingas, jis taip pat turi būti paremtas vienu bendru pagrindiniu teisiniu pagrindu. Kad vartotojų teisių užtikrinimas ir teisių gynimo galimybės ES būtų veiksmingesni, vien tik valstybių narių savarankiškų veiksmų nepakanka.

Elektroninės prekybos atveju nepanašu, kad problemas, su kuriomis susiduria vartotojai, galima deramai išspręsti nacionaliniu lygmeniu. Visų pirma daugelis elektroninių prekyviečių ir skaitmeninių paslaugų teikėjų prekiauja visoje Europoje ir kitose valstybėse.

Atlikus tinkamumo patikrą ir VTD vertinimą patvirtinta, kad ES vartotojų ir rinkodaros teisės *acquis* padėjo pasiekti aukšto lygio vartotojų apsaugą visoje ES. Be to, šios srities teisės aktai padėjo vidaus rinkai geriau veikti, o įmonėms, parduodančioms produktus ir paslaugas kitose valstybėse, padėjo sumažinti išlaidas. Įmonės, kurios produktus ir paslaugas parduoda kitose ES valstybėse, turi naudos iš suderintų teisės aktų, kuriais sudaromos palankesnės pardavimo vartotojams kitose ES valstybėse sąlygos.

Direktyva 2005/29/EB visų pirma pakeitė skirtingus teisės aktus ES – joje nustatyta viena teisinė sistema visose valstybėse narėse. Laikantis direktyvoje įtvirtinto kompleksinio, principais pagrįsto požiūrio ES nustatoma naudinga ir lanksti sistema, tuo tarpu joje pateiktas juodasis sąrašas padėjo panaikinti tam tikrą nesąžiningą praktiką įvairiose nacionalinėse rinkose. Pašalinus nacionalinės teisės aktų, susijusių su įmonių sutartimis su vartotojais, skirtumus, Direktyva 2011/83/ES taip pat reikšmingai prisidėjo prie vidaus rinkos veikimo ir padėjo užtikrinti aukštą bendrą vartotojų apsaugos lygį. Dėl to padidėjo teisinis tikrumas prekyautojams ir vartotojams, ypač užsiimantiems tarpvalstybine prekyba. Visų pirma

²⁶ Pasaulio prekybos organizacija, 2015 m. tarptautinės prekybos statistika
https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf.

pastaraisiais metais gerokai išaugo vartotojų pasitikėjimas augančia tarpvalstybinės elektroninės prekybos rinka²⁷.

Tinkamumo patikros ataskaitoje nurodyta, kad didžiausias ES vartotojų teisės indėlis – jos bendros suderintos taisyklės. Taikydamos šias taisykles nacionalinės vykdymo užtikrinimo institucijos gali veiksmingiau reaguoti į tarpvalstybinius pažeidimus, dėl kurių nukenčia vartotojai keliose valstybėse narėse. Pavyzdžiui, nesiėmus tolesnių ES lygmens veiksmų, kuriais užtikrinamas, kad baudos būtų „veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos“, esamų skirtingų nacionalinių baudų sistemų greičiausiai nepakaktų norint užtikrinti sąžiningą konkurenciją reikalavimų besilaikantiems prekyautojams ir būtų pakenkta bendradarbiavimui vykdymo užtikrinimo srityje pagal persvarstytą BVAS reglamentą. Be to, suderinus nacionalines taisykles dėl baudų ir taip užtikrinus sąžiningesnę konkurenciją, ES vartotojų teisė labiau atitiktų sankcijų sistemas, taikomas ES konkurencijos ir duomenų apsaugos teisės srityse. ES lygmeniu vis labiau pripažįstama šių trijų sričių sąveika, ypač koordinuojant vykdymo užtikrinimo veiklą²⁸.

Subsidiarumo principą atitinka ir išaiškinimas Direktyvoje 2005/29/EB dėl valstybių narių laisvės priimti nuostatas siekiant apsaugoti teisėtus vartotojų interesus susidūrus su nepageidaujamu lankymusi namuose tiesioginės rinkodaros tikslais arba su komercinėmis ekskursijomis, jeigu tokie apribojimai pateisinami viešosios tvarkos arba teisės į privatų gyvenimą apsaugos sumetimais, kadangi tai užtikrins, kad valstybės narės galės reglamentuoti tam tikrą sritį, kurios poveikis bendrajai rinkai yra labai nedidelis.

• **Proporcingumo principas**

Pasiūlyme išdėstytos priemonės yra proporcingos geresnio vartotojų teisės aktų laikymosi bei modernizavimo ir naštos mažinimo tikslams.

Kalbant apie sankcijas, pasiūlymu suderinamas mažiausias sankcijų dydis, reikalaujant, kad valstybės narės prekyautojo apyvarta pagrįstas baudas nustatytų tik už plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kuomet toks suderinimas yra aiškiai būtinas siekiant užtikrinti sankcijų koordinavimą pagal persvarstytą BVAS reglamentą. Dėl visų kitų pažeidimų pasiūlyme apsiribojama tik neišsamių kriterijų, į kuriuos reikėtų atsižvelgti taikant konkrečias sankcijas, nustatymu. Šių kitų pažeidimų atveju pasiūlymu sankcijos nederinamos ir net aiškiai nurodoma, kad šie kriterijai nebūtinai taikomi smulkiems pažeidimams.

Dėl reikalavimo, susijusio su individualiomis teisių gynimo priemonėmis Direktyvos 2005/29/EB pažeidimų atveju, pasiūlymu valstybėms narėms suteikiama tam tikra veikimo laisvė, kokias konkrečias teisių gynimo priemones numatyti. Pasiūlymu tik reikalaujama numatyti bent tokią sutartinę teisių gynimo priemonę, kaip sutarties nutraukimas, ir tokią nesutartinę teisių gynimo priemonę, kaip žalos atlyginimas. Šiuo metu šios priemonės yra dvi dažniausiai valstybių narių nacionalinėje civilinėje teisėje taikomos teisių gynimo priemonės.

²⁷ Remiantis 2017 m. vartotojų sąlygų rezultatų suvestine, 2012–2016 m. vartotojų, kurie jautėsi saugiai pirkdami prekes arba paslaugas internetu iš mažmenininkų ar paslaugų teikėjų kitoje ES valstybėje, dalis išaugo 24 procentiniais punktais ir siekia 58 proc.

²⁸ 2017 m. kovo 14 d. Europos Parlamentas priėmė rezoliuciją „Didelių duomenų kiekių poveikis pagrindinėms teisėms: privatumas, duomenų apsauga, nediskriminavimas, saugumas ir teisėsauga“, kuriame, be kita ko, raginama užtikrinti „įvairių reguliuotojų ir konkurencijos, vartotojų teisių bei duomenų apsaugos priežiūros institucijų artimesnį bendradarbiavimą ir suderinamumą nacionaliniu bei ES lygmeniu“. Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas pasiūlė įsteigti skaitmeninius tarpuskaitymo namus siekiant suburti už konkurenciją, vartotojų apsaugą ir duomenų apsaugą atsakingas institucijas, norinčias dalytis informacija ir diskutuoti, kaip geriausiai užtikrinti taisyklių vykdymą atsižvelgiant į asmens interesus. „Tarpuskaitymo namai“ pirmą kartą susitiko 2017 m. gegužės 29 d.

Siūlomo Direktyvos 2011/83/ES taikymo srities išplėtimo, į ją įtraukiant skaitmenines paslaugas, teikiamas ne už piniginių užmokestį, proporcingumas užtikrinamas jos taikymo sritį suderinant su būsimos Skaitmeninio turinio direktyvos taikymo sritimi, taip pat skaitmeninių paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojas tikrai pateikia asmens duomenis, netaikant kai kurių Direktyvos 2011/83/ES formalių reikalavimų, kurie svarbūs tik mokamų sutarčių atveju, t. y. reikalavimo gauti vartotojo sutikimą, kad paslauga būtų teikiama iš karto, kai nesilaikant šio reikalavimo tereikia sumokėti piniginių užmokestį už paslaugas, suteiktas per teisės atsisakyti sutarties laikotarpį iki tol, kol pasinaudojama teise atsisakyti sutarties.

Siūlomi taisyklių dėl elektroninių prekyviečių pakeitimai yra proporcingi atsižvelgiant į tai, kad pagal juos elektroninėms prekyvietėms nenustatoma jokios prievolės stebėti ar tikrinti trečiųjų šalių tiekėjų pateiktos informacijos apie savo prekiautojo arba ne prekiautojo statusą teisingumą. Taigi pakeitimai pagrįsti pačių tiekėjų pateikiama deklaracija, o prekyvietės užduotis yra tik užtikrinti, kad trečiosios šalys nurodytą šią informaciją interneto svetainėje, o paskui perduotą ją vartotojui. Kalbant apie skaidrumo vertinimą, elektroninė prekyvietė turi informuoti apie pagrindinius kriterijus, pagal kuriuos išrikiuojami pasiūlymai nenustatant jokių konkrečių standartinių vertinimo kriterijų.

Be to, pasiūlymu užtikrinamas didesnis teisės aktų proporcingumas sumažinant su reglamentavimu susijusias išlaidas prekiautojams, jei dėl to nekyla pavojaus teisės aktų tikslui, kaip dviejų nustatytų prekiautojų pareigų, susijusių su teise atsisakyti sutarties, ir siūlomų naštos mažinimo priemonių, susijusių su informacijos reikalavimais, atveju. Tikimasi, kad tokie pakeitimai, kuriais pašalinama nereikalinga našta, bus ypač naudingi mažosioms įmonėms.

- **Priemonės pasirinkimas**

Kadangi šiuo pasiūlymu iš dalies keičiamos keturios galiojančios direktyvos, tinkamiausia priemonė yra direktyva.

3. EX POST VERTINIMO, KONSULTACIJŲ SU SUINTERESUOTOSIOMIS ŠALIMIS IR POVEIKIO VERTINIMO REZULTATAI

- **Galiojančių teisės aktų ex post vertinimas / tinkamumo patikrinimas**

Šis pasiūlymas grindžiamas ES vartotojų ir rinkodaros teisės aktų tinkamumo patikros ir VTD vertinimo išvadomis, skelbtomis 2017 m. gegužės mėn.

Atlikus tinkamumo patikrą padaryta išvada, kad bendrai dauguma esminių atitinkamų direktyvų nuostatų yra tinkamos. Nors vartotojų apsaugą reglamentuojančios nuostatos taip pat įtvirtintos daugelyje konkrečių sektorių ES teisės aktų, atlikus tinkamumo patikrą padaryta išvada, kad nagrinėjamosios bendrosios direktyvos ir konkrečių sektorių ES vartotojų apsaugos teisės aktai vieni kitus papildo. Atlikus tinkamumo patikrą taip pat padaryta išvada, kad suinteresuotosios šalys iš esmės sutaria, kad bendrųjų ir konkrečių sektorių reglamentuojančių taisyklių derinys – tai aiški ir nuosekli ES teisinė sistema.

Tačiau atlikus tinkamumo patikrą nuspręsta, kad taisyklės nėra tokios veiksmingos dėl šių priežasčių: a) prekiautojai ir vartotojai jų nežino ir b) vykdymo užtikrinimo ir vartotojų teisių gynimo galimybės yra nepakankamos. Kalbant apie šį pasiūlymą, atlikus tinkamumo patikrą rekomenduota ateityje imtis veiksmų, kuriais, sustiprinus vykdymo užtikrinimą ir sudarius palankesnes sąlygas naudotis vartotojų teisių gynimo priemonėmis, bus užtikrintas geresnis reikalavimų laikymasis, visų pirma didinant atgrasomąjį baudų už vartotojų teisės aktų pažeidimus poveikį ir numatant vartotojų teisių gynimo priemones nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, kuria pažeidžiama Direktyva 2005/29/EB. Be to, atlikus

tinkamumo patikrą rekomenduota modernizuoti teisinio reguliavimo aplinką ir sumažinti reglamentavimo naštą pašalinant Direktyvoje 2005/29/EB ir Direktyvoje 2011/83/ES nepagrįstai tarpusavyje besidubliuojančius informacijos reikalavimus.

Atlikus VTD vertinimą nustatyta, kad Direktyvos 2011/83/ES indėlis į verslo ir vartotojų vidaus rinkos veikimą yra teigiamas ir ji padėjo užtikrinti aukštą bendrą vartotojų apsaugos lygį. Tačiau nustatyta tam tikrų spragų taisyklėse, visų pirma dėl skaitmeninės ekonomikos pokyčių. Atlikus įvertinimą nurodyta keletas sričių, kurių teisės aktus būtų tikslinga iš dalies pakeisti, įskaitant šias:

- (a) sandorių elektroninėse prekyvietėse skaidrumas;
- (b) skaitmeninio turinio sutartis reglamentuojančių taisyklių suderinimas su nemokamas skaitmenines paslaugas, kaip antai debesijos duomenų saugyklų ir e. pašto paskyrų, reglamentuojančiomis taisyklėmis;
- (c) kai kurių Direktyvoje 2005/29/EB ir Direktyvoje 2011/83/ES besidubliuojančių informacijos reikalavimų supaprastinimas;
- (d) prekyautojams, visų pirma mažosioms ir vidutinėms įmonėms, tenkančios naštos, susijusios su teise atsisakyti nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytų pirkimo–pardavimo sutarčių, sumažinimas, kai tai susiję su: 1) vartotojų teise sugrąžinti ir tas prekes, kuriomis pasinaudojama daugiau nei būtina, ir 2) pareiga sugrąžinti vartotojui sumokėtą sumą dar iki tol, kol gaunamos jo grąžinamos prekės;
- (e) prekyautojų ir vartotojų komunikacijos priemonių modernizavimas.

Be to, atlikus vertinimą, rekomenduota imtis tolesnių priemonių – organizuoti papildomą informuotumo didinimo veiklą ir rengti gaires.

- **Konsultacijos su suinteresuotosiomis šalimis**

Rengdama pasiūlymus Komisija konsultavosi su suinteresuotosiomis šalimis naudodamasi:

- grįžtamosios informacijos apie įžanginį poveikio vertinimą mechanizmu;
- viešomis internetinėmis konsultacijomis;
- tikslinėmis darbo grupės konsultacijomis su mažosiomis ir vidutinėmis įmonėmis;
- tikslinėmis konsultacijomis su valstybėmis narėmis bei kitomis suinteresuotosiomis šalimis rengiant apklausas ir susitikimus su Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato, valstybių narių institucijų ir vartotojų organizacijų tinklų atstovais;
- konsultacijomis su vartotojų ir verslo suinteresuotosiomis šalimis pasitelkus REFIT suinteresuotųjų šalių grupę.

Konsultacijų metu buvo siekiama gauti kokybinių ir kiekybinių duomenų iš susijusių suinteresuotųjų šalių grupių (vartotojų, vartotojų asociacijų, įmonių, verslo asociacijų, valstybių narių institucijų ir praktikuojančių teisininkų). Iš tam tikros rūšies verslo atstovų, kaip antai elektroninių prekyviečių ir nemokamų skaitmeninių paslaugų teikėjų, informacijos gauti nebuvo lengva. Apie konsultacijas buvo viešai skelbiama reguliariuose susitikimuose, „Twitter“, „Facebook“ ir e. paštu Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinio direktorato tinklams, o taip pat Komisijos narių ir kitų aukšto lygio Komisijos pareigūnų pranešimuose.

Pasiūlymas taip pat grindžiamas konsultacijomis, surengtomis atliekant tinkamumo patikrą ir VTD vertinimą²⁹.

