

Skaitmeninės teisės

Teorinis informacinis dokumentas

TURINYS

Turiny	1
Įvadas.....	3
Duomenų apsauga.....	4
Vartotojų duomenų apsaugos politikos istorija.....	4
Kodėl duomenų apsauga svarbi vartotojams	4
Pagrindiniai iššūkiai, susiję su duomenų apsaugos vartotojų politika.....	4
Pagrindinės vartotojų teisės ir pareigos	5
ES ir nacionalinio lygmens įstatymai ir kiti teisės aktai.....	5
Teismų praktika	6
Ką gali padaryti vartotojai, jei jie turi problemų?	6
Kiti šaltiniai – informacijos suvestinės, leidiniai, nuorodos	7
Platformos	8
Vartotojų teisių politikos dėl platformų istorija	8
Kodėl platformos svarbios vartotojams.....	8
Pagrindiniai iššūkiai, susiję su platformomis	9
Pagrindinės vartotojų teisės ir pareigos	12
ES lygmens įstatymai ir kiti teisės aktai	14
Teismų praktika	15
Ką gali padaryti vartotojai, jei jie turi problemų?	15
Kiti ištekliai – informacijos suvestinės, leidiniai, nuorodos	15
Telekomunikacijos	16
Vartotojų politikos dėl telekomunikacijos paslaugų istorija.....	16
Kodėl telekomunikacijos paslaugos svarbios vartotojams	16
Pagrindiniai iššūkiai telekomunikacijų paslaugose.....	16
Pagrindinės vartotojų teisės ir pareigos	19
Teisė ir reguliavimas ES lygmeniu.....	22
Teismų praktika	26
Ką gali padaryti vartotojai, jei jie turi problemų?	26
Kiti šaltiniai – informacijos suvestinės, leidiniai, nuorodos	27
Priedas – Elektroninės komercijos direktyvos sąrašas, ESTT praktika.....	28

Ši medžiaga buvo sukurta vykdant projektą „Consumer PRO“, kuris yra Europos Komisijos iniciatyva pagal Europos vartotojų programą. Europos Komisijos parama nereiškia pritarimo turiniui, kuris atspindi tik autorių požiūrį. Komisija negali būti laikoma atsakinga už šiame dokumente pateiktos informacijos naudojimą.

Teisinė aplinka, susijusi su vartotojų teisėmis skaitmeninė erdvėje, šiuo metu sparčiai kinta, tiek ES, tiek nacionaliniu mastu. Dokumente pateikiami faktai atitinka 2021 m. balandžio mėn. būklę. Maloniai prašome naudojant šio dokumento nuorodas bei teiginius patikrinti, ar per laiką, praėjusį nuo paskutinio šio dokumento atnaujinimo, nepasikeitė teisinis reguliavimas ar neiškilo kiti svarbūs veiksniai.





Gerbiamas skaitytojau,

Šis teorinės informacijos dokumentas yra dalis „Consumer Pro“ mokymų, kuriais siekiama, kad vartotojų organizacijos ir kiti vartotojų politikos dalyviai būtų geriau pasirengę apsaugoti savo šalies vartotojus.

Šio dokumento tikslas – suteikti jums ir jūsų komandai naudingos ir aktualios informacijos apie skaitmenines teises. Jo turinį parengė BEUC skaitmeninių teisių politikos ekspertai, siekdami suteikti jums įrankį:

- greitai apmokyti savo komandos specialistus;
- lengvai rasti susijusią informaciją;
- suteikti jūsų darbuotojams galimybę geriau informuoti vartotojus apie jų teises;
- didinti nacionalinių ministerijų ir valdžios institucijų informuotumą apie skaitmenines teises.

Apie „Consumer PRO“

„**Consumer PRO**“ yra Europos Komisijos iniciatyva pagal Europos vartotojų programą, kurią įgyvendina Europos vartotojų organizacija BEUC. Jos tikslas – neformaliojo švietimo priemonėmis stiprinti Europos vartotojų organizacijų ir kitų vartotojų politikos dalyvių gebėjimus. Projektas apima ES valstybes nares, o taip pat Islandiją ir Norvegiją.

Norėdami gauti daugiau informacijos, rašykite Info@consumer-pro.eu.

DUOMENŲ APSAUGA

Vartotojų duomenų apsaugos politikos istorija

Fizinių asmenų apsauga tvarkant asmens duomenis yra viena pagrindinių Europos Sąjungoje. Europos Sąjungos teisių chartijos 8 straipsnio 1 dalyje ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 16 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kiekvienas turi teisę į su jais susijusių asmens duomenų apsaugą. Be to, Pagrindinių teisių chartijos 7 straipsnyje nustatyta, kad kiekvienas turi teisę į tai, kad būtų gerbiamas jo privatus ir šeimos gyvenimas, namai ir ryšiai.

Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (BDAR) yra pagrindinis teisės aktas, kuriuo reglamentuojamas asmens duomenų tvarkymas ES. Juo reikalaujama, kad organizacijos – tiek viešojo sektoriaus įstaigos, tiek įmonės – skaidriai ir sąžiningai naudotų vartotojų asmens duomenis. Reglamentu sustiprinamos jūsų teisės. Jis taikoma visoms organizacijoms, kurios tvarko ES esančių asmenų asmens duomenis, neatsižvelgiant į tai, kur organizacijos yra įsikūrusios.

E. privatumo taisyklėmis (šiuo metu peržiūrima E. privatumo direktyva) saugomas elektroninių ryšių konfidencialumas, taip pat numatyta speciali vartotojų apsauga nuo neužsakytų komercinių pranešimų, siunčiamų naudojantis elektroniniais ryšiais.

Kodėl duomenų apsauga svarbi vartotojams

Nors skaitmeninės informacinės technologijos yra naudingos vartotojams, jos ir **naujų internetinių paslaugų** atsiradimas taip pat yra didelis iššūkis pagrindinėms privatumo **teisėms ir asmens duomenų** apsaugai. Šiuo metu skaitmeniniame pasaulyje dominuojantys verslo modeliai grindžiami kiekvieno vartotojo žingsnio stebėjimu ir analize. Įmonės naudoja surinktą informaciją vartotojų profilams kurti; šiais profilais vėliau prekiaujama internete, jie naudojami tikslinei reklamai. Profiliai taip pat galėtų būti naudojami siekiant diskriminuoti vartotojus ir daryti įtaką jų elgesiui. Svarbu užtikrinti, kad vartotojai galėtų kontroliuoti savo asmens duomenis ir naudotis naujoviškais skaitmeniniais produktais ir paslaugomis neatsisakydami savo privatumo.



Pagrindiniai iššūkiai, susiję su duomenų apsaugos vartotojų politika

Vartotojams labai sunku kontroliuoti, kas vyksta su jų duomenimis praktikoje. Jų teisės labai dažnai neigiamos ir jie dažnai yra priversti sutikti atsisakyti savo privatumo, jei nori naudotis skaitmeniniais produktais ir paslaugomis.

Vartotojai yra nuolat stebimi komerciniais tikslais, o jų asmens duomenimis naudojasi daugybė įmonių, apie daugelį kurių net nesame niekad girdėję. Skaitmeninėje erdvėje pateikiama įmonių privatumo politika dažnai yra neaiški, ilga, sudėtinga ir labai sunkiai suvokiama, o vartotojas neturi kito pasirinkimo, kaip tik su ja sutikti. Vartotojams dažnai suteikiama kontrolės iliuzija tais atvejais, kai jų prašoma sutikimo „pažymėkite langelį“ principu.

BDAR yra skirtas daugeliui šių klausimų spręsti. Tačiau praėjus dvejiems metams nuo jo taikymo pradžios, verslo praktika iš esmės nepasikeitė. Naujojo reglamento laikymosi lygis atrodo žemas, o vykdymo užtikrinimo šiuo metu trūksta. Duomenų apsaugos institucijoms sunku susidoroti su visais gautais skundais, o nauja vykdymo užtikrinimo struktūra, pagrįsta bendradarbiavimo ir nuoseklumo užtikrinimo mechanizmu, siekiant užtikrinti nuoseklų teisės aiškinimą ir taikymą visoje ES, kuriasi ilgai ir sunkiai.

E. privatumo taisyklių reforma, kuria siekiama papildyti BDAR ir toliau apsaugoti pranešimų konfidencialumą, vykdoma jau daugiau nei dvejus metus ir vis dar nėra susitarimo. Daugiau informacijos apie E. privatumo reglamentą rasite [BEUC informaciniame biuletenyje](#).

Pagrindinės vartotojų teisės ir pareigos

BDAR reikalauja, kad organizacijos, tiek viešosios įstaigos, tiek įmonės, skaidriai ir sąžiningai naudotų vartotojų asmens duomenis. Jame pateikiami [principai, kuriais reglamentuojamas](#) asmens duomenų saugumas.

Jis taip pat suteikia vartotojams [keletą teisių](#), užtikrinančių, kad jie galėtų kontroliuoti savo duomenis. Be kita ko, vartotojai turi teisę:

- Būti aiškiai ir lengvai suprantamai informuojami apie tai, kaip naudojami jų asmens duomenys. Turi būti nurodyta, kokius duomenis, kas ir kokiais tikslais naudoja.
- Gauti prieigą prie organizacijų turimų duomenų apie juos ir gauti savo duomenų kopiją.
- Ištaisyti savo duomenis, jei jie yra netikslūs.
- Galimybę paprašyti organizacijų ištrinti turimus duomenis.
- Paprašyti organizacijų laikinai arba visam laikui nustoti naudoti jų duomenis.
- Gauti savo duomenis įprastai naudojamu formatu, kad galėtų juos pasiimti ir naudoti kur nors kitur.
- Užginčyti automatizuotus sprendimus, pagrįstus jų asmens duomenimis, kurie jiems daro reikšmingą poveikį (pvz., atsisakoma suteikti paskolą).
- Būti informuoti, jei jų duomenys yra pamesti ar pavogti.
- Pateikti skundą savo nacionalinei duomenų apsaugos institucijai arba kreiptis į teismą pagal ES ir nacionalinio lygmens įstatymus ir kitus teisės aktus.

ES ir nacionalinio lygmens įstatymai ir kiti teisės aktai

- [EU pagrindinių teisių chartija](#)
- [Reglamento \(EU\) 2016/679](#) dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (BDAR).

- [Direktyva 2002/58/EC](#) dėl asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos elektroninių ryšių sektoriuje (Direktyva dėl privatumo ir elektroninių ryšių) – Iš dalies pakeista [Direktyva 2009/136/EC](#)
- [Europos duomenų apsaugos valdybos gairės, rekomendacijos ir geriausia praktika](#)
- [Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūno nuomonės](#)
- [Elgesio kodekso pavyzdys: Tiesioginės rinkodaros federacija](#)

Teismų praktika

Dėl Duomenų apsaugos institucijos ir Teismo sprendimų saugyklos, taip pat straipsnių apie BDAR apsilankykite: www.GDPRHub.eu

Oficialiame ES teisės portale: [Eurlex](#) straipsniai apie BDAR. Tai sąrašas ETT bylų ir preliminarinių klausimų, susijusių su BDAR: rasite teismų praktikos sąrašą dalyje „dokumento informacija“.

Ką gali padaryti vartotojai, jei jie turi problemų?

Jei vartotojas mano, kad buvo pažeistos jo teisės pagal BDAR, yra dvi galimybės:

- Skundo pateikimas nacionalinei duomenų apsaugos institucijai.
- Pateikti ieškinį tiesiogiai teisme prieš įmonę ar organizaciją. Tai netrukdo vartotojui pateikti skundą nacionalinėms duomenų apsaugos institucijoms, jei jos to pageidauja.

Be to, jei vartotojas mano, kad duomenų apsaugos institucijos netinkamai išnagrinėjo jo skundą arba jei jo netenkina atsakymas arba jei jis per 3 mėnesius nuo skundo pateikimo dienos neinformuoja jį apie pažangą ar rezultatus, jis gali tiesiogiai kreiptis į teismą dėl [DPA](#).

Be nacionalinių duomenų apsaugos institucijų, kitos viešosios valdžios institucijos, apie kreipimąsi į kurias verta svarstyti, yra:

Europos lygmeniu:

- Europos Komisija, atsakinga už tai, kad valstybės narės tinkamai įgyvendintų BDAR, taip pat turi įgaliojimus deleguotaisiais aktais „aktyvuoti“ tam tikras BDAR nuostatas (pvz., dėl standartizuotų „privatumo piktogramų“ sukūrimo).
- [Europos duomenų apsaugos valdyba](#) (EDAV) apjungia visas nacionalines duomenų apsaugos institucijas. Jos pagrindinis uždavinys – užtikrinti BDAR taikymo ir aiškinimo nuoseklumą.
- [Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas](#) (EDAPP), kuris prižiūri, kaip ES institucijos laikosi žmonių asmens duomenų, ir konsultuoja institucijas duomenų apsaugos klausimais.

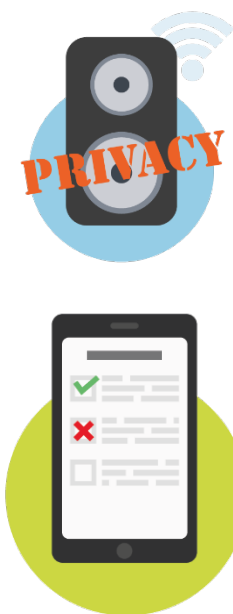
Alternatyvus ginčų sprendimas (AGS)

Neteisminis procesas ir kitos ginčų sprendimo procedūros, skirtos sprendžiant duomenų valdytojų ir duomenų subjektų ginčus, susijusius su asmens duomenų tvarkymu, gali būti nustatytos pagal

pramonės institucijų priimtus elgesio kodeksus (BDAR 40 straipsnis), nedarant poveikio duomenų subjektų teisėms pateikti skundus savo duomenų apsaugos institucijai ir kreiptis į teismą dėl teisminių teisių gynimo priemonių.