Į pasiūlymą įtrauktas priemonės suinteresuotosios šalys remia skirtingai. Po viešų konsultacijų paaiškėjo, kad daugelis vartotojų asociacijų ir valdžios institucijų remia siūlymą maksimalų baudos dydį išreikšti prekiautojo metinės apyvartos procentine dalimi. Tačiau su šiuo siūlymu sutiko tik nedaugelis verslo asociacijų. Priešingai, MVĮ darbo grupėje ne mažiau kaip 80 proc. respondentų nutarė, kad veiksmingiausias, proporcingiausias ir labiausiai atgrasomas būdas nustatyti baudos dydį būtų išreikšti jį prekiautojo metinės apyvartos procentine dalimi, jei įmanoma, kartu su absoliučia suma, nelygu, kuri iš jų būtų didesnė.

Viešų konsultacijų metu absoliuti dauguma atsakymus pateikusių valdžios institucijų, vartotojų asociacijų ir vartotojų pareiškė, kad pagal Direktyvą 2005/29/ES reikėtų užtikrinti teisę ES mastu naudotis teisių gynimo priemonėmis siekiant užtikrinti, kad prekiautojai geriau laikytųsi vartotojų apsaugos taisyklių. Tačiau šį siūlymą parėmusių verslo asociacijų (35 proc.) ir atskirų bendrovių (31 proc.) nebuvo daug. MVĮ darbo grupės konsultacijų metu 87 proc. respondentų pritarė, kad pagal Direktyvą 2005/29/ES būtų užtikrinta teisė ES mastu naudotis teisių gynimo priemonėmis.

Daugelis suinteresuotųjų šalių pritarė naujiems skaidrumo reikalavimams, taikomiems elektroninėse prekyvietėse sudarytoms sutartims. Vartotojų asociacijos, valdžios institucijos, pavieniai asmenys ir dauguma bendrovių bei verslo asociacijų sutinka, kad elektroninėse prekyvietėse perkantiems vartotojams reikėtų pateikti informaciją apie tiekėjo tapatybę ir statusą. Jie taip pat sutinka, kad tai didintų vartotojų pasitikėjimą. Tam, kad būtų įvestas reikalavimas pranešti vartotojams sutarties šalies tapatybės ir statuso duomenis, pritaria ir daug mažųjų ir vidutinių įmonių. Siūlymui dėl skaidrumo pritarė ir verslo asociacijos. Kai kurios didelės elektroninės prekyvietės pareiškė, kad naujosios taisyklės padės sumažinti išlaidas, kitos gi nuomonės neturėjo.

Daugelis suinteresuotųjų šalių pritarė siūlymui išplėsti Direktyvos 2011/83/ES taikymo sritį siekiant įtraukti skaitmenines paslaugas, kurios teikiamos ne už piniginį užmokestį. Prekiautojai pritarė tam, kad būtų įvesti informacijos reikalavimai, kurių tikslas – sudaryti palankesnes sąlygas informuoti vartotojus, tačiau nuomonės išsiskyrė svarstant klausimą dėl teisės atsisakyti šių skaitmeninių paslaugų. Siūlymui įvesti teisę atsisakyti skaitmeninių paslaugų, kurios teikiamos ne už piniginį užmokestį, nepritarė verslo asociacijos.

Verslo asociacijos pritarė tam, kad Direktyvoje 2005/29/EB pateikti informacijos reikalavimai būtų išbraukti, jei jie sutampa su iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimais, pateiktais Direktyvoje 2011/83/ES. Tam, kad informacijos reikalavimai tokiais atvejais būtų pašalinti, nepritarė vartotojų asociacijos. Daugelis valdžios institucijų mano, kad tuo metu, kai teikiama reklama, vartotojams nebūtina pateikti informacijos apie skundų nagrinėjimą.

Daugelis suinteresuotųjų šalių pritarė siūlymui pakeisti dabartinį prekiautojams taikomą reikalavimą nurodyti e. pašto adresą technologiniu požiūriu neutralia nuoroda į el. ryšio priemones. Be to, daugelis suinteresuotųjų šalių pritarė siūlymui pašalinti Direktyvoje 2011/83/ES pateiktą nuorodą į fakso numerį.

Viešų konsultacijų metu 35 proc. internetinių bendrovių tvirtino susidūrusios su didelėmis problemomis dėl prekiautojams taikomo pirmiau minėto specialaus reikalavimo, susijusio su

²⁹ Dėl išsamesnės informacijos apie šias konsultacijas, surengtas atliekant tinkamumo patikrą ir VTD vertinimą, žr. Tinkamumo patikros ataskaitos priedus ir Komisijos tarnybų darbinio dokumento dėl VTD priedus, pateiktus http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

teise atsisakyti sutarties. Dauguma verslo asociacijų patvirtino, kad dėl šių reikalavimų prekyautojams užkraunama neproporcingai didelė (nereikalinga) našta. MVĮ darbo grupėje kone pusė internetu prekiaujančių savarankiškai dirbančių asmenų, labai mažų arba mažųjų įmonių tvirtino susiduriančios su neproporcingai didele našta. Tačiau dauguma vartotojų asociacijų, valdžios institucijų ir asmenų nepritarė siūlymui pašalinti šiuos prekyautojams taikomus reikalavimus.

• **Poveikio vertinimas**

Šis pasiūlymas pagrįstas poveikio vertinimu³⁰. Iš pradžių Reglamentavimo patikros valdyba 2018 m. sausio 12 d. pateikė neigiamą nuomonę kartu su išsamiomis pastabomis. Pradinį projektą pakoregavus iš esmės, 2018 m. vasario 9 d. Reglamentavimo patikros valdyba pateikė teigiamą nuomonę kartu su tolesnėmis pastabomis³¹. Poveikio vertinimo I priede paaiškinama, kaip atsižvelgta į Reglamentavimo patikros valdybos pastabas.

Poveikio vertinimo ataskaitoje atskirai aptariamos galimybės, susijusios su, viena vertus, geresniu vartotojų apsaugos teisės aktų laikymusi ir, antra vertus, modernizavimu ir naštos mažinimu.

Siekiant pagerinti teisės aktų laikymąsi, be pagrindinio scenarijaus, nagrinėtos trys galimybės:

- (2) galimybė tik padidinti viešojo vykdymo užtikrinimo atgrasomąjį poveikį ir proporcingumą nustačius griežtesnes taisykles dėl sankcijų ir veiksmingesnę draudimų procedūrą;
- (3) galimybė 1 punkte nurodytas priemonės papildyti vartotojų teise į individualias teisių gynimo priemones;
- (4) galimybė 1 ir 2 punktuose nurodytas priemonės papildyti kolektyvinio teisių gynimo priemonėmis.

Tinkamiausia galimybė buvo 3 galimybė, apimanti visas priemones. Šis pasiūlymas skirtas pasirinktos galimybės elementams, susijusiems su griežtesnėmis taisyklėmis dėl sankcijų ir vartotojų teisėmis į individualias teisių gynimo priemones pažeidus Direktyvą 2005/29/EB. Klausimai, susiję su draudimais ir kolektyviniu teisių gynimu, reglamentuojami kartu pateikiamame pasiūlyme dėl atstovaujamųjų ieškinių siekiant apsaugoti kolektyvinius vartotojų interesus, kuriuo panaikinama Direktyva 2009/22/EB.

Kalbant apie sankcijas, pasiūlymu bus užtikrintas nuoseklesnis sankcijų taikymas visoje ES. Tai bus padaryta pateikus nebaigtinį bendrų kriterijų, pagal kuriuos vertinamas pažeidimų (išskyrus smulkius pažeidimus) sunkumas, sąrašą. Vykdymo užtikrinimo institucijos privalėtų į šiuos kriterijus atsižvelgti sprendamos, ar skirti sankcijas ir kokio dydžio sankcija turėtų būti. Jeigu skiriama sankcija yra bauda, institucijos, nustatydamos baudos dydį, turėtų atsižvelgti į pažeidimą padariusio prekyautojo apyvartą ir grynąjį pelną bei į bet kokias baudas, paskirtas už tą patį arba panašius pažeidimus kitose valstybėse narėse. Plačiai paplitusių pažeidimų ir Sąjungos mastu plačiai paplitusių pažeidimų, kaip apibrėžta persvarstytame BVAS reglamente, atveju baudos turėtų būti nustatytos kaip privalomas sankcijų elementas, o valstybės narės už tokius pažeidimus turėtų nustatyti maksimalią baudą, kuri būtų ne mažesnė kaip 4 proc. prekyautojo metinės apyvartos.

Dėl individualių teisių gynimo priemonių pasiūlymu reikalaujama, kad valstybės narės užtikrintų vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, galimybę

³⁰ SWD(2018) 96.

³¹ SEC(2018) 185.

pasinaudoti bent tokia sutartine teisių gynimo priemone, kaip sutarties nutraukimas, ir tokia nesutartine teisių gynimo priemone, kaip žalos atlyginimas. Visų pirma „Dieselgate“ ginčas (kai automobilių gamintojai automobiliuose įdiegė technologiją, leidusią bandymų metu klastoti išmetamųjų teršalų rezultatus) parodė, kad kartais nesutartinės teisių gynimo priemonės, pavyzdžiui, nesutartinė teisė į žalos atlyginimą, vartotojams gali būti svarbesnės nei sutartinės. „Dieselgate“ atveju daug vartotojų negalėjo pasinaudoti teisių gynimo priemonėmis net ir tose valstybėse narėse, kuriose nukentėjusiesiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos jau numatytos teisių gynimo priemonės. Taip yra todėl, kad numatytos tik sutartinės teisių gynimo priemonės. Todėl teisių gynimo priemonės vartotojų gali būti taikomos tik prieš kitą sutarties šalį, kuri šiuo atveju paprastai yra automobilių pardavėjas, o ne automobilių gamintojas.

Kalbant apie šių priemonių išlaidas, prekyautojai gali turėti tam tikrų pradinių susipažinimo išlaidų. Tačiau per MVĮ darbo grupės konsultacijas dauguma respondentų nurodė, kad sankcijų griežtinimas neturės jokio poveikio jų išlaidoms. Dėl individualių teisių gynimo priemonių per MVĮ darbo grupės konsultacijas nurodytų numatomų vienkartinį išlaidų (pavyzdžiui, teisinių konsultacijų išlaidų) mediana buvo 638 EUR. Numatomų metinių einamųjų išlaidų mediana buvo 655 EUR. Per viešas konsultacijas dauguma valdžios institucijų nurodė, kad sugriežtinus taisykles dėl sankcijų administracinio ir teismo vykdomo užtikrinimo išlaidos padidėtų. Be to, nacionalinės institucijos ir teismai turėtų tam tikrų pradinių susipažinimo išlaidų, susijusių su numatytais teisėmis į individualias teisių gynimo priemones. Nė viena valdžios institucija nepateikė padidėjusių ar sumažėjusių vykdomo užtikrinimo išlaidų įverčių. Už vykdomo užtikrinimą atsakingų valdžios institucijų ir teismų išlaidos apima galimą vykdomo užtikrinimo ir teismo bylų skaičiaus padidėjimą. Tačiau, tikėtina, šias išlaidas atvers dėl didesnio griežtesnių sankcijų atgrasomojo poveikio ir teisių gynimo priemonių numatomas bendras ES vartotojų teisės pažeidimų mažėjimas.

Be to, dėl didesnio taisyklių suderinimo pasiūlymas leistų sutaupyti prekyautojams, vykdančioms tarpvalstybinę prekybą. Visų pirma, būtų daugiau aiškumo dėl galimų pasekmių prekyautojams reikalavimų nesilaikymo atveju. Dėl to būtų mažesnės ir tikslesnės rizikos vertinimo išlaidos.

Kalbant apie modernizavimą ir naštos mažinimą, poveikio vertinimo ataskaitoje įvertintos galimybės, susijusios su a) elektroninių prekyviečių skaidrumu, b) vartotojų apsauga naudojantis skaitmeninėmis paslaugomis, teikiamomis ne už piniginių užmokestį, ir c) naštos mažinimo priemonėmis, kurios aptariamose tolesniame skirsnyje apie reglamentavimo tinkamumą ir supaprastinimą.

Dėl elektroninių prekyviečių skaidrumo poveikio vertinimo ataskaitoje įvertintos galimybės skatinti savireguliaciją, taikyti bendrą reguliaciją ir padaryti Direktyvos 2011/83/ES pakeitimų, kuriais elektroninėms prekyvietėms būtų nustatyta papildomų informacijos reikalavimų. Labai nedaug tikslinėse ir viešose konsultacijose dalyvavusių respondentų pateikė kiekybinius išlaidų įverčius. Kai kurios didžiosios elektroninės prekyvietės nurodė, kad dėl naujų visiškai suderintų skaidrumo taisyklių išlaidos šiek tiek sumažės, o kitos nežinojo, ar dėl šių taisyklių išlaidos sumažės. Dvi iš keturių elektroninių prekyviečių, atsakiusių į klausimą dėl išlaidų, nurodė, kad išlaidos, susijusios su naujų informacijos reikalavimų laikymusi (vienkartinės ir einamosios išlaidos), bus pagrįstos, vienai išlaidos neatrodė pagrįstos, o dar viena nežinojo.

Vartotojų teisių direktyvos taikymo srities išplėtimas, į ją įtraukiant nemokamas skaitmenines paslaugas, reiškia teisės nuostatų patikslinimą, dėl kurio įmonės patirs nedidelių išlaidų, nes turės atlikti savo interneto svetainės ar elektroninės sąsajos pakeitimų. Mažosios ir vidutinės įmonės apskaičiavimo, kad metinių išlaidų, kurios susidarys išplėtus Direktyvos 2011/83/ES

taikymo sritį, į ją įtraukiant skaitmenines paslaugas, teikiamas ne už piniginių užmokestį, mediana yra 33 EUR dėl iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimų ir 50 EUR dėl teisės atsisakyti sutarties.

Direktyvos 2005/29/EB pakeitimas, kuriame nurodoma, kad valstybės narės gali priimti nuostatas teisėtiems vartotojų interesams apsaugoti, kai atvejis susijęs su ypač agresyvia ar klaidinančia rinkodaros arba pardavimo praktika nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu arba su prekiautojo organizuojamomis komercinėmis ekskursijomis siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, jeigu tokie apribojimai pateisinami viešosios tvarkos arba teisės į privatų gyvenimą apsaugos sumetimais, yra būtinas siekiant patikslinti direktyvos ir nacionalinių taisyklių dėl tokios rinkodaros veiklos ryšį.

Teisės į privatų gyvenimą apsaugos ir viešosios tvarkos sumetimais kai kurios valstybės narės taip pat nustatė draudimų arba apribojimų, taikomų konkrečioms ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos rūšims, pavyzdžiui, nepageidaujamai išnešiojamajai prekybai. Nors tokie apribojimai ir prieštarauja visiškam Direktyvos 2005/29/EB suderinimui, jie neturi jokio tarpvalstybinio poveikio arba toks poveikis labai nedidelis (atsižvelgiant į pačios ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos pobūdį). Todėl tokie apribojimai neturėtų jokio reikšmingo poveikio bendrajai rinkai. Siūlomu pakeitimu būtų pripažinta *status quo* kai kuriose valstybėse narėse, kurios yra priėmusios tam tikrų išnešiojamosios prekybos ir (ar) komercinių ekskursijų apribojimų. Tolesnis poveikis priklausytų nuo to, kaip kitos valstybės narės naudotųsi šia galimybe. Todėl manyta, kad, išaiškinus galimybę valstybėms narėms nustatyti tokių apribojimų viešosios tvarkos ar vartotojų privatumo apsaugos sumetimais, tiesioginio poveikio bendrajai rinkai nebūtų, ir tai atitinka subsidiarumo principą.