Kiti šaltiniai – informacijos suvestinės, leidiniai, nuorodos

- Europos Komisijos [interneto svetainė](#) su informacija apie BDAR
- [Europos Komisijos BDAR biblioteka – infografika, informacijos suvestinės ir kita piliečiams bei įmonėms skirta medžiaga](#)
- [BEUC informacijos suvestinė – ką jums reiškia ES duomenų apsaugos teisė?](#)
- „Access now“ („Prieiga dabar“) – Vartotojo [vadovas](#) duomenų apsaugos tema: Jūsų teisės ir kaip jomis naudotis
- [Pagrindinių teisių agentūra – Europos duomenų apsaugos vadovas](#)
- Vadovai, kuriuos duomenų apsaugos institucijos paskelbė nacionaliniu lygmeniu ([pvz., štai JK ICO paskelbtas vadovas](#))
- Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūno (EDAPP) paskelbtos informacijos [suvestinės](#)
- [BDAR](#) istorija ir žodynėlis (EDAPP)



Vartotojų teisių politikos dėl platformų istorija

Pirmaisiais elektroninės prekybos metais tokie pirkimai daugiausia vyko įmonių interneto svetainėse, kurios tuo pat metu turėjo tradicines (angl. *brick-and-mortar*, „plytų ir skiedinio“) parduotuves tradiciniuose prekybiniuose rajonuose. Šiandien vartotojų pirkimo elgsena iš esmės keičiasi: vis daugiau žmonių užsisako paslaugas ir produktus per elektronines prekyvietes, o prekės siunčiamos Europos vartotojams tiesiai iš ES nepriklausančių šalių.

Be to, daugėja sukčiavimų, susijusių su tuo, kad ES steigiamos internetinės parduotuvės, kurias kuria pardavėjai, apsimitantys Europos bendrovėmis, tačiau iš tikrųjų užsisakantys platformas iš pačios Kinijos ir parduodantys šiuos produktus vartotojams už didesnę kainą nei, pavyzdžiui, wish.com. Tai buvo pastebėta Danijoje ir Prancūzijoje.¹

Yra pagrįstai susirūpinta, kad daugelis šių produktų neatitinka Europos įstatymų ir techninių standartų, kurie taikomi vartotojų teisėms, sveikatai ir aplinkai apsaugoti. Nors gamintojai ir platintojai, turintys buveinę ES, gali būti laikomi atsakingais už gaminių saugą ir atitiktį, deja, dažnai taip nėra gamintojams, kurie neturi buveinės ES kaip tarpininkai, t. y. elektroninės prekybos platformos atsisako priimti atsakomybę už atitiktį.

Apsipirkimas, bendravimas su draugais ir šeima, dalijimasis patirtimi, filmo žiūrėjimas, muzikos klausymasis, knygos skaitymas, kelionės užsakymas, naujo recepto gaminimas, dienos planavimas, judėjimas po miestą, kaimynų pagalbos prašymas ir informacijos internete ieškojimai – tai tik keletas pagrindinių veiklų, kurias kasdien vykdo milijonai vartotojų, pavyzdžių. Kiekvienai iš šių veiklų yra viena ar kelios interneto platformos, palengvinančios šias paslaugas. Vartotojai naudojami

8

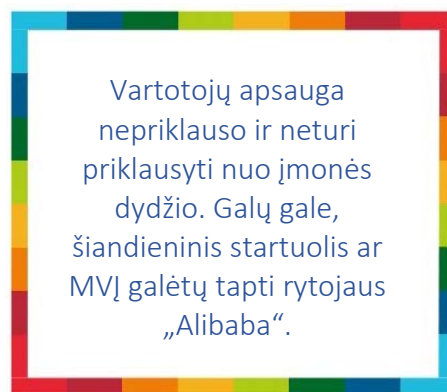
platformų ekonomikos antplūdžiu, kuris, deja, teikia ne tik naudos, bet ir sukuria daug iššūkių vartotojų apsaugai.

Pagrindiniai iššūkiai, susiję su platformomis

Apskritai, kai buvo priimta Elektroninės komercijos direktyva, tokios platformos kaip „Google“, „Amazon“ ar Booking.com buvo dar kūdikystės stadijoje. Daugelis kitų tarpininkų net neegzistavo. Pavyzdžiui, „Facebook“ ir „Shopify“ veiklą pradėjo 2004 m. „Etsy“ buvo įkurta 2005 metais; „Airbnb“ – 2008 m. Tuo tarpu „Instagram“, „Wish“ ir „AliExpress“ išvydo dienos šviesą 2010 m.

Per pastaruosius 20 metų pasikeitė kai kurių šių ir kitų įmonių verslo modeliai. Pasikeitė ir rinkos galios dinamika.