Direktyvos 2005/29/EB pakeitimas, susijęs su dvejopa produktų kokybe, yra būtinas siekiant užtikrinti didesnę teisinę aiškumą valstybių narių institucijoms, atsakingoms už direktyvos vykdymo užtikrinimą. Komisija šį klausimą nagrinėjo 2016 m. gegužės 25 d. gairėse dėl Direktyvos 2005/29/EB taikymo³², o neseniai – 2017 m. rugsėjo 26 d. Komisijos pranešime „*ES maisto produktų ir vartotojų apsaugos teisės aktų taikymas sprendžiant dvejopos produktų kokybės klausimus. Maisto produktai*“³³. Tačiau vykdymo užtikrinimo patirtis rodo, kad nacionalinėms institucijoms būtų naudinga remtis aiškiomis nuostatomis. Jos yra būtinos, kad būtų galima veiksmingiau kovoti su komercine praktika, kuomet produktas parduodamas kaip tapatus tokiam pat keliose kitose valstybėse narėse parduodamam produktui, kai tų produktų sudėtis ar savybės gerokai skiriasi, taigi vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs.

• **Reglamentavimo tinkamumas ir supaprastinimas**

Kadangi šis pasiūlymas parengtas įgyvendinant programą REFIT, svarbi pagrindinių vertinimų dalis buvo reglamentavimo naštos nustatymas. Iš vertinimų rezultatų matyti, kad bendrieji ES vartotojų teisės aktai nėra itin apsunkinantys ir absoliučiais dydžiais, ir palyginti su kitomis ES reglamentavimo sritimis³⁴. Todėl, atsižvelgiant į didelę ES vartotojų teisės aktų naudą ginant vartotojus ir palengvinant bendrosios rinkos veikimą, atliekant šiuos vertinimus nustatytos tik nedidelės naštos mažinimo galimybės.

Kadangi šiuo pasiūlymu iš dalies keičiami teisės aktai, kurie taikomi visiems prekiautojams, įskaitant labai mažas įmones, nėra svarbių priežasčių šio pasiūlymo netaikyti labai mažoms

³² SWD(2016) 163 *final*.

³³ C(2017) 6532.

³⁴ Daugiau informacijos žr. tinkamumo patikros ataskaitos 6.2.4 skyrių.

įmonėms. Tikėtina, kad labai mažoms įmonėms visų pirma bus naudingos siūlomos naštos mažinimo priemonės, susijusios su teise atsisakyti sutarties. Taip yra todėl, kad galbūt šiuo metu šios įmonės ne taip lanksčiai gali amortizuoti nuostolius, patiriamus dėl dabartinių prievolių. Labai mažas įmones siūlomas taisyklių dėl sankcijų už plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus griežtinimas tikriausiai mažiau paveiks, nes tokius pažeidimus paprastai daro didesnės įmonės, kurių atžvilgiu vėliau imamasi koordinuotų BVAS vykdymo užtikrinimo veiksmų.

Pirmuoju pakeitimu, susijusiu su teise atsisakyti sutarties, panaikinama prekiautojo pareiga priimti grąžinamas prekes, net kai vartotojai tokiomis prekėmis pasinaudojo daugiau, nei leidžiama. Mažosios ir vidutinės įmonės nurodė dėl dabartinės pareigos priimti tokias „netinkamai išbandytas prekes“ patyrusios vidutiniškai 2 223 EUR metinių nuostolių (mediana – 100 EUR). Iš verslo asociacijų ir įmonių pareikštų nuomonių taip pat matyti, kad prekiautojams, ypač mažosioms ir vidutinėms įmonėms, bus naudingas šios naštos sumažinimas. Kalbant apie prekiautojo pareigą kompensuoti mokėjimą vartotojams dar iki tol, kol jis turi galimybę patikrinti grąžinamas prekes, per MVI darbo grupės konsultacijas nurodyti vidutiniai apskaičiuoti metiniai nuostoliai dėl dabartinių taisyklių sudarė 1 212 EUR (mediana – 0). Iš verslo asociacijų ir įmonių pareikštų nuomonių taip pat matyti, kad prekiautojams, ypač mažosioms ir vidutinėms įmonėms, bus naudingas šios naštos sumažinimas.

Turėtų labai mažai kiekybinių duomenų apie prekiautojo pareigos reklamuojant produktą pateikti informaciją apie skundų nagrinėjimo tvarką panaikinimą. Tačiau, remiantis verslo asociacijų išreikštomis nuomonėmis, įmonėms tai leistų šiek tiek ar net reikšmingai sutaupyti. Kalbant apie prekiautojams nustatytos pareigos nurodyti fakso numerį panaikinimą ir galimybę kaip alternatyvą elektroninio pašto adresui naudoti naujesnes komunikacijos priemones (pavyzdžiui, interneto formas), tai, jog daug prekiautojų jau siūlo vartotojams šias naujesnes komunikacijos priemones (kartu su elektroninio pašto adresu), rodo, kad tokios priemonės yra veiksmingesnės nei elektroninis paštas. Pareigos nurodyti fakso numerį panaikinimas gali neturėti poveikio išlaidoms, nes šiuo metu ši informacija yra privaloma tik nedaugeliui prekiautojų, kurie galbūt bendrauja su vartotojais vis dar naudodamiesi faksu.

Visi šiame pasiūlyme pateikti pakeitimai suformuluoti neutraliai technologiniu požiūriu, kad technologinės naujovės greitai jų nepralengtų. Taigi „elektroninių prekyviečių“ apibrėžtis kituose ES teisės aktuose atnaujinama panaikinant nuorodas į konkrečią technologiją, pavyzdžiui, „internetu svetainės“, ir užtikrinant, kad ji būtų tinkama ateityje. Išplėtus Direktyvos 2011/83/ES taikymo sritį, į ją įtraukiant skaitmenines paslaugas, teikiamas ne už piniginių užmokesčių, ir priėmus neutralaus turinio ir ateityje tinkamas taisyklės būtų sprendžiama dabartinė vartotojų padėtis dėl skaitmeninių sandorių. Tai papildytų ES duomenų apsaugos taisykles. Direktyvos 2011/83/ES taisyklių dėl komunikacijos priemonių pakeitimai bus technologiniu požiūriu neutralūs, taigi ir tinkami ateityje. Taip yra todėl, kad nuoroda bus daroma į kitas komunikacijos internetu priemones, leidžiančias vartotojui išsaugoti bendravimo turinį, o ne į konkrečią technologiją.

• **Pagrindinės teisės**

Pasiūlymas atitinka ES pagrindinių teisių chartijos 38 straipsnį, pagal kurį ES turi užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį. Priemonėmis: a) vartotojų apsaugos teisės aktų laikymuisi gerinti ir b) elektroninėms prekyvietėms ir skaitmeninėms paslaugoms taikomoms vartotojų apsaugos taisyklėms modernizuoti didinamas vartotojų apsaugos lygis. Geresnės galimybės naudotis individualiomis teisių gynimo priemonėmis nukentėjus nuo nesąžiningos komercinės praktikos taip pat padėtų užtikrinti teisę į veiksmingą teisinę gynybą, įtvirtintą Chartijos 47 straipsnyje. Galiausiai, pasiūlymu paisoma teisės į asmens duomenų apsaugą, įtvirtintos

Chartijos 8 straipsnyje, ir valstybių narių teisės apriboti konkrečias ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos formas ir aspektus siekiant užtikrinti teisę į vartotojo privatų gyvenimą pagal Chartijos 7 straipsnį.

Naštos mažinimo priemonėmis, susijusiomis su a) teise atsisakyti sutarties, b) informacijos reikalavimų supaprastinimu ir c) komunikacijos priemonių modernizavimu, bus prisidėta prie Chartijos 16 straipsnio, kuriuo garantuojama laisvė užsiimti verslu pagal ES teisę ir nacionalinės teisės aktus bei praktiką, įgyvendinimo. Tuo pat metu dėl informacijos reikalavimų supaprastinimo ir komunikacijos priemonių modernizavimo vartotojų apsauga kaip nors reikšmingai nesumažės. O priemonės, susijusios su teise atsisakyti sutarties, reiškia proporcingesnes prekyautojų ir vartotojų teises ir pareigas. Taip yra todėl, kad jomis bus pašalinta nepagrįsta našta, tuo tarpu tai paveiks tik mažumą vartotojų.

4. POVEIKIS BIUDŽETUI

Pasiūlymas neturi poveikio ES biudžetui.

5. KITI ELEMENTAI

- **Įgyvendinimo planai ir stebėseną, vertinimas ir ataskaitų teikimo tvarka**

Komisija pagal poveikio vertinimo ataskaitoje nustatytus rodiklius įvertins šios intervencijos priemonės veiksmingumą, efektyvumą, reikšmingumą, suderinamumą ir ES pridėtinę vertę. Šie rodikliai gali būti pagrindas atliekant vertinimą, kurį reikėtų pateikti ne anksčiau kaip po 5 metų nuo taikymo pradžios siekiant užtikrinti, kad būtų gauta pakankamai duomenų po visiško įgyvendinimo visose valstybėse narėse.

Eurostato duomenų bazėje skelbiami išsamūs elektroninės prekybos ES, o tiksliau mažmeninės elektroninės prekybos, statistiniai duomenys. Juos būtų galima naudoti kaip pirminį vertinimo duomenų šaltinį. Tai bus papildyta reprezentatyviais ES vartotojų ir mažmenininkų tyrimais, kurie reguliariai atliekami rengiant vartotojų rezultatų suvestines, skelbiamas du kartus per metus. Šiais tyrimais siekiama išsiaiškinti patirtį ir išvalgas, kurios yra svarbūs veiksniai, veikiantys vartotojų ir įmonių elgesį bendrojoje rinkoje. Stebėseną taip pat apims viešas konsultacijas ir tikslinius tyrimus, kuriuose dalyvaus konkrečios suinteresuotųjų šalių grupės (vartotojai, kompetentingi subjektai, elektroninės prekyvietės, prekyautojai, teikiantys skaitmenines paslaugas be piniginių atlygio). Konkrečiai verslo atveju tai bus įtraukta į mažmeninės prekybos tyrimą, reguliariai atliekamą rengiant vartotojų sąlygų rezultatų suvestinę, ir tikslinius tyrimus, atliekamus elektroninių prekyviečių ir nemokamų skaitmeninių paslaugų teikėjų.

Šie surinkti duomenys taip pat bus panaudoti Komisijos perkėlimo į nacionalinę teisę ir įgyvendinimo ataskaitose. Be to, Komisija toliau glaudžiai bendradarbiaus su valstybėmis narėmis ir visomis suinteresuotosiomis šalimis, kad galėtų stebėti galimo teisėkūros procedūra priimamo akto poveikį. Siekiant riboti papildomą administracinę naštą valstybėms narėms ir privačiam sektoriui, kai renkama stebėsenai naudojama informacija, jei įmanoma, siūlomi stebėsenos rodikliai grindžiami esamais duomenų šaltiniais.

Renkant duomenis siekiama tiksliau nustatyti pasiūlymo poveikio mastą pakeitus rodiklius. Pavyzdžiui, nors suteikus vartotojams tokias pat teises visoje ES, būtų galima tikėtis, kad jie tvirčiau naudosis savo teisėmis vykdydami tarpvalstybinius sandorius, ir taip mažės žala vartotojui, vartotojų, kurie gali naudotis veiksmingomis teisių gynimo priemonėmis, daliai įtakos turėtų ir kiti veiksniai. Tokie svarbūs veiksniai yra apibūdinti pirmiau, aptariant problemas. Rengiant vartotojų rezultatų suvestines atliekami tyrimai turi daugumos rodiklių

laiko eilutes, ir tai leidžia iš esmės (atliekant statistinę analizę) iš platesnių tendencijų išskirti konkrečios politikos iniciatyvos poveikį.

- **Aiškinamieji dokumentai (direktyvoms)**

Kadangi pasiūlymu daromi konkretūs keturių galiojančių direktyvų pakeitimai, valstybės narės turėtų pateikti Komisijai konkrečių nacionalinės teisės nuostatų pakeitimų tekstą arba, jei tokių pakeitimų nedaroma, paaiškinti, kuria konkrečia nacionalinės teisės nuostata pasiūlyme pateikti pakeitimai jau įgyvendinami.

- **Išsamus konkrečių pasiūlymo nuostatų paaiškinimas**

1 straipsnis. Direktyvos 2005/29/EB daliniai pakeitimai

Pasiūlymo 1 straipsniu Direktyva 2005/29/EB iš dalies keičiama dviem pagrindiniais aspektais: nustatoma vartotojų teisė į individualias teisių gynimo priemones ir griežtinamos taisyklės dėl sankcijų. Pasiūlyme taip pat paaiškinamas galiojančių direktyvos taisyklių, susijusių su paslėpta reklama ir „dvejopos kokybės“ produktų klaidinančia reklama, taikymas. Galiausiai, pasiūlyme aptariamas nacionalinių taisyklių, susijusių su konkrečiomis ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos formomis, klausimas.

Kalbant apie **individualias vartotojų teisių gynimo priemones**, Direktyvoje 2005/29/EB įterpiamas naujas 11a straipsnis, kuriuo valstybės narės reikalaujamos užtikrinti, kad pagal nacionalinę teisę būtų numatytos tam tikros konkrečios sutartinės ir nesutartinės teisių gynimo priemonės, taikomos Direktyvos 2005/29/EB pažeidimo atvejais. Toje direktyvoje nustatytas teisės į individualias teisių gynimo priemones, nukentėjusieji nuo nesąžiningos komercinės praktikos galėtų imtis veiksmų prieš prekiautojus, kad būtų išspręstos tų prekiautojų sukeltos problemos.

Kalbant apie **sankcijas**, direktyvos 13 straipsnyje pateikiamas nebaigtinis bendrų kriterijų, pagal kuriuos vertinamas pažeidimų (išskyrus smulkius pažeidimus) sunkumas, sąrašas. Vykdyto užtikrinimo institucijos, spręsdamos, ar skirti sankcijas ir kokio dydžio, privalėtų atsižvelgti į šiuos kriterijus. Jeigu skiriama sankcija yra bauda, institucija, nustatydamą baudos dydį, turėtų atsižvelgti į pažeidimą padariusio prekiautojo apyvartą, grynąjį pelną, taip pat į kitas baudas, paskirtas už tą patį pažeidimą kitose valstybėse narėse. Be to, už plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kaip apibrėžta persvarstytame BVAS reglamente (ES) 2017/2395, valstybės narės savo nacionalinėje teisėje turės nustatyti baudas, kurių maksimalus dydis turėtų būti ne mažesnis kaip 4 proc. pažeidimą padariusio prekiautojo apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse. Tai reiškia, kad kai nacionalinės kompetentingos institucijos, bendradarbiaudamos vykdančios BVAS koordinuotus veiksmus, paskiria vieną kompetentingą instituciją skirti vieną bendrą baudą, tuo atveju galima maksimali bauda turėtų būti ne mažesnė kaip 4 proc. bendros prekiautojo apyvartos visose susijusiose valstybėse narėse.