Europos skaitmeninės rinkos aplinka patyrė „duomenizaciją“ (informacijos pavertimas duomenimis yra skaitmeninių verslo modelių pagrindas); platformų antplūdį; bendro vartojimo ekonomikos plitimą; paslaugų teikėjų įvairovės augimą, įvairių funkcijų, vertikalios integracijos ir dydžio požįriu. Tačiau kiekviena įmonė turi žaisti pagal taisykles. Vartotojų apsauga nepriklauso ir neturi priklausyti nuo įmonės dydžio. Galų gale, šiandieninis startuolis ar MVĮ galėtų tapti rytojaus „Alibaba“.²



Daugelis platformų vystosi. Kai kurios iš jų neapsiriboja pradiniu informacijos ar patikimų tarpininkų vaidmeniu (pvz., palyginimo ar reitingavimo platformos, tokios kaip „Yelp“), bet leidžia platformoje sudaryti sandorius. Tai yra verslo modeliai, dėl kurių platforma patenka į kategoriją „elektroninė prekyvietė“, kuri šiuo metu yra vartotojų apsaugos organizacijų dėmesio centre. Šio tipo platforma „Omnibus“ direktyvoje apibrėžiama kaip^{3 4} „paslauga, naudojanti prekiautojo arba jo vardu valdomą programinę įrangą, įskaitant interneto svetainę, interneto svetainės dalį ar taikomąją programą, kuri leidžia vartotojams sudaryti nuotolinės prekybos sutartis su kitais prekiautojais ar vartotojais“. Nepaisant to, dažnai platformos vaidmuo neapsiriboja vien tik sutarčių tarp pardavėjų

² http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

³ VZBV tyrimas, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 17.

⁴ 2(1)(n) p. Nesąžiningos komercinės veiklos direktyva, su pakeitimais padarytais Direktyva 2019/2161, <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

ir pirkėjų sudarymu, bet apima ir kitas paslaugas, tokias kaip mokėjimo paslaugos, įvykdymo paslaugos, grąžinimo apdorojimas ir skundų nagrinėjimas.⁵

Kitos platformos įgauna keletą vaidmenų. Yra „hibridinių platformų“, kurios gali sujungti skirtingas tarpines funkcijas arba vertikaliai integruotas platformas. Pastarieji rinkos žaidėjai ne tik veikia kaip tarpininkai, bet ir tiesiogiai arba per susijusias bendroves konkuruoja su prekyautojais. Pavyzdžiui, „Amazon“ yra pardavėjas, internetinė prekyvietė, debesų kompiuterijos įmonė, vaizdo įrašų dalijimosi platforma, leidėjas, reklamos įmonė, prijungtų įrenginių gamintojas ir dirbtinio intelekto įmonė.

Vartotojų organizacijos pasisako už teisės aktų sistemos pakeitimus, kad būtų atsižvelgta į šią naują rinkos tikrovę.

Konkretūs iššūkiai

Iššūkis Nr. 1. Įvairaus neteisėto turinio plitimas.

Skaitmeninės paslaugos tam tikru mastu tapo plačiai paplitusių vartotojų teisės pažeidimų šaltiniu; jos generuoja pajamų srautą, skirtą reklamai parduoti arba pavojingiems, nesaugiems, neteisėtiems produktams reklamuoti internete. Pavyzdžiui:⁶

	BEUC narė organizacija „Which?“ (Jungtinė Karalystė) rado kalėdines lemputes, parduodamas internete, kurios galėtų sukelti gaisrą ar elektros smūgį vartotojui⁷.
	Danijos vartotojų taryba atskleidė, kad kosmetika wish.com neatitinka ES teisės aktų reikalavimų.

⁵ VZBV tyrimas, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 18.

⁶ Žiūrėkite pavyzdžius https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

⁷ <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

	Visai neseniai šeši BEUC nariai nustatė, kad du trečdaliai iš 250 produktų, įsigytų iš elektroninių prekyviečių, neišlaikė saugos bandymų. Produktų naudojimas gali sukelti elektros smūgį, gaisrą ar uždegimą.⁸
---	--

Iššūkis Nr. 2. Elektroninės prekybos veiklos ir kitos platformos veiklos painiava.

Diskusijose dėl Elektroninės komercijos direktyvos reformos daugiausia dėmesio skiriama tokiems klausimams: neapykantą kurstančios kalbos, teroristinis turinys, autorių teisių saugoma medžiaga, žodžio laisvė ir pan. Nors tai svarbūs klausimai, ES taip pat neturėtų pamiršti konkrečių vartotojų apsaugos problemų. Būtina užtikrinti, kad vartotojai, perkantys produktus ar paslaugas per elektronines prekyvietes, būtų visiškai apsaugoti.⁹

Būtina atskirti nelegalių produktų pardavimą nuo kitos veiklos, pvz., komentarų skelbimo socialiniuose tinkluose. Nors pastaruoju atveju kyla aiškių saviraiškos laisvės ribojimo problemų, pirmuoju atveju pagrindinis klausimas yra toli gražu ne žodžio laisvė, o gaminių sauga ir vartotojų apsaugos reikalai.