Kalbant apie **paslėptą reklamą**, vartotojai, kurie naudojami skaitmeninėmis taikomosiomis programomis, kaip antai elektroninėmis prekyvietėmis, palyginimo priemonėmis, programėlių parduotuvėmis ar paieškos sistemomis, tikisi „natūralių“ ar „organiškų“ paieškos rezultatų, pateiktų pagal reikšmingumą jų paieškos užklausoms, o ne pagal trečiųjų šalių mokėjimą. Tačiau, kaip pabrėžiama ir 2016 m. gairėse dėl Direktyvos 2005/29/EB, į paieškos rezultatus dažnai įtraukiami „mokamo rodymo“, kai trečiosios šalys moka už aukštesnę vietą sąrašą, arba „mokamo įtraukimo“, kai trečiosios šalys moka už tai, kad būtų įtrauktos į paieškos rezultatų sąrašą, atvejai. Mokamo rodymo ir mokamo įtraukimo atvejai dažnai apskritai neišskiriami arba tik neaiškiai nurodomi, ir vartotojams sunku įžiūrėti skirtumą. Todėl atitinkamos Direktyvos 2005/29/EB nuostatos dėl paslėptos reklamos draudimo turėtų būti

patikslintos aiškiai nurodant, kad jos taikomos ne tik redakcinei skilčiai žiniasklaidoje, bet ir paieškos rezultatams pagal vartotojo interneto paieškos užklausą.

Kalbant apie **konkrečias ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos formas**, direktyvos 3 straipsnio pakeitimu valstybėms narėms leidžiama priimti nuostatas siekiant apsaugoti teisėtus vartotojų interesus atvejais, susijusiais su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika nepageidaujamo prekiautojo lankymosi vartotojo namuose metu (kitais tariant, kai lankomasi ne vartotojo prašymu, pavyzdžiui, susitarus su prekiautoju dėl susitikimo) ir su prekiautojo organizuojamomis komercinėmis ekskursijomis siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, jeigu tokie apribojimai pateisinami viešosios tvarkos arba teisės į privatų gyvenimą apsaugos sumetimais. Kad būtų užtikrintas visiškasis tokių priemonių skaidrumas, valstybės narės turės apie jas pranešti Komisijai, kuri tokius pranešimus paskelbs viešai.

Kalbant apie „**dvejopos kokybės**“ **produktus**, direktyvos 6 straipsnio 2 dalies pakeitime aiškiai nurodoma, kad praktika veikla, kuomet produktas parduodamas kaip tapatus tokiam pat kelyje kitose valstybėse narėse parduodamam produktui, kai tų produktų sudėtis ar savybės smarkiai skiriasi, taigi vidutinis vartotojas skatinamas arba gali būti paskatintas priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jis kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmęs, yra klaidinanti komercinė praktika, kurią kompetentingos institucijos kiekvienu konkrečiu atveju turėtų vertinti ir nagrinėti pagal direktyvos nuostatas.

2 straipsnis. Vartotojų teisių direktyvos 2011/83/ES daliniai pakeitimai

Šio pasiūlymo 2 straipsniu Direktyva 2011/83/ES iš dalies keičiama keliais aspektais.

Direktyvos 2011/83/ES 2 straipsnio pakeitimuose pateikiamos papildomos skaitmeninio turinio ir skaitmeninės paslaugos bei atitinkamų šių produktų teikimo sutarčių terminų apibrėžtys, kurios yra suderintos su [Skaitmeninio turinio direktyvoje] pateiktomis terminų apibrėžtimis. Pagal šias apibrėžtis į Direktyvos 2011/83/ES taikymo sritį taip pat patenka skaitmeninių paslaugų teikimo sutartys, pagal kurias vartotojas nemoka pinigais, tačiau pateikia asmens duomenis. Atsižvelgiant į [pasiūlymą dėl Skaitmeninio turinio direktyvos], terminų „skaitmeninio turinio teikimo sutartis“ ir „skaitmeninių paslaugų sutartis“ apibrėžtimis aiškiai nurodoma, kad, nesant piniginių užmokesčio, Direktyvoje 2011/83/ES numatytos teisės ir pareigos nebus taikomos atvejais, kai prekiautojas vartotojo pateiktus asmens duomenis tvarko tik skaitmeninio turinio ar paslaugos teikimo tikslais arba tam, kad atitiktų teisinius reikalavimus, ir prekiautojas netvarko šių duomenų jokiais kitais tikslais. Be to, 2 straipsnio pakeitimuose apibrėžiama „elektroninė prekyvietė“, kuriai taikomi naujame 6a straipsnyje išdėstyti tam tikri papildomi iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimai.

Direktyvos 2011/83/ES 5 straipsnis dėl iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimų, taikomų kitoms sutartims nei ne prekybai skirtose patalpose sudarytos sutartys ir nuotolinės prekybos sutartys, iš dalies keičiamas siekiant nuoseklumo, kad jame numatyti reikalavimai dėl iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos apie suderinamumą ir funkcines savybes, be jau nurodyto skaitmeninio turinio, būtų taikomi ir naujai apibrėžtoms skaitmeninėms paslaugoms.

Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnis dėl iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimų, taikomų ne prekybai skirtose patalpose sudarytomis sutartims ir nuotolinės prekybos sutartims, iš dalies keičiamas siekiant nuoseklumo, kad jame numatyti reikalavimai dėl iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos apie suderinamumą ir funkcines savybes, be jau nurodyto skaitmeninio turinio, būtų taikomi ir naujai apibrėžtoms skaitmeninėms paslaugoms. Be to, 6 straipsnis iš dalies keičiamas išbraukiant faksą iš galimų ryšio priemonių

sąrašo ir leidžiant prekiautojams kaip alternatyvą tradiciniam elektroniniam paštui naudoti kitas elektronines ryšio priemones.

Direktyvoje 2011/83/ES įterpiamas naujas 6a straipsnis, kuriuo nustatomi nustatyti tam tikri papildomi reikalavimai dėl iki sutarties sudarymo elektroninėse prekyvietėse pateiktinos informacijos, būtent: 1) apie pagrindinius kriterijus, pagal kuriuos išrikiuojami skirtingi pasiūlymai, 2) ar produktą siūlanti trečioji šalis yra prekiautojas, 3) ar sutarčiai taikomos ES vartotojų srities teisės aktuose numatytos vartotojų teisės ir, 4) jeigu sutartis sudaroma su prekiautoju, kuris prekiautojas yra atsakingas už ES vartotojų srities teisės aktuose numatytų vartotojų teisių taikymo sutarčiai užtikrinimą.

Direktyvos 2011/83/ES 7 straipsnis, kuriame nustatyti tam tikri oficialūs reikalavimai, taikomi ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, iš dalies keičiamas siekiant patikslinti, jog 3 dalyje numatyta pareiga prekiautojams gauti aiškų vartotojo sutikimą, kad paslaugos būtų teikiamos iš karto, taikoma tik mokamoms paslaugoms. Šis pakeitimas yra būtinas atsižvelgiant į išplečiamą direktyvos taikymo sritį, į ją įtraukiant ir skaitmenines paslaugas, teikiamas ne už piniginių užmokestį, kadangi pareiga gauti aiškų sutikimą svarbi tik norint apskaičiuoti piniginę kompensaciją, kurią vartotojas privalo sumokėti prekiautojui už naudojimąsi paslaugomis teisės atsisakyti sutarties laikotarpiu, jeigu vartotojas nusprendžia ta teise pasinaudoti.

Direktyvos 2011/83/ES 8 straipsnis, kuriame nustatyti tam tikri oficialūs reikalavimai, taikomi nuotolinės prekybos sutartims, iš dalies keičiamas keliais aspektais. Pirmia, 4 dalyje pateikiama nuostata, pagal kurią pavyzdinė sutarties atsisakymo forma išbraukiama iš reikalavimų dėl informacijos, kuri nurodoma sutarčiai sudaryti naudojamose nuotolinio ryšio priemonėse, dėl kurių nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, įskaitant telefono skambučius. Tai yra būtina, nes rašytinės pavyzdinės sutarties atsisakymo formos vartotojui negalima pateikti telefono skambučiu, o pateikti patogiai vartotojui kitomis 8 straipsnio 4 dalyje numatytomis ryšio priemonėmis gali būti neįmanoma. Šiais atvejais pakanka pavyzdinę sutarties atsisakymo formą pateikti vartotojui kitomis priemonėmis, pavyzdžiui, prekiautojo interneto svetainėje, ir įtraukti ją į sutarties patvirtinimą patvariojoje laikmenoje.

8 dalis keičiama panašiai kaip pirmiau aprašyta 7 straipsnio 3 dalis.

Direktyvos 2011/83/ES 13 straipsnis, susijęs su prekiautojo pareigomis sutarties atsisakymo atveju, iš dalies keičiamas išbraukiant prekiautojo pareigą kompensuoti mokėjimą vartotojui dar iki tol, kol prekiautojas atgauna grąžinamas prekes. Todėl prekiautojas visada turės teisę nekompensuoti mokėjimo tol, kol gaunamos grąžinamos prekės, ir prekiautojas turi galimybę jas patikrinti. Dėl prekiautojo pareigų, susijusių su vartotojo duomenų naudojimu nutraukus sutartį, papildoma nuorodomis į Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą ir [Skaitmeninio turinio direktyvą].

Direktyvos 2011/83/ES 14 straipsnis, susijęs su vartotojo pareigomis sutarties atsisakymo atveju, iš dalies keičiamas išbraukiant vartotojų teisę grąžinti prekes, net kai jomis pasinaudojama daugiau nei būtina joms išbandyti, taikant pareigą sumokėti už sumažėjusią vertę. Papildoma į atitinkamą Skaitmeninio turinio direktyvos taisyklę panašia nuostata dėl vartotojo pareigų nutraukus sutartį nesinaudoti skaitmeniniu turiniu arba skaitmeninėmis paslaugomis. Galiausiai, 4 dalies b punktas, kuriame nustatyta sutartinė sankcija tuo atveju, kai prekiautojas nesilaiko informacijos teikimo pareigų dėl skaitmeninio turinio, iš dalies keičiamas siekiant nuoseklumo, taigi iš alternatyvių šios sankcijos taikymo priežasčių sąrašo išbraukiamas atvejis, kai nepateikiamas patvirtinimas, kad vartotojas aiškiai sutiko ir pripažino, jog praranda teisę atsisakyti sutarties, remiantis 16 straipsnio m punkte nustatyta išimtimi. Kadangi 14 straipsnyje numatytos teisės atsisakyti sutarties pasekmės, ši sąlyga

nesvarbi, nes dėl aiškaus sutikimo ir pripažinimo faktiškai prarandama teisė atsisakyti sutarties pagal 16 straipsnio m punktą.

16 straipsnis, kuriame nurodomos teisės atsisakyti sutarties išimtys, iš dalies keičiamas keliais aspektais. Pirmą, keičiamas a punktas, kad būtų užtikrintas suderinamumas su 7 straipsnio 3 dalimi ir 8 straipsnio 7 dalimi dėl prekiautojo pareigų tuo atveju, kai vartotojas nori, kad paslaugos būtų teikiamos iš karto. Antra, m punktas, pagal kurį teisė atsisakyti sutarties netaikoma fizinėje laikmenoje pateiktam skaitmeniniam turiniui, jei vartotojas iš anksto sutiko, kad sutartis būtų pradėta vykdyti nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, ir pripažino, jog dėl to jis praranda teisę atsisakyti sutarties, iš dalies keičiamas taip, kad šios dvi sąlygos būtų taikomos tik mokamam turiniui. Tai daroma siekiant užtikrinti suderinamumą su 14 straipsnio 4 dalies b punktu, kuriame numatyta sutartinė sankcija tuo atveju, kai prekiautojas nevykdo šių reikalavimų, t. y. vartotojui nereikia mokėti už skaitmeninį turinį, kuriuo pasinaudota. Reikalavimas gauti aiškų vartotojo sutikimą ir pripažinimą atitinkamai svarbus tik skaitmeninio turinio, teikiamo už tam tikrą kainą, atveju. Galiausiai, papildoma nauju n punktu, pagal kurį teisė atsisakyti sutarties netaikoma prekėms, kuriomis vartotojas pasinaudoja daugiau nei būtina joms išbandyti.

Direktyvos 2011/83/ES 24 straipsnis dėl sankcijų keičiamas panašiai kaip pirmiau aprašytas Direktyvos 2005/29/EB 13 straipsnis dėl sankcijų.

3 straipsnis. Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvos 93/13/EEB daliniai pakeitimai

Direktyvoje 93/13/EEB įterpiamas naujas straipsnis dėl sankcijų, panašiai kaip pirmiau aprašytas Direktyvos 2005/29/EB 13 straipsnis dėl sankcijų.

4 straipsnis. Kainų žymėjimo direktyvos 98/6/EB daliniai pakeitimai

Direktyvos 98/6/EB 8 straipsnis dėl sankcijų keičiamas panašiai kaip pirmiau aprašytas Direktyvos 2005/29/EB 13 straipsnis dėl sankcijų.

Pasiūlymas

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS DIREKTYVA

kuria iš dalies keičiamos 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyvos 93/13/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 98/6/EB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES nuostatos, susijusios su geresniu ES vartotojų apsaugos taisyklių vykdymo užtikrinimu ir modernizavimu

(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 nuomonę³⁵,
laikydami įprastos teisėkūros procedūros,
kadangi:

- (1) Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 169 straipsnio 1 dalyje ir 169 straipsnio 2 dalies a punkte numatyta, kad Sąjunga turi padėti užtikrinti aukšto lygio vartotojų 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) vartotojų apsaugos teisės aktai turėtų būti veiksmingai taikomi visoje Sąjungoje. Tačiau 2016 ir 2017 m. pagal Reglamentavimo kokybės ir rezultatų programą (REFIT) Komisijai atlikus išsamią vartotojų ir rinkodaros teisės srities direktyvų tinkamumo patikrą padaryta išvada, kad Sąjungos vartotojų srities teisės aktų veiksmingumui kenkia per menkas tiek prekiautojų, tiek vartotojų informuotumas ir nepakankamas vykdymo užtikrinimas bei ribotos vartotojų teisių gynimo galimybės;
- (3) Sąjunga jau ėmėsi tam tikrų priemonių vartotojų, prekiautojų ir teisės specialistų informuotumui apie vartotojų teises didinti bei vartotojų teisių užtikrinimui ir vartotojų teisių gynimui gerinti. Tačiau dar esama spragų: nacionaliniuose teisės aktuose nenumatyta tikrai veiksmingų ir proporcingų sankcijų, skirtų atgrasyti nuo pažeidimų ir už juos nubausti, vartotojams, nukentėjusiems dėl nacionalinės teisės aktų, kuriais Direktyva 2005/29/EB³⁶ perkeliama į nacionalinę teisę, pažeidimų, nenumatyta

³⁵ OL C , , p. .

³⁶ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

pakankamai individualių teisių gynimo priemonių, o Direktyvoje 2009/22/EB³⁷ nustatyta draudimų procedūra turi trūkumų. Draudimų procedūra turėtų būti peržiūrėta atskira priemone, kuria iš dalies keičiama ir pakeičiama Direktyva 2009/22/EB;

- (4) į direktyvas 98/6/EB³⁸, 2005/29/EB ir 2011/83/ES³⁹ įtraukti reikalavimai valstybėms narėms numatyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas, taikomas už nacionalinės teisės nuostatų, kuriomis šios direktyvos perkeliamos į nacionalinę teisę, pažeidimus. Be to, pagal Reglamento (ES) 2017/2394⁴⁰ dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS) 21 straipsnį valstybės narės turi veiksmingai, efektyviai ir koordinuotai imtis vykdymo užtikrinimo priemonių, įskaitant sankcijų taikymą, kad plačiai paplitę pažeidimai ar Sąjungos mastu plačiai paplitę pažeidimai būtų nutraukti arba uždrausti;
- (5) dabartinės nacionalinės taisyklės dėl sankcijų Sąjungoje gerokai skiriasi. Pirmiausia ne visos valstybės narės užtikrina, kad pažeidimą padariusiems prekyautojams už plačiai paplitusius pažeidimus ar Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus galėtų būti skiriamos veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos baudos. Siekiant skirtingų vartotojų apsaugą reglamentuojančių direktyvų nuoseklumo, sankcijų klausimas turėtų būti sprendžiamas kompleksiskai, peržiūrint galiojančias direktyvų 98/6/EB, 2005/29/EB ir 2011/83/ES taisykles dėl sankcijų, o Direktyvoje 93/13/EEB⁴¹ nustatant naujas taisykles dėl sankcijų;
- (6) siekiant sudaryti sąlygas nuosekliau taikyti sankcijas, visų pirma už Sąjungos vidaus pažeidimus, plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, nurodytus Reglamente (ES) 2017/2394, reikėtų nustatyti nebaigtinį bendrų baudų taikymo kriterijų sąrašą. Šie kriterijai turėtų apimti pažeidimo tarpvalstybinį pobūdį, t. y. ar dėl pažeidimo vartotojai nukentėjo ir kitose valstybėse narėse. Taip pat turėtų būti atsižvelgta į bet kokią prekyautojo žalos atlyginimą vartotojams už jiems padarytą žalą. Pakartotiniai to paties kaltininko pažeidimai rodo polinkį daryti tokius pažeidimus, todėl tai yra reikšmingas elgesio rimtumo, taigi ir būtinybės padidinti sankcijų lygį, kad būtų pasiektas veiksmingas atgrasomasis poveikis, požymis. Dėl pažeidimo gautos finansinės naudos arba išvengtų nuostolių kriterijus yra ypač svarbus tuomet, kai pagal nacionalinę teisę kaip sankcijos numatytos baudos, o didžiausia bauda nustatyta kaip prekyautojo apyvartos procentinė dalis, ir kai pažeidimas susijęs tik su viena ar keliomis rinkomis, kuriose prekyautojas veikia;
- (7) be to, skiriant kaip sankcijas bet kokias baudas reikėtų atsižvelgti į pažeidimą padariusio prekyautojo metinę apyvartą ir pelną, taip pat į kitas baudas, paskirtas prekyautojui kitose valstybėse narėse už tą patį pažeidimą, ypač jei padaryti plačiai

³⁷ 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/22/EB dėl ieškinių dėl uždraudimo ginant vartotojų interesus (OL L 110, 2009 5 1, p. 30).

³⁸ 1998 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/6/EB dėl vartotojų apsaugos žymint vartotojams siūlomų prekių kainas (OL L 80, 1998 3 18, p. 27).

³⁹ 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiama Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

⁴⁰ 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).

⁴¹ 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29).

paplitę vartotojų teisės pažeidimai ir Sąjungos mastu plačiai paplitę pažeidimai, kuriems taikomas koordinuotas tyrimas ir vykdymo užtikrinimas pagal Reglamentą (ES) 2017/2394;

- (8) šie bendri neišsamūs sankcijų taikymo kriterijai gali būti nesvarbūs sprendžiant dėl sankcijų už kiekvieną pažeidimą, o ypač už nesunkius pažeidimus. Valstybės narės taip pat turėtų atsižvelgti į kitus bendruosius teisės principus, taikomus skiriant sankcijas, kaip antai *non bis in idem* principą;
- (9) siekiant užtikrinti, kad už plačiai paplitusius vartotojų teisės pažeidimus ir už Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kuriems taikomas koordinuotas tyrimas ir vykdymo užtikrinimas pagal Reglamentą (ES) 2017/2394, valstybių narių institucijos galėtų skirti veiksmingas, proporcingas ir atgrasomas sankcijas, baudos turėtų būti nustatytos kaip privalomas sankcijų už tokius pažeidimus elementas. Kad būtų užtikrintas baudų atgrasomasis poveikis, už tokius pažeidimus valstybės narės savo nacionalinėje teisėje turėtų nustatyti maksimalią baudą, kuri sudarytų ne mažiau kaip 4 proc. prekiautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje;
- (10) kai, taikant koordinavimo mechanizmą pagal Reglamentą (ES) 2017/2394, viena nacionalinė kompetentinga institucija, kaip ji suprantama pagal tą reglamentą, skiria baudą prekiautojui, atsakingam už plačiai paplitusį pažeidimą arba Sąjungos mastu plačiai paplitusį pažeidimą, jai turėtų būti suteikta teisė skirti baudą, kuri būtų ne mažesnė kaip 4 proc. prekiautojo metinės apyvartos visose valstybėse narėse, susijusiose su koordinuotais vykdymo užtikrinimo veiksmais;
- (11) valstybėms narėms neturėtų būti kliudoma savo nacionalinėje teisėje ir toliau taikyti arba nustatyti didesnes maksimalias apyvarta pagrįstas baudas už plačiai paplitusius vartotojų teisės pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kaip apibrėžta Reglamente (ES) 2017/2394. Reikalavimas nustatyti ne mažesnę kaip 4 proc. prekiautojo apyvartos baudą neturėtų būti taikomas pagal jokiais papildomas valstybių narių taisyklės dėl periodinių baudų, kaip antai kasdien mokamų baudų, už sprendimo, nutarties, laikinosios priemonės, prekiautojo įsipareigojimo arba kitos priemonės pažeidimui nutraukti nevykdymą;
- (12) spręsdamos, kokių tikslų naudojamos pajamos iš baudų, valstybės narės turėtų atsižvelgti į galutinį vartotojų srities teisės aktų ir jų vykdymo užtikrinimo tikslą, o jis yra vartotojų bendrojo intereso apsauga. Todėl valstybės narės turėtų apsvarstyti galimybę bent dalį pajamų iš baudų skirti vartotojų apsaugai jų jurisdikcijai priklausančioje teritorijoje stiprinti, pavyzdžiui, remti vartotojų judėjimą ar veiklą, kuria siekiama stiprinti vartotojų teises;
- (13) vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, pagal Direktyvą 2005/29/EB turėtų būti suteikta daugiau galimybių pasinaudoti individualiomis teisių gynimo priemonėmis, kad būtų užtikrinta tokia vartotojo padėtis, kokia būtų buvusi, jei ne nesąžininga komercinė praktika. Nors iš pradžių ta direktyva iš esmės buvo skirta prekiautojų elgesiui rinkoje reguliuoti remiantis viešuoju vykdymo užtikrinimu, daugiau kaip dešimties metų jos taikymo patirtis rodo sunkumus, kylančius nesant aiškios sistemos, pagal kurią būtų nustatytos teisės į individualias teisių gynimo priemones;
- (14) nacionalinės taisyklės dėl vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, skirtų individualių teisių gynimo priemonių skiriasi. Esant dabartinei padėčiai, kai iš esmės valstybėms narėms leista nustatyti, ar ir kaip turėtų būti taikomos teisių gynimo priemonės, Direktyva 2005/29/EB nėra visiškai veiksminga.

Todėl dvejopas tos direktyvos tikslas, t. y. padėti tinkamai veikti vidaus rinkai ir pasiekti aukštą vartotojų apsaugos lygį, dar gali būti visiškai pasiektas. Nepaisant nacionalinės teisės aktuose numatytų teisių gynimo galimybių, atliekant tinkamumo patikrą nebuvo nustatyta reikšmingų teismų praktikos pavyzdžių, kai nukentėjusieji nuo nesąžiningos komercinės praktikos pasinaudojo teisių gynimo priemonėmis. Tai priešinga tam, kad nesąžininga komercinė praktika yra dažniausia su vartotojų teisėmis susijusi problema Europoje. Tai rodo, jog esamomis teisių gynimo galimybėmis neužtikrinama, kad vartotojai galėtų išspręsti problemas, kai pažeidžiamos jų teisės, numatytos toje direktyvoje. Taigi, nustatčius aiškią individualių teisių gynimo priemonių sistemą, būtų palengvintas privatus vykdymo užtikrinimas, ir tai papildytų galiojantį reikalavimą valstybėms narėms užtikrinti, kad būtų nustatytos tinkamos ir veiksmingos priemonės tos direktyvos atitikčiai užtikrinti. Be to, tai atitiktų požiūrį į individualias teisių gynimo priemones kitose vartotojų apsaugą reglamentuojančiose direktyvose, kaip antai Direktyvoje 93/13/EEB ir Direktyvoje 1999/44/EB, taip užtikrinant nuoseklesnį ir darnesnį vartotojų *acquis* taikymą;

- (15) valstybės narės turėtų užtikrinti, kad vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės praktikos, būtų numatytos teisių gynimo priemonės, kad būtų panaikinti visi tokios nesąžiningos veiklos padariniai. Kad tas tikslas būtų pasiektas, valstybės narės turėtų numatyti ir sutartines, ir nesutartines teisių gynimo priemones. Valstybių narių numatytos sutartinės teisių gynimo priemonės turėtų apimti bent teisę nutraukti sutartį. Nacionalinės teisės aktuose numatytos nesutartinės teisių gynimo priemonės turėtų apimti bent teisę į žalos atlyginimą. Valstybėms narėms nebūtų kliudoma palikti galioti arba nustatyti teises į papildomas teisių gynimo priemones vartotojams, nukentėjusiems nuo komercinės praktikos, kad būtų visiškai pašalinti tokios veiklos padariniai;
- (16) atliekant vartotojų ir rinkodaros teisės srities direktyvų tinkamumo patikrą ir kartu Direktyvos 2011/83/ES vertinimą taip pat nustatyta keletas sričių, kur esamos vartotojų apsaugos taisyklės turėtų būti modernizuotos, o neproporcinga našta prekyautojams sumažinta;
- (17) kai produktai vartotojams siūlomi elektroninėse prekyvietėse, pagal Direktyvą 2011/83/ES reikalaujamą iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją teikia ir elektroninė prekyvietė, ir produktus pristatanti trečioji šalis. Todėl elektroninė prekyvietė besinaudojantys vartotojai gali aiškiai nesuprasti, kas yra jų sutartiniai partneriai ir kaip tai veikia jų teises ir pareigas;
- (18) elektroninės prekyvietės Direktyvoje 2011/83/ES turėtų būti apibrėžtos panašiai kaip Reglamente (ES) 524/2013⁴² ir Direktyvoje (ES) 2016/1148⁴³. Tačiau apibrėžtis turėtų būti atnaujinta taip, kad technologiniu požiūriu būtų neutralesnė ir apimtų naujas

⁴² 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 (Reglamentas dėl vartotojų EGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 1).

⁴³ 2016 m. liepos 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/1148 dėl priemonių aukštam bendram tinklų ir informacinių sistemų saugumo lygiui visoje Sąjungoje užtikrinti (OL L 194, 2016 7 19, p. 1).

technologijas. Todėl tikslinga vietoj „svetainės“ vartoti sąvoką „elektroninė sąsaja“, kaip numatyta Reglamente (ES) 2018/302⁴⁴;

- (19) todėl Direktyvoje 2011/83/ES turėtų būti nustatyti elektroninėms prekyvietėms taikomi konkretūs skaidrumo reikalavimai informuoti elektroninėmis prekyvietėmis besinaudojančius vartotojus apie pagrindinius kriterijus, pagal kuriuos išrikiuojami skirtingi pasiūlymai, ar jie sutartį sudaro su prekiautoju ar ne prekiautoju (kaip antai kitu vartotoju), ar taikomi vartotojų apsaugos teisės aktai ir kuris prekiautojas yra atsakingas už sutarties vykdymą bei už vartotojų teisių užtikrinimą, kai šios teisės taikomos. Ši informacija turėtų būti pateikiama aiškiai ir suprantamai, o ne tik darant nuorodą į standartines nuostatas ir sąlygas arba panašų sutartinį dokumentą. Elektroninei prekyviete taikomi informavimo reikalavimai turėtų būti proporcingi ir užtikrinti pusiausvyrą tarp aukšto lygio vartotojų apsaugos ir elektroninių prekyviečių konkurencingumo. Neturėtų būti reikalaujama, kad elektroninės prekyvietės išvardytų konkrečias vartotojų teises, kai vartotojai informuojami apie jų taikymą arba netaikymą. Informacija apie atsakomybę už vartotojų teisių užtikrinimą, kurią reikia pateikti, priklauso nuo elektroninės prekyvietės ir atitinkamų trečiųjų šalių prekiautojų sutartinių susitarimų. Elektroninė prekyvietė gali nurodyti, kad už vartotojų teisių užtikrinimą atsako tik trečioji šalis, arba apibūdinti savo konkrečius įsipareigojimus, kai ji prisiima atsakomybę už tam tikrus sutarties aspektus, pavyzdžiui, pristatymą arba naudojimąsi teise atsisakyti sutarties. Pareiga pateikti informaciją apie pagrindinius kriterijus, pagal kuriuos išrikiuojami paieškos rezultatai, nepažeidžia jokių komercinių paslapčių, susijusių su pagrindiniais algoritmais. Į šią informaciją reikėtų įtraukti prekyvietės taikomų pagrindinių standartinių kriterijų paaiškinimus, tačiau ji neturi būti individualizuota, atsižvelgiant į kiekvieną atskirą paieškos užklausą;
- (20) pagal Direktyvos 2000/31/EB⁴⁵ 15 straipsnio 1 dalį elektroninių prekyviečių neturėtų būti reikalaujama tikrinti trečiųjų šalių teikėjų teisnumo. Vietoj to elektroninės prekyvietės turėtų reikalauti, kad elektroninėje prekyvietėje produktus pristatančios trečiosios šalys nurodytų, ar pagal vartotojų teisę jos yra prekiautojai, ar ne prekiautojai, ir šią informaciją pateiktų elektroninėje prekyvietėje;
- (21) skaitmeninis turinys ir skaitmeninės paslaugos dažnai teikiami internetu pagal sutartis, pagal kurias vartotojas nemoka kainos, tačiau pateikia prekiautojui asmens duomenis. Skaitmeninėms paslaugoms būdingas nuolatinis prekiautojo dalyvavimas sutarties galiojimo laikotarpiu, kad vartotojas galėtų naudotis paslauga, pavyzdžiui, skaitmenine forma gauti, kurti, tvarkyti, saugoti duomenis ar jais dalytis. Skaitmeninės paslaugos yra, pavyzdžiui, turinio platformų abonentinės sutartys, debesijos duomenų saugykla, žiniatinklio paštas, socialinė žiniasklaida ir debesijos taikomosios programos. Nuolatinis paslaugos teikėjo dalyvavimas pateisina Direktyvoje 2011/83/ES išdėstytą taisyklių dėl teisės atsisakyti sutarties, pagal kurias vartotojas iš esmės gali išbandyti paslaugą ir per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos nuspręsti, ar nori toliau ja naudotis, taikymą. O štai fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio

⁴⁴ 2018 m. vasario 28 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/302 dėl nepagrįsto geografinio blokavimo ir kitų formų diskriminavimo dėl klientų pilietybės, gyvenamosios vietos arba įsisteigimo vietos vidaus rinkoje problemos sprendimo, kuriuo iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 2006/2004 ir (ES) 2017/2394 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 60 I, 2018 3 2, p. 1).