Iššūkis Nr. 3. Elektroninės komercijos direktyva „netaikoma trečioje šalyje įsisteigusiems paslaugų teikėjams“.¹⁰

Kai kurie trečiosiose šalyse įsisteigę paslaugų teikėjai naudojami direktyvos teritorijos apribojimais, sukurdami nesąžiningas ir nevienodas sąlygas.

Iššūkis Nr. 4. Būdas, kaip Elektroninės komercijos direktyva reglamentuoja hostingo paslaugų teikėjus, yra išmaniai panaudojamas kai kurių platformų, įskaitant (bet ne tik) elektronines prekyvietes. Šios siekia taip apsisaugoti nuo bet kokios atskaitomybės.

Iššūkis Nr. 5. Šiuo metu galiojančiuose teisės aktuose yra spragų reguliuoti elektronines prekyvietes. Mažai dėmesio skiriama elektroninių prekyviečių praturtėjimui nuo neteisėto turinio.

Iššūkis Nr. 6. Naujosios taisyklės gali tapti kliūtimi valstybėms narėms tinkamai siekti viešojo intereso tikslų.

Pavyzdžiui, byloje C-390/18 ESTT nusprendė, kad „Airbnb“ yra laikoma informacinės visuomenės paslauga (Elektroninės komercijos direktyvos 2.a straipsnis). Kadangi Prancūzija nepranešė Komisijai

⁸ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

⁹ ES „Omnibus“ direktyvoje apibrėžiama kaip „paslauga, naudojanti prekiautojo arba jo vardu valdomą programinę įrangą, įskaitant interneto svetainę, interneto svetainės dalį arba taikomąją programą, kuri leidžia vartotojams sudaryti nuotolinės prekybos sutartis su kitais prekiautojais ar vartotojais“. Nepaisant to, dažnai platformos vaidmuo neapsiriboja vien tik sutarčių tarp pardavėjų ir pirkėjų sudarymu, bet apima ir kitas paslaugas, tokias kaip mokėjimo paslaugos, įvykdymo paslaugos, grąžinimo apdorojimas ir skundų nagrinėjimas.

¹⁰ Elektroninės komercijos direktyvos 58 konstatuojamoji dalis.

apie įstatymą, reikalaujantį nekilnojamojo turto agento profesinės licencijos tokioms bendrovėms kaip „Airbnb“, ji negali nustatyti šio įpareigojimo „Airbnb“, nes tai pažeistų Elektroninės komercijos direktyvos 3.4 b) str. nuostatas. Šis atvejis parodė, kad e. prekybos direktyva, pirmiausia iškeliant vidaus rinką, kelia problemų valstybėms narėms priimti vartotojų apsaugos įstatymus ir politiką. Tačiau svarbu pažymėti, kad sprendimas nereiškia, jog vyriausybės negali nustatyti tokių priemonių tokioms bendrovėms kaip „Airbnb“. ESTT aiškiai nurodė, kad Elektroninės komercijos direktyvoje nustatyta pareiga pranešti¹¹ „nesiekiamo sutrukdyti valstybei narei priimti priemones, priklausančias jos kompetencijai ir galinčias turėti įtakos laisvei teikti paslaugas, bet neleisti valstybei narei iš esmės pakenkti valstybės narės, kurioje įsisteigęs atitinkamos informacinės visuomenės paslaugos teikėjas, kompetencijai“.

Iššūkis Nr. 7. Tinkamos priežiūros ir vykdymo užtikrinimo stoka.

Skaitmeninės rinkos vystosi sparčiai, o kompetentingos institucijos, atrodo, nesusidoroja, nors turi visą patirtį ir išteklius, reikalingus rinkos problemoms stebėti ir spręsti.

Pagrindinės vartotojų teisės ir pareigos

Elektroninės komercijos direktyva ilgą laiką buvo vienas iš kertinių interneto akmenų. Elektroninės komercijos direktyvoje nustatytas kilmės šalies principas su kai kuriomis svarbiomis išimtimis (visų pirma vartotojų sutartimis), pagrindiniais įpareigojimais teikti informaciją paslaugų gavėjams (pvz., vartotojams), atleidimu nuo atsakomybės ir apribojimais internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjams, be kitų nuostatų:

- **1–3 straipsniai: Bendrosios nuostatos**
- **4–15 straipsniai: Principai**
 - 1 skirsnis: Įsisteigimo ir informavimo reikalavimai
 - 2 skirsnis: Komerciniai pranešimai
 - 3 skirsnis: Sutartys internetu
 - 4 skirsnis: Tarpininko atsakomybė
- **16–20 straipsniai: Įgyvendinimas**
- **21–24 straipsniai: Baigiamosios nuostatos**

Kur rasti svarbiausias Elektroninės komercijos direktyvos nuostatas?

- **Pagrindinis tikslas** – vidaus rinką ir laisvę teikti informacinės visuomenės paslaugas (1 straipsnis).

¹¹ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

- **Kiti tikslai** apima „*teisinį tikrumą ir vartotojų pasitikėjimą*“ (7 konstatuojamoji dalis), užtikrinant aukšto lygio vartotojų apsaugą ir nepilnamečių apsaugą (10 konstatuojamoji dalis)
- **Taikymo sritis** (1 straipsnis)
- **Sąvokų apibrėžimai** (2 straipsnis)
- **Pagrindinė informacija** vartotojams ir kitiems gavėjams (5, 6, 10 straipsniai)
- **Teisės pateikiant užsakymus internetu** (11 straipsnis)
- **Tarpininko atsakomybės principai** (12–15 straipsniai). Svarbiausi principai yra šie:
 1. Hostingo paslaugų teikėjai neatsako už trečiųjų šalių turinį tol, kol žinodami jie operatyviai pašalina arba panaikina prieigą prie neteisėto turinio (14 straipsnis)
 2. Draudimas valstybėms narėms nustatyti bendrą stebėsenos prievolę teikėjams (15 straipsnis)
- **Elgesio kodeksai** (16 straipsnis)
- **Alternatyvus ginčų sprendimas** (17 straipsnis)
- **Teismo ieškiniai** „*nutraukia bet kokią įtariamą pažeidimą ir užkerta kelią tolesniam susijusių interesų pažeidimui*“ (18 straipsnis)
- **Valstybių narių bendradarbiavimas** (19 straipsnis)
 - **Sankcijos** (straipsnis 20)

Nuo 2000 m., kai buvo priimta Elektroninės komercijos direktyva, skaitmeninės paslaugos vystėsi ir kilo naujų iššūkių. Pavyzdžiui, „saugaus uosto“ principas suteikia kai kurioms platformoms laisvą erdvę, kad jos nebūtų laikomos atsakingomis. Kai kurie skaitmeninių paslaugų teikėjai neprisiima esminės atsakomybės ir nesuteikia vartotojams tinkamo žalos atlyginimo, jei kas nors atsitinka. Be to, dėl kai kurių savanoriškų iniciatyvų buvo vėluojama imtis labai reikalingų reguliavimo veiksmų. Tai galima padaryti skaitmeninių paslaugų įstatymu.

„Consumer PRO“ taip pat parengė dar du dokumentus vartotojų teisės ir tvarumo temomis, kurie gali naudingai papildyti šį dokumentą. Juos rasite čia: <https://www.beuc.eu/consumer-pro-boosting-professionals-consumer-protection#theoreticalbackgrounddocuments>

ES lygmens įstatymai ir kiti teisės aktai

REGLAMENTAS / DIREKTYVA	ĮSIGALIOJIMO (TAIKymo) DATA	PERŽIŪRA / VERTINIMAS	Terminas	Komentaras
Elektroninės komercijos direktyva	17/01/2002 (perkėlimas į nacionalinę teisę)	EK pakartotinio nagrinėjimo ataskaita (21 str.)	Iki 17/07/2003, o vėliau kas dvejus metus	Nuo 2012 m. mums nėra žinomi jokie oficialūs vertinimai. Komisijos 2017 m. sektoriaus tyrimas gali būti įdomus konkurencijos požiūriu.
		Skaitmeninių paslaugų teisės aktas (DSA, Digital Services Act)	2020 m. kovo mėn. – konsultacijos	DSA turi būti pateiktas kaip paketas. Jis neabejotinai apims Elektroninės komercijos direktyvos reformą ir gali apimti rinkoje dominuojančių platformų <i>ex ante</i> reguliavimą.
			2020 m. pabaiga – EK pasiūlymas ir poveikio vertinimas	Pagrindinės Elektroninės komercijos direktyvos reformos temos: tarpininkų atsakomybė, kilmės šalies principas, pranešimo ir veiksmų procedūros, skaidrumo reikalavimai, vykdymo užtikrinimas ir koordinavimas tarp valstybių narių.
Platforma verslo reglamentui (P2B reglamentas)	12/07/2020	EK skaidrumo reikalavimų klasifikavimo gairės (5 str.)	12/07/2020	12/12/2020 – suinteresuotųjų šalių renginys, skirtas surinkti nuomones ir jomis pagrįsti gaires.
		EK skatina elgesio kodeksus (17 str.)	Nėra datos	Atliekant peržiūrą bus atlikta jų veikimo analizė.
		EK peržiūros ataskaita (18 str.)	13/01/2022 ir toliau kas trejus metus	
Omnibus direktyva	2021 m. lapkričio 28 d. (perkėlimas į nacionalinę teisę) 2022 m. gegužės 28 d. (taikymas)	7 straipsnis – Perkėlimas į nacionalinę teisę	6 straipsnis – Komisijos ataskaitos ir peržiūra. Ataskaita, kurią EK turi paskelbti iki 2024 m. gegužės 28 d.	