⁴⁵ 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje (Elektroninės komercijos direktyva) (OL L 178, 2000 7 17, p. 1).

turinio teikimo sutartims būdingas vienkartinis veiksmas, kai prekytojas pateikia vartotojui tam tikrą skaitmeninį turinį, pavyzdžiui, konkrečius muzikos ar vaizdo failus. Dėl skaitmeninio turinio teikimo vienkartinio pobūdžio ir yra numatyta teisės atsisakyti sutarties išimtis pagal Direktyvos 2011/83/ES 16 straipsnio m punktą, pagal kurią vartotojas praranda teisę atsisakyti sutarties, kai sutartis pradeda vykdyti, pavyzdžiui, konkretus turinys parsisiųsdinamas arba siunčiamas srautiniu būdu;

- (22) Direktyva 2011/83/ES jau taikoma fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo (t. y. interneto skaitmeninio turinio teikimo) sutartims, neatsižvelgiant į tai, ar vartotojas sumoka kainą pinigais, ar pateikia asmens duomenis. Ir priešingai, Direktyva 2011/83/ES taikoma tik paslaugų sutartims, įskaitant skaitmeninių paslaugų sutartis, pagal kurias vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti tam tikrą kainą. Taigi ta direktyva netaikoma skaitmeninių paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojas pateikia prekytojui asmens duomenis, nemokėdamas kainos. Atsižvelgiant į jų panašumus ir į galimybę mokamas skaitmenines paslaugas ir mainais už asmens duomenis teikiamas skaitmenines paslaugas pakeisti vienas kitomis, joms turėtų būti taikomos tos pačios Direktyvoje 2011/83/ES nustatytos taisyklės;
- (23) reikėtų užtikrinti Direktyvos 2011/83/ES taikymo srities ir [Skaitmeninio turinio direktyvos], kuri taikoma skaitmeninio turinio teikimo ir skaitmeninių paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojas pateikia prekytojui asmens duomenis, suderinamumą;
- (24) todėl Direktyvos 2011/83/ES taikymo sritis turėtų būti išplėsta, į ją įtraukiant ir sutartis, pagal kurias prekytojas suteikia arba įsipareigoja suteikti skaitmeninę paslaugą vartotojui, o vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti asmens duomenis. Panašiai kaip fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutarčių atveju, direktyva turėtų būti taikoma, kai vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti prekytojui asmens duomenis, išskyrus atvejus, kai prekytojas vartotojo pateiktus asmens duomenis tvarko tik skaitmeninio turinio arba skaitmeninės paslaugos teikimo tikslais, ir prekytojas netvarko šių duomenų jokiais kitais tikslais. Bet kokie asmens duomenys turėtų būti tvarkomi laikantis Reglamento (ES) 2016/679;
- (25) kai skaitmeninis turinys ir skaitmeninės paslaugos teikiami ne mainais už kainą, Direktyva 2011/83/ES turėtų būti netaikoma ir tais atvejais, kai prekytojas asmens duomenis renka tik tam, kad palaikytų skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos atitiktį, arba tik tam, kad atitiktų teisinius reikalavimus. Tokie atvejai galėtų apimti atvejus, kai pagal taikomus teisės aktus vartotojo registracija yra būtina saugumo ir tapatybės nustatymo tikslais, arba atvejus, kai atvirosios programinės įrangos kūrėjas naudotojų duomenis renka tik tam, kad užtikrintų atvirosios programinės įrangos suderinamumą ir sąveikumą;
- (26) Direktyva 2011/83/ES taip pat turėtų būti netaikoma tais atvejais, kai prekytojas tik renka metaduomenis, kaip antai IP adresą, naršymo istoriją arba kitą, pavyzdžiui, slapukais renkamą ir perduodamą informaciją, išskyrus atvejus, kai tai laikoma sutartimi pagal nacionalinę teisę. Direktyva taip pat turėtų būti netaikoma tais atvejais, kai vartotojui, nesudariusiam sutarties su prekytoju, reklama pateikiama vien tam, kad jis gautų prieigą prie skaitmeninio turinio ar skaitmeninės paslaugos. Tačiau valstybėms narėms turėtų būti palikta laisvė išplėsti Direktyvos 2011/83/ES taisyklių taikymą ir jas taikyti ir tokiais atvejais, kurie nepatenka į šios direktyvos taikymo sritį, arba tokius atvejus kitaip reguliuoti;
- (27) pagal Direktyvos 2011/83/ES 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį reikalaujama, kad prekytojai atitinkamai ne prekybai skirtose patalpose sudaromų sutarčių ir nuotolinės

prekybos sutarčių atveju gautų vartotojo išankstinį aiškų sutikimą, kad sutartis būtų pradėta vykdyti nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui. 14 straipsnio 4 dalies a punkte numatyta sutartinė sankcija tuo atveju, kai prekyautojas nevykdo šio reikalavimo, t. y. vartotojui nereikia mokėti už suteiktas paslaugas. Reikalavimas gauti aiškų vartotojo sutikimą atitinkamai svarbus tik paslaugų, įskaitant skaitmenines paslaugas, teikiamų už tam tikrą kainą, atveju. Todėl būtina iš dalies pakeisti 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 8 dalį taip, kad reikalavimas prekyautojams gauti vartotojo išankstinį sutikimą būtų taikomas tik paslaugų sutartims, pagal kurias vartotojui atsiranda mokėjimo pareiga;

- (28) Direktyvos 2011/83/ES 16 straipsnio m punkte numatyta teisės atsisakyti sutarties dėl fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio išimtis, jei vartotojas iš anksto sutiko, kad sutartis būtų pradėta vykdyti nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, ir pripažino, jog dėl to jis praranda teisę atsisakyti sutarties. Direktyvos 2011/83/ES 14 straipsnio 4 dalies b punkte numatyta sutartinė sankcija tuo atveju, kai prekyautojas nevykdo šio reikalavimo, t. y. vartotojui nereikia mokėti už skaitmeninį turinį, kuriuo pasinaudota. Reikalavimas gauti aiškų vartotojo sutikimą ir pripažinimą atitinkamai svarbus tik skaitmeninio turinio, teikiamo už tam tikrą kainą, atveju. Todėl būtina iš dalies pakeisti 16 straipsnio m punktą taip, kad reikalavimas prekyautojams gauti vartotojo išankstinį sutikimą ir pripažinimą būtų taikomas tik sutartims, pagal kurias vartotojui atsiranda mokėjimo pareiga;
- (29) Direktyvos 2005/29/EB 7 straipsnio 4 dalyje nustatyti informacijos reikalavimai, taikomi „kvietimui pirkti“ produktą nurodyta kaina. Šie informacijos reikalavimai taikomi jau reklamuojant produktą, o Direktyvoje 2011/83/ES nustatyti tie patys ir kiti išsamesni informacijos reikalavimai, kurie taikomi vėlesniu etapu iki sutarties sudarymo (t. y. prieš pat vartotojui sudarant sutartį). Todėl prekyautojams gali reikėti tą pačią informaciją pateikti tiek reklamuojant produktą (pavyzdžiui, žiniasklaidos interneto svetainėje patalpintame elektroniniame reklaminiame skelbime), tiek prieš sudarant sutartį (pavyzdžiui, savo internetinių parduotuvių puslapiuose);
- (30) Direktyvos 2005/29/EB 7 straipsnio 4 dalyje nustatyti informacijos reikalavimai apima vartotojo informavimą apie prekyautojo skundų nagrinėjimo tvarką. Tinkamumo patikros rezultatai rodo, kad ši informacija svarbiausia prieš sudarant sutartį, o ją reglamentuojančios nuostatos išdėstytos Direktyvoje 2011/83/ES. Todėl reikalavimas pateikti šią informaciją kvietimuose pirkti reklamuojant produktą pagal Direktyvą 2005/29/EB turėtų būti išbrauktas;
- (31) pagal Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies h punktą prekyautojai iki sutarties sudarymo turi pateikti vartotojui informaciją apie teisę atsisakyti sutarties, taip pat pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą direktyvos I priedo B dalyje. Direktyvos 2011/83/ES 8 straipsnio 4 dalyje nustatyti paprastesni iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos reikalavimai, jei sutartis sudaroma naudojant nuotolinio ryšio priemones ir todėl nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, pavyzdžiui, telefonu ar SMS žinute. Reikalavimai dėl privalomos iki sutarties sudarymo pateiktinos informacijos, kuri turi būti nurodyta šiose nuotolinio ryšio priemonėse, apima informaciją apie teisę atsisakyti sutarties, nurodytą 6 straipsnio 1 dalies h punkte. Taigi pagal juos kartu reikia pateikti ir pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą direktyvos I priedo B dalyje. Tačiau pateikti sutarties atsisakymo formą, kai sutartis sudaroma tokiomis priemonėmis, kaip telefonas, neįmanoma, o pateikti patogiai vartotojui kitomis 8 straipsnio 4 dalyje numatytomis nuotolinio ryšio priemonėmis gali būti techniškai neįmanoma. Todėl tikslinga pagal Direktyvos 2011/83/ES 8 straipsnio 4 dalį nuostatos dėl pavyzdinės sutarties atsisakymo formos

neįtraukti į informaciją, kurią prekyautojai bet kuriuo atveju turi nurodyti sutarčiai sudaryti naudojamose nuotolinio ryšio priemonėse;

- (32) Direktyvos 2011/83/ES 16 straipsnio a punkte numatyta teisės atsisakyti paslaugų sutarčių, pagal kurias buvo suteikta visa paslauga, išimtis, jei paslaugos pradėtos teikti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus ir pripažinus, jog jis praras teisę atsisakyti sutarties, kai prekyautojas bus visiškai įvykdęs sutartį. O pagal Direktyvos 2011/83/ES 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 7 dalį, kuriose numatytos prekyautojo pareigos tais atvejais, kai sutartis pradėta vykdyti nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, prekyautojams tereikia gauti vartotojo išankstinį aiškų sutikimą, bet ne pripažinimą, kad, visiškai įvykdžius sutartį, teisė atsisakyti sutarties bus prarasta. Kad būtų užtikrintas pirmiau minėtų teisinių nuostatų nuoseklumas, 16 straipsnio a dalyje būtina išbraukti nuorodą į pripažinimą, kad, visiškai įvykdžius sutartį, teisė atsisakyti sutarties bus prarasta;
- (33) Direktyvoje 2011/83/ES išdėstytos visiškai suderintos taisyklės dėl teisės atsisakyti nuotolinės prekybos sutarčių ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytų sutarčių. Šiomis aplinkybėmis nustatyta, kad dvi konkrečios pareigos yra neproporcinga našta prekyautojams ir jas reikėtų išbraukti;
- (34) pirmoji susijusi su vartotojų teise atsisakyti nuotoliniu būdu arba ne prekybai skirtose patalpose sudarytų pirkimo–pardavimo sutarčių net po to, kai prekėmis pasinaudojama daugiau nei būtina jų pobūdžiui, savybėms ir veikimo būdui nustatyti. Pagal Direktyvos 2011/83/ES 14 straipsnio 2 dalį vartotojas vis dar gali atsisakyti internetu / ne prekybai skirtose patalpose pirktų prekių, net jei jis preke pasinaudojo daugiau, nei leidžiama, tačiau tokiu atveju vartotojui gali tekti atsakyti už bet kokią prekės vertės sumažėjimą;
- (35) dėl pareigos priimti tokias grąžinamas prekes prekyautojams kyla sunkumų, nes jie turi įvertinti grąžinamų prekių „sumažėjusią vertę“ ir jas vėl parduoti kaip naudotas prekes arba išmesti kaip netinkamas. Tai iškreipia pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, kurios siekiama Direktyva 2011/83/ES. Todėl vartotojų teisė grąžinti prekes tokiais atvejais turėtų būti išbraukta. Direktyvos 2011/83/ES I priedas „Informacija apie naudojimąsi teise atsisakyti sutarties“ taip pat turėtų būti patikslintas pagal šį pakeitimą;
- (36) antroji pareiga susijusi su Direktyvos 2011/83/ES 13 straipsniu, pagal kurį prekyautojai gali negrąžinti sumokėtos sumos tol, kol jiems grąžinamos prekės arba kol vartotojas pateikia įrodymų, kad jis išsiuntė prekes, nelygu, kas įvyksta anksčiau. Taikant pastarąją galimybę, tam tikromis aplinkybėmis prekyautojų gali būti faktiškai reikalaujama vartotojams sugrąžinti sumokėtą sumą dar iki tol, kol gaunamos grąžinamos prekės ir prekyautojas turi galimybę jas patikrinti. Tai iškreipia pusiausvyrą tarp aukšto vartotojų apsaugos lygio ir įmonių konkurencingumo, kurios siekiama Direktyva 2011/83/ES. Todėl prekyautojų pareiga kompensuoti mokėjimą vartotojui remiantis tik įrodymu, kad prekės išsiųstos prekyautojui, turėtų būti išbraukta. Direktyvos 2011/83/ES I priedas „Informacija apie naudojimąsi teise atsisakyti sutarties“ taip pat turėtų būti patikslintas pagal šį pakeitimą;
- (37) Direktyvos 2011/83/ES 14 straipsnio 4 dalyje nustatytos sąlygos, kuriomis vartotojas, naudodamasis teise atsisakyti sutarties, nemoka už suteiktas paslaugas, suteiktas komunalines paslaugas ir pateiktą fizinėje laikmenoje neįrašytą skaitmeninį turinį. Kai tenkinama bet kuri iš tų sąlygų, vartotojui nereikia mokėti paslaugos, komunalinių paslaugų ar skaitmeninio turinio, gautų prieš pasinaudojant teise atsisakyti sutarties, kainos. Kalbant apie skaitmeninį turinį, viena iš šių atskirai vertinamų sąlygų yra

nepateiktas sutarties patvirtinimas, įskaitant patvirtinimą, kad gautas vartotojo išankstinis aiškus sutikimas pradėti vykdyti sutartį nepasibaigus teisės atsisakyti sutarties laikotarpiui, ir pripažinimas, jog dėl to prarandama teisė atsisakyti sutarties. Kai naudojamas teisė atsisakyti sutarties, ši sąlyga nėra svarbi, nes vartotojas buvo tinkamai informuotas ir sutiko su šios teisės praradimu. Todėl ji turėtų būti išbraukta iš 14 straipsnio 4 dalies b punkto, kad kartu būtų užtikrintas suderinamumas su 16 straipsnio m punktu, kuriame apibrėžiama teisės atsisakyti sutarties išimtis skaitmeninio turinio atveju;