Teismų praktika

- **Dėl P2B reglamento:** teismų praktikos nėra, nes ji taikoma tik nuo 2020 m. liepos 12 d. Įdomu sekti „Spotify“ konkurencijos skundą prieš „Apple“:
https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **Dėl „Omnibus“ direktyvos:** dar nėra teismų praktikos, nes ji bus taikoma tik nuo 2022 m. gegužės 28 d. Susipažinkite su vartotojų teisės teoriniu informaciniu dokumentu¹², kad sužinotumėte apie kitų vartotojų teisės priemonių teismų praktiką.
- **Dėl Elektroninės komercijos direktyvos:** išsamų bylų sąrašą rasite I priede.

Ką gali padaryti vartotojai, jei jie turi problemų?

- Kreipkitės tiesiai į pardavėją / platformą (šis žingsnis nėra privalomas).
- Galimas alternatyvus ginčų sprendimas (AGS) (šis žingsnis nėra privalomas).
- Valstybių narių kompetentingos institucijos: jos skirtingos įvairiose šalyse ir įvairiose srityse. Žr. skyrelį „Kokios institucijos nagrinėja vartotojų ir verslininkų ginčus?“ čia:
<https://www.vvtat.lt/vartotojams/kaip-pateikti-prasyma/431>

Kiti ištekliai – informacijos suvestinės, leidiniai, nuorodos

- Europos Komisijos pranešimas apie Elektroninės komercijos direktyvoje nagrinėjamas priemones ir tikslus ([čia](#))
- BEUC pozicijos dokumentas Vartotojų apsaugos užtikrinimas platformų ekonomikoje: ([čia](#))
- BEUC pozicijos dokumentas Bendro vartojimo ekonomika ([čia](#))
- BEUC pozicijos dokumentas dėl Skaitmeninių paslaugų akto ([čia](#))

¹² <https://www.beuc.eu/consumer-pro-boosting-professionals-consumer-protection>

TELEKOMUNIKACIJOS

Vartotojų politikos dėl telekomunikacijos paslaugų istorija

Telekomunikacijų rinkos tebėra svarbus sektorius, keliantis susirūpinimą visiems Europos vartotojams, nes bendras pasitenkinimas telekomunikacijų paslaugomis tebėra labai mažas. ES taisyklės neseniai buvo atnaujintos pagal Europos elektroninių ryšių kodekso (EERK) ir Europos elektroninių ryšių reguliuotojų institucijos (EERRI) reglamentą. Ši reforma labai pagerins vartotojų apsaugą, jei valstybės narės ją tinkamai įgyvendins ir įgyvendins. EERRI gairės yra svarbi priemonė nuosekliai aiškinti taisykles.

Kodėl telekomunikacijos paslaugos svarbios vartotojams

Vis labiau tarpusavyje susijusiame pasaulyje vartotojai vis daugiau laiko ir pinigų praleidžia internete, bendraudami su kitais ir naudodamiesi skaitmeninėmis paslaugomis. Prieiga prie įperkamo, aukštos kokybės interneto ryšio ir ryšių technologijų tapo būtina sąlyga, kad visi vartotojai galėtų dalyvauti skaitmeninėje visuomenėje.

Pagrindiniai iššūkiai telekomunikacijų paslaugose

Telekomunikacijų rinkos vis dar labai sudėtingos vartotojams, o skundų skaičius tebėra labai didelis. Tai rodo pačios Europos Komisijos vartotojų rinkų rezultatų suvestinė (2018 m.) ir vartotojų organizacijų gauti vartotojų skundai.

- 2018 m. Komisijos [vartotojų apsaugos švieslentėje](#) (angl. *Consumer Scoreboard*) nustatyta, kad „*telekomunikacijų rinkose išlieka problemų*“. „*Didelis problemų dažnis tebėra bene silpnoji šio sektoriaus vieta.*“ „*Vartotojų, pranešančių apie problemas (vidutiniškai 16,9 proc.), dalis šiose rinkose yra didžiausia tarp visų apklaustų paslaugų rinkų, ypač interneto paslaugų (20,3 proc