- (38) atsižvelgiant į technologinius pokyčius, iš Direktyvos 2011/83/ES 6 straipsnio 1 dalies c punkte pateikto ryšio priemonių sąrašo reikia išbraukti nuorodą į fakso numerį, nes faksas retai naudojamas ir iš esmės yra pasenęs. Be to, prekyautojams turėtų būti leista kaip alternatyvą elektroninio pašto adresui nurodyti kitas komunikacijos su vartotojais internetu priemonės, pavyzdžiui, elektronines formas ir pokalbius internetu, jeigu naudodamasis tokiais alternatyviomis priemonėmis vartotojas gali išsaugoti bendravimo turinį patvariojoje laikmenoje, panašiai kaip elektroniniame pašte. Direktyvos I priedas „Informacija apie naudojamą teisę atsisakyti sutarties“ taip pat turėtų būti patikslintas pagal šį pakeitimą;
- (39) šia direktyva keičiamose priemonėse turėtų būti padaryta papildomų pakeitimų, kuriais paaiškinamas konkrečių taisyklių taikymas;
- (40) Direktyvos 2005/29/EB I priedo 11 punktas, kuriuo redakcinėje skiltyje žiniasklaidoje draudžiama paslėpta reklama, turėtų būti patikslintas siekiant aiškiai nurodyti, kad tas pats draudimas taikomas ir tuo atveju, kai prekyautojas pateikia informaciją vartotojui kaip paieškos rezultatus pagal vartotojo interneto paieškos užklausą;
- (41) ES pagrindinių teisių chartijos 16 straipsnyje garantuojama laisvė užsiimti verslu pagal Sąjungos teisę ir nacionalinės teisės aktus bei praktiką. Tačiau prekyba produktais valstybėse narėse kaip tapačiais, kai iš tikrųjų jų sudėtis ar savybės gerokai skiriasi, vartotojus gali klaidinti ir paskatinti priimti tokį sprendimą dėl sandorio, kurio jie kitomis aplinkybėmis nebūtų priėmę;
- (42) todėl tokia veikla gali būti laikoma prieštaraujančia Direktyvai 2005/29/EB, remiantis svarbių elementų vertinimu kiekvienu konkrečiu atveju. Kad valstybių narių vartotojų ir už maisto produktus atsakingoms institucijoms būtų lengviau taikyti galiojančius teisės aktus, 2017 m. rugsėjo 26 d. *Komisijos pranešime „ES maisto produktų ir vartotojų apsaugos teisės aktų taikymas sprendžiant dvejopos produktų kokybės klausimus. Maisto produktai“*⁴⁶ buvo pateiktos dabartinių ES taisyklių taikymo dvejopos maisto produktų kokybės atvejais gairės. Šiomis aplinkybėmis Komisijos Jungtinis tyrimų centras šiuo metu rengia bendrą požiūrį į maisto produktų lyginamųjų tyrimų metodą;
- (43) tačiau, kaip rodo vykdymo užtikrinimo patirtis, nesant tikslios nuostatos vartotojams, prekyautojams ir nacionalinėms kompetentingoms institucijoms gali būti neaišku, kokia komercinė praktika galėtų prieštarauti Direktyvai 2005/29/EB. Todėl, siekiant užtikrinti teisinį tikrumą tiek prekyautojams, tiek vykdymo užtikrinimo institucijoms, Direktyva 2005/29/EB turėtų būti iš dalies pakeista aiškiai reglamentuojant prekybą produktu kaip tapačiu tokiam pat keliose kitose valstybėse narėse parduodamam produktui, kai tų produktų sudėtis ar savybės gerokai skiriasi. Kompetentingos institucijos tokią veiklą kiekvienu konkrečiu atveju turėtų vertinti ir nagrinėti pagal

⁴⁶

C(2017) 6532

direktyvos nuostatas. Atlikdama vertinimą kompetentinga institucija turėtų atsižvelgti į prekiautojo teisę to paties prekės ženklo produktus pritaikyti skirtingoms geografinėms rinkoms dėl teisėtų priešasčių, kaip antai vietinės ar sezoninės žaliavų pasiūlos, nustatytų vartotojų prioritetų ar savanoriškų strategijų, kuriomis siekiama didinti galimybes maitintis sveikai ir maistingai, taip pat į prekiautojo teisę skirtingose geografinėse rinkose to paties prekės ženklo produktus siūlyti skirtingo svorio ar tūrio pakuotėse;

- (44) nors ne prekybai skirtose patalpose vykdoma prekyba yra teisėtas ir nusistovėjęs prekybos kanalas, kaip prekyba prekiautojo prekybai skirtose patalpose ir nuotolinė prekyba, dėl tam tikros ypač agresyvios ar klaidinančios prekybos praktikos per apsilankymus vartotojo namuose be išankstinio vartotojo sutikimo arba per komercines ekskursijas vartotojams gali būti daromas spaudimas pirkti prekes, kurių kitomis aplinkybėmis jie nepirktų, ir (arba) pirkti pernelyg didelėmis kainomis, dažnai prašant nedelsiant sumokėti. Neretai tokia praktika būna nukreipta į senyvo amžiaus arba kitus pažeidžiamus vartotojus. Kai kurios valstybės narės tokią praktiką laiko netinkama ir mano, kad tam tikras ne prekybai skirtose patalpose vykdomos prekybos formas ir aspektus, kaip nustatyta Direktyvoje 2011/83/ES, pavyzdžiui, agresyvią ir klaidinančią produkto rinkodarą ar pardavimą nepageidaujamo lankymosi vartotojo namuose arba komercinių ekskursijų metu, būtina apriboti viešosios tvarkos arba vartotojo teisės į privatų gyvenimą, kuri saugoma ES pagrindinių teisių chartijos 7 straipsniu, sumetimais. Todėl, vadovaujantis subsidiarumo principu ir siekiant sudaryti sąlygas užtikrinti vykdymą, reikėtų paaiškinti, kad Direktyva 2005/29/EB nedaro poveikio valstybių narių teisei imtis priemonių, neįvertinus kiekvienu konkrečiu atveju tam tikros veiklos, siekiant apsaugoti teisėtus vartotojų interesus susidūrus su nepageidajamu prekiautojo lankymusi vartotojų namuose norint pasiūlyti ar parduoti produktus arba su prekiautojo organizuojamomis komercinėmis ekskursijomis siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, jeigu tokios priemonės pateisinamos viešosios tvarkos arba teisės į privatų gyvenimą apsaugos sumetimais. Tokios nuostatos turėtų būti proporcingos ir nediskriminacinės. Turėtų būti reikalaujama, kad valstybės narės praneštų Komisijai apie bet kokias tuo tikslu priimtas nacionalines nuostatas, kad Komisija galėtų šią informaciją perduoti visoms suinteresuotosioms šalims ir stebėti tų priemonių proporcingumą ir teisėtumą;
- (45) pagal 2011 m. rugsėjo 28 d. bendrą valstybių narių ir Komisijos politinį pareiškimą dėl aiškinamųjų dokumentų⁴⁷ valstybės narės pagrįstais atvejais išipareigojo prie pranešimų apie perkėlimo priemonės pridėti vieną ar daugiau dokumentų, kuriuose paaiškinamos direktyvos sudedamųjų dalių ir nacionalinių perkėlimo priemonių atitinkamų dalių sąsajos. Teisės aktų leidėjas laikosi nuomonės, kad šios direktyvos atveju tokių dokumentų perdavimas yra pagrįstas;
- (46) kadangi šios direktyvos tikslų – geresnio vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimo ir modernizavimo – valstybės narės negali deramai pasiekti, o dėl klausimo svarbumo Sąjungos mastu tų tikslų būtų geriau siekti Sąjungos lygmeniu, laikydamasi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidiarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šia direktyva neviršijama to, kas būtina nurodytiems tikslams pasiekti,

⁴⁷

OL C 369, 2011 12 17, p. 14.

PRIĖMĖ ŠIĄ DIREKTYVĄ:

1 straipsnis

Direktyvos 2005/29/EB daliniai pakeitimai

Direktyva 2005/29/EB iš dalies keičiama taip:

- (1) 3 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

- a) 5 dalis pakeičiama taip:

„Šia direktyva valstybėms narėms nekliudoma priimti nuostatų siekiant apsaugoti teisėtus vartotojų interesus susidūrus su agresyvia ar klaidinančia rinkodaros ar pardavimo praktika, kai vartotojo namuose apsilanko nepageidaujamas prekiautojas, arba su prekiautojo organizuojamomis komercinėmis ekskursijomis siekiant reklamuoti ar parduoti vartotojams produktus, jeigu tokios nuostatos pateisinamos viešosios tvarkos arba teisės į privatų gyvenimą apsaugos sumetimais.“;

- b) 6 dalis pakeičiama taip:

„Valstybės narės nedelsdamos praneša Komisijai apie bet kokias nacionalines nuostatas, taikomas remiantis 5 dalimi, ir apie visus vėlesnius pakeitimus. Komisija užtikrina, kad ši informacija vartotojams ir prekiautojams būtų lengvai prieinama tam skirtoje interneto svetainėje.“

- (2) 6 straipsnio 2 dalyje įterpiamas c punktas:

„c) bet kokią prekybą produktu kaip tapačiu tokiam pat keliose kitose valstybėse narėse parduodamam produktui, nors tų produktų sudėtis ar savybės gerokai skiriasi.“

- (3) 7 straipsnio 4 dalies d punktas pakeičiamas taip:

„d) apmokėjimo, pristatymo ir įvykdymo tvarka, jeigu ji neatitinka profesinio atidumo reikalavimų;“.

- (4) Įterpiamas 11a straipsnis:

„11a straipsnis

Teisių gynimas

1. Be 11 straipsnyje nustatyto reikalavimo nustatyti pakankamus ir veiksmingus atitikties užtikrinimo būdus, valstybės narės užtikrina, kad pagal nacionalinę teisę vartotojams, nukentėjusiems nuo nesąžiningos komercinės veiklos, taip pat būtų suteiktos sutartinės ir nesutartinės teisių gynimo priemonės, kad būtų pašalinti visi tokios nesąžiningos komercinės veiklos padariniai.

2. Sutartinės teisių gynimo priemonės apima bent galimybę vartotojui vienašališkai nutraukti sutartį.

3. Nesutartinės teisių gynimo priemonės apima bent vartotojo patirtos žalos atlyginimo galimybę.“

- (5) 13 straipsnis pakeičiamas taip:

„13 straipsnis

Sankcijos

1. Valstybės narės nustato taisykles dėl sankcijų, taikomas pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad jos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

2. Valstybės narės užtikrina, kad administracinės institucijos ar teismai, spręsdami, ar skirti sankciją ir kokio dydžio, atitinkamais atvejais deramai atsižvelgtų į šiuos kriterijus:

- (a) pažeidimo pobūdį, sunkumą ir trukmę ar poveikį laiko atžvilgiu;
- (b) nukentėjusių vartotojų skaičių, įskaitant vartotojus kitoje (–ose) valstybėje (–ėse) narėje (–ėse);
- (c) bet kokius veiksmus, kurių prekyautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;
- (d) atitinkamais atvejais tai, ar pažeidimas padarytas tyčia ar dėl aplaidumo;
- (e) bet kokius ankstesnius prekyautojo pažeidimus;
- (f) padarius pažeidimą prekyautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius;
- (g) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, susijusias su konkrečiu atveju.

3. Jeigu skiriama sankcija yra bauda, nustatant jos dydį taip pat atsižvelgiama į pažeidimą padariusio prekyautojo metinę apyvartą ir grynąjį pelną, taip pat į kitas baudas, paskirtas už tą patį arba kitus šios direktyvos pažeidimus kitose valstybėse narėse.

4. Valstybės narės užtikrina, kad sankcijos už plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 2017/2934, apimtų galimybę skirti baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų ne mažiau kaip 4 proc. prekyautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse.

5. Spręsdamos dėl pajamų iš baudų paskirstymo, valstybės narės atsižvelgia į vartotojų bendrąjį interesą.

6. Valstybės narės apie savo taisykles dėl sankcijų praneša Komisijai ne vėliau kaip [direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę data] ir nedelsdamos praneša jai apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.“

(6) I priedo 11 punktą pakeičiamas taip:

„11. Redakcinės skilties naudojimas žiniasklaidoje arba informacijos pateikimas pagal vartotojo interneto paieškos užklausą siekiant reklamuoti produktą, kai prekyautojas sumokėjo už reklamą, bet tai aiškiai nenurodyta turinyje ar paieškos rezultatuose arba vaizdinėmis ar garsinėmis priemonėmis, kurias vartotojas galėtų aiškiai atpažinti (užsakomasis reklaminis straipsnis; mokamas rodymas arba mokamas įtraukimas). Tai, kas paminėta, nepažeidžia Tarybos direktyvos 2010/13/ES⁴⁸ nuostatų.“

⁴⁸

2010 m. kovo 10 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2010/13/ES dėl valstybių narių įstatymuose ir kituose teisės aktuose išdėstytų tam tikrų nuostatų, susijusių su audiovizualinės

2 straipsnis

Direktyvos 2011/83/ES daliniai pakeitimai

Direktyva 2011/83/ES iš dalies keičiama taip:

(7) 2 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) įterpiamas 4a punktas:

„4a. asmens duomenys – asmens duomenys, kaip apibrėžta Reglamento (ES) 2016/679 4 straipsnio 1 dalyje;“;

(b) 6 punktas pakeičiamas taip:

„6. paslaugų sutartis – sutartis, išskyrus pirkimo–pardavimo sutartį, pagal kurią prekiautojas suteikia arba įsipareigoja suteikti paslaugą vartotojui, o vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti už ją kainą. Nuoroda į paslaugas apima ir skaitmenines paslaugas, o nuoroda į paslaugų sutartį apima ir skaitmeninių paslaugų sutartį;“;

(c) 11 punktas pakeičiamas taip:

„11. skaitmeninis turinys – skaitmenine forma sukurti ir pateikti duomenys, įskaitant vaizdo failus, garso failus, taikomąsias programas, skaitmeninius žaidimus ir kitą programinę įrangą;“;

(d) papildoma šiais punktais:

„16. fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartis – sutartis, pagal kurią prekiautojas teikia arba įsipareigoja teikti konkretų skaitmeninį turinį vartotojui, o vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti už jį kainą. Ši sąvoka apima ir sutartis, kai vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti prekiautojui asmens duomenis, išskyrus atvejus, kai prekiautojas vartotojo pateiktus asmens duomenis tvarko tik skaitmeninio turinio teikimo tikslais arba tam, kad atitiktų jam taikomus teisinius reikalavimus, ir prekiautojas netvarko šių duomenų jokiais kitais tikslais;“;

17. skaitmeninė paslauga – tai a) paslauga, leidžianti vartotojui kurti, tvarkyti ar saugoti arba gauti skaitmeninius duomenis, arba b) paslauga, leidžianti dalytis skaitmeniniais duomenimis, kuriuos įkėlė arba sukūrė vartotojas ir kiti tos paslaugos naudotojai, arba kitaip su tais duomenimis sąveikauti, įskaitant dalijimąsi vaizdo ir garso failais ir kitą failų prieglobą, teksto apdorojimą arba žaidimus debesijos kompiuterijos aplinkoje ir socialinėje žiniasklaidoje;

18. skaitmeninių paslaugų sutartis – sutartis, pagal kurią prekiautojas suteikia arba įsipareigoja suteikti skaitmeninę paslaugą vartotojui, o vartotojas sumoka arba įsipareigoja sumokėti už ją kainą. Ši sąvoka apima ir sutartis, kai vartotojas pateikia arba įsipareigoja pateikti prekiautojui asmens duomenis, išskyrus atvejus, kai prekiautojas vartotojo pateiktus asmens duomenis tvarko tik skaitmeninės paslaugos teikimo tikslais arba tam, kad atitiktų jam taikomus teisinius reikalavimus, ir prekiautojas netvarko šių duomenų jokiais kitais tikslais;

žiniasklaidos paslaugų teikimu, derinimo (Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyva) (OL L 95, 2010 4 15, p. 1).

19) elektroninė prekyvietė – paslaugų teikėjas, leidžiantis vartotojams sudaryti elektronines sutartis su prekiautojais ir vartotojais naudojantis elektroninės prekyvietės elektronine sąsaja;

20) elektroninė sąsaja – elektroninė sąsaja, kaip apibrėžta Reglamento (ES) 2018/302 2 straipsnio 16 punkte.“

(8) 5 straipsnio 1 dalies g ir h punktai pakeičiami taip:

„g) jei taikoma, informacija apie skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų funkcines savybes, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;

h) jei taikoma, informacija apie susijusį skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų suderinamumą su aparatine ir programine įranga, apie kurią prekiautojas žino arba pagrįstai galima manyti, kad turėjo žinoti.“

(9) 6 straipsnio 1 dalies c, r ir s punktai pakeičiami taip:

„c) geografinį adresą, kuriuo įsisteigęs prekiautojas, taip pat prekiautojo telefono numerį, elektroninio pašto adresą ar kitas internetinio ryšio priemones, kuriomis vartotojui garantuojama galimybė saugoti susirašinėjimą su prekiautoju patvariojoje laikmenoje, kad vartotojas galėtų greitai susisiekti su prekiautoju ir veiksmingai su juo bendrauti. Jei taikoma, prekiautojas taip pat nurodo prekiautojo, kurio vardu jis veikia, geografinį adresą ir tapatybės duomenis;

r) jei taikoma, informaciją apie skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų funkcines savybes, įskaitant taikomas technines apsaugos priemones;

s) jei taikoma, informaciją apie susijusį skaitmeninio turinio ir skaitmeninių paslaugų suderinamumą su aparatine ir programine įranga, apie kurią prekiautojas žino arba pagrįstai galima manyti, kad turėjo žinoti.“

(10) Įterpiamas 6a straipsnis:

„6a straipsnis

Papildomi informacijos reikalavimai, taikomi elektroninėse prekyvietėse sudarytoms sutartims

Prieš vartotojui elektroninėje prekyvietėje įsipareigojant pagal nuotolinės prekybos sutartį ar atitinkamą pasiūlymą, elektroninė prekyvietė pateikia dar šią informaciją:

(a) tai, ar prekes, paslaugas arba skaitmeninį turinį siūlanti trečioji šalis yra prekiautojas, remiantis elektroninei prekyviete pateikta tos trečiosios šalies deklaracija;

(b) tai, ar sudarytai sutarčiai taikomos Sąjungos vartotojų srities teisės aktuose numatytos vartotojų teisės; ir

(c) jeigu sutartis sudaroma su prekiautoju, tai, kuris prekiautojas yra atsakingas už Sąjungos vartotojų srities teisės aktuose numatytų vartotojų teisių taikymo sutarčiai užtikrinimą. Šis reikalavimas nedaro poveikio atsakomybei, kurią elektroninė prekyvietė gali turėti arba prisiimti dėl konkrečių sutarties nuostatų.“

(11) 7 straipsnio 3 dalis pakeičiama taip:

„3. Jeigu vartotojas nori, kad 9 straipsnio 2 dalyje numatytu sutarties atsisakymo laikotarpiu jam būtų pradėta teikti paslaugas ar būtų pradėta tiekti vandenį, dujas arba elektros energiją, kai nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, ar centralizuotai tiekti šilumą, o vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, prekiautojas reikalauja, kad vartotojas tokį aiškų prašymą pateiktų patvariojoje laikmenoje.“

(12) 8 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) 4 dalis pakeičiama taip:

„4. Jei sutartis sudaroma naudojant nuotolinio ryšio priemones ir todėl nėra pakankamai vietos ar laiko informacijai pateikti, prekiautojas, prieš sudarydamas tokią sutartį, šiose priemonėse nurodo bent iki sutarties sudarymo pateiktiną informaciją apie pagrindines prekių ar paslaugų savybes, prekiautojo tapatybės duomenis, visą kainą, teisę atsisakyti sutarties, sutarties trukmę, o jei sutartis neterminuota, sutarties nutraukimo sąlygas, nurodytas atitinkamai 6 straipsnio 1 dalies a, b, e, h ir o punktuose, išskyrus h punkte nurodytą pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nustatytą I priedo B dalyje. Kitą 6 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją prekiautojas tinkamai teikia vartotojui, laikydamasis šio straipsnio 1 dalies.“;

(b) 8 dalis pakeičiama taip:

„8. Jeigu vartotojas nori, kad 9 straipsnio 2 dalyje numatytu sutarties atsisakymo laikotarpiu jam būtų pradėta teikti paslaugas ar būtų pradėta tiekti vandenį, dujas arba elektros energiją, kai nėra parduodamas ribotas jų tūris arba nustatytas kiekis, ar centralizuotai tiekti šilumą, o vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, prekiautojas reikalauja, kad vartotojas pateiktų aiškų prašymą.“

(13) 13 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) 3 dalis pakeičiama taip:

„3. Išskyrus atvejus, kai prekiautojas pasiūlo pats atsiimti prekes, atsisakius pirkimo–pardavimo sutarties prekiautojas gali negrąžinti sumokėtos sumos tol, kol jam bus sugrąžintos prekės.“;

(b) papildoma šiomis dalimis:

„4. Kiek tai susiję su vartotojo asmens duomenimis, prekiautojas laikosi pagal Reglamentą (ES) 2016/679 taikytinų prievolių.

5. Kiek tai susiję su skaitmeniniu turiniu, kurį vartotojas įkėlė arba sukūrė naudodamasis prekiautojo teikiamu skaitmeniniu turiniu arba skaitmenine paslauga, jeigu tas skaitmeninis turinys nėra asmens duomenys, prekiautojas laikosi [Skaitmeninio turinio direktyvoje] numatytų prievolių ir gali naudotis joje numatytomis teisėmis.“

(14) 14 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(1) 2 dalis pakeičiama taip:

„Nutraukus sutartį vartotojas nesinaudoja skaitmeniniu turiniu arba skaitmenine paslauga ir nesuteikia galimybės jais naudotis trečiosioms šalims.“;

(2) 4 dalies b punktas iš dalies keičiamas taip:

(a) ii papunktis iš dalies keičiamas taip:

„ii) vartotojas, pateikdamas savo sutikimą, nepripažino, jog praranda teisę atsisakyti sutarties.“;

(b) iii papunktis išbraukiamas.

(15) 16 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

(a) a punktas pakeičiamas taip:

„a) kalbama apie paslaugų sutartis po to, kai buvo suteikta visa paslauga, jei sutartis pradėta vykdyti vartotojui aiškiai iš anksto sutikus;“;

(2) m punktas pakeičiamas taip:

„m) kalbama apie fizinėje laikmenoje neįrašyto skaitmeninio turinio teikimo sutartis, jei sutartis pradėta vykdyti, o tuo atveju, jei vartotojui pagal sutartį atsiranda mokėjimo pareiga, vartotojas aiškiai iš anksto sutiko, kad sutartis būtų pradėta vykdyti teisės atsisakyti sutarties laikotarpiu, ir pripažino, jog dėl to jis praranda teisę atsisakyti sutarties;“;

(3) papildoma šiuo punktu:

„n) teisės atsisakyti sutarties laikotarpiu vartotojas tiekiamų prekių atžvilgiu ėmėsi veiksmų, nebūtinų nustatyti, koks yra prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia.“

(16) 24 straipsnis pakeičiamas taip:

„Sankcijos

1. Valstybės narės nustato taisykles dėl sankcijų, taikomas pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad jos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

2. Valstybės narės užtikrina, kad administracinės institucijos ar teismai, sprendami, ar skirti sankciją ir kokio dydžio, atitinkamais atvejais deramai atsižvelgtų į šiuos kriterijus:

- (a) pažeidimo pobūdį, sunkumą ir trukmę ar poveikį laiko atžvilgiu;
- (b) nukentėjusių vartotojų skaičių, įskaitant vartotojus kitoje (–ose) valstybėje (–ėse) narėje (–ėse);
- (c) bet kokius veiksmus, kurių prekiautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;
- (d) atitinkamais atvejais tai, ar pažeidimas padarytas tyčia ar dėl aplaidumo;
- (e) bet kokius ankstesnius prekiautojo pažeidimus;
- (f) padarius pažeidimą prekiautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius;
- (g) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, susijusias su konkrečiu atveju.

3. Jeigu skiriama sankcija yra bauda, nustatant jos dydį taip pat atsižvelgiama į pažeidimą padariusio prekiautojo metinę apyvartą ir grynąjį pelną, taip pat į

kitas baudas, paskirtas už tą patį arba kitus šios direktyvos pažeidimus kitose valstybėse narėse.

4. Valstybės narės užtikrina, kad sankcijos už plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 2017/2934, apimtų galimybę skirti baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų ne mažiau kaip 4 proc. prekiautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse.

5. Spręsdamos dėl pajamų iš baudų paskirstymo, valstybės narės atsižvelgia į vartotojų bendrąjį interesą.

6. Valstybės narės apie savo taisykles dėl sankcijų praneša Komisijai ne vėliau kaip [direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę data] ir nedelsdamos praneša jai apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.“

(17) I priedas iš dalies keičiamas taip:

(1) A punktas iš dalies keičiamas taip:

(a) A punkto skirsnio „Teisė atsisakyti sutarties“ trečia pastraipa pakeičiama taip:

„Norėdamas pasinaudoti teise atsisakyti šios sutarties turite pranešti mums [2] apie savo sprendimą atsisakyti šios sutarties pateikdamas nedviprasmišką pareiškimą (pavyzdžiui, paštu ar elektroniniu laišku). Galite pasinaudoti pridedama pavyzdine sutarties atsisakymo forma, bet tai nėra privaloma. [3]“;

(b) skirsnio „Pildymo instrukcijos“ 2 punktas pakeičiamas taip:

„[2.] Įrašykite savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir telefono numerį arba elektroninio pašto adresą.“;

(c) skirsnio „Pildymo instrukcijos“ 4 punktas pakeičiamas taip:

„[4.] Jei sudaryta pirkimo–pardavimo sutartis, kurioje Jūs nepasisiūlėte pasiimti prekių sutarties atsisakymo atveju, įrašykite: „Mes galime negrąžinti sumokėtos sumos tol, kol neatgausime prekių.““;

(d) skirsnio „Pildymo instrukcijos“ 5 punkto c papunktis išbraukiamas.

(2) B punkto pirma įtrauka pakeičiama taip:

„Kam [čia prekiautojas įrašo savo vardą ir pavardę, geografinį adresą ir, jei turi, elektroninio pašto adresą]:“.

3 straipsnis

Direktyvos 93/13/EB daliniai pakeitimai

Direktyva 93/13/EEB iš dalies keičiama taip:

Įterpiamas 8b straipsnis:

„8b straipsnis

1. Valstybės narės nustato taisykles dėl sankcijų, taikomas pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad jos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

2. Valstybės narės užtikrina, kad administracinės institucijos ar teismai, sprendami, ar skirti sankciją ir kokio dydžio, atitinkamais atvejais deramai atsižvelgtų į šiuos kriterijus:

- (b) pažeidimo pobūdį, sunkumą ir trukmę ar poveikį laiko atžvilgiu;
- (c) nukentėjusių vartotojų skaičių, įskaitant vartotojus kitoje (–ose) valstybėje (–ėse) narėje (–ėse);
- (d) bet kokius veiksmus, kurių prekiautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;
- (e) atitinkamais atvejais tai, ar pažeidimas padarytas tyčia ar dėl aplaidumo;
- (f) bet kokius ankstesnius prekiautojo pažeidimus;
- (g) padarius pažeidimą prekiautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius;
- (h) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, susijusias su konkrečiu atveju.

3. Jeigu skiriama sankcija yra bauda, nustatant jos dydį taip pat atsižvelgiama į pažeidimą padariusio prekiautojo metinę apyvartą ir grynąjį pelną, taip pat į kitas baudas, paskirtas už tą patį arba kitus šios direktyvos pažeidimus kitose valstybėse narėse.

4. Valstybės narės užtikrina, kad sankcijos už plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 2017/2934, apimtų galimybę skirti baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų ne mažiau kaip 4 proc. prekiautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse.

5. Spręsdamos dėl pajamų iš baudų paskirstymo, valstybės narės atsižvelgia į vartotojų bendrąjį interesą.

6. Valstybės narės apie savo taisyklės dėl sankcijų praneša Komisijai ne vėliau kaip [direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę data] ir nedelsdamos praneša jai apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.“

4 straipsnis

Direktyvos 98/6/EB daliniai pakeitimai

Direktyva 98/6/EB iš dalies keičiama taip:

8 straipsnis pakeičiamas taip:

„8 straipsnis

1. Valstybės narės nustato taisyklės dėl sankcijų, taikomas pažeidus pagal šią direktyvą priimtas nacionalines nuostatas, ir imasi visų būtinų priemonių užtikrinti, kad jos būtų įgyvendinamos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasomos.

2. Valstybės narės užtikrina, kad administracinės institucijos ar teismai, sprendami, ar skirti sankciją ir kokio dydžio, atitinkamais atvejais deramai atsižvelgtų į šiuos kriterijus:

- (i) pažeidimo pobūdį, sunkumą ir trukmę ar poveikį laiko atžvilgiu;

- (j) nukentėjusių vartotojų skaičių, įskaitant vartotojus kitoje (–ose) valstybėje (–ėse) narėje (–ėse);
- (k) bet kokius veiksmus, kurių prekiautojas ėmėsi, kad sumažintų ar atlygintų vartotojų patirtą žalą;
- (l) atitinkamais atvejais tai, ar pažeidimas padarytas tyčia ar dėl aplaidumo;
- (m) bet kokius ankstesnius prekiautojo pažeidimus;
- (n) padarius pažeidimą prekiautojo gautą finansinę naudą arba išvengtus nuostolius;
- (o) kitas sunkinančias ar lengvinančias aplinkybes, susijusias su konkrečiu atveju.

3. Jeigu skiriama sankcija yra bauda, nustatant jos dydį taip pat atsižvelgiama į pažeidimą padariusio prekiautojo metinę apyvartą ir grynąjį pelną, taip pat į kitas baudas, paskirtas už tą patį arba kitus šios direktyvos pažeidimus kitose valstybėse narėse.

4. Valstybės narės užtikrina, kad sankcijos už plačiai paplitusius pažeidimus ir Sąjungos mastu plačiai paplitusius pažeidimus, kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 2017/2934, apimtų galimybę skirti baudas, kurių maksimalus dydis sudarytų ne mažiau kaip 4 proc. prekiautojo metinės apyvartos atitinkamoje valstybėje narėje ar valstybėse narėse.

5. Spręsdamos dėl pajamų iš baudų paskirstymo, valstybės narės atsižvelgia į vartotojų bendrąjį interesą.

6. Valstybės narės apie savo taisykles dėl sankcijų praneša Komisijai ne vėliau kaip [direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę data] ir nedelsdamos praneša jai apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.“

5 straipsnis

Perkėlimas į nacionalinę teisę

1. Valstybės narės ne vėliau kaip 18 mėnesių po priėmimo priima ir paskelbia įstatymus ir kitus teisės aktus, būtinus, kad būtų laikomasi šios direktyvos. Jos nedelsdamos pateikia Komisijai tų teisės aktų nuostatų tekstą.
Tas nuostatas jos taiko praėjus 6 mėnesiams po perkėlimo į nacionalinę teisę termino.
Valstybės narės, priimdamos tas nuostatas, daro jose nuorodą į šią direktyvą arba tokia nuoroda daroma jas oficialiai skelbiant. Nuorodos darymo tvarką nustato valstybės narės.
2. 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 Briuselyje

*Europos Parlamento vardu
Pirmininkas*

*Tarybos vardu
Pirmininkas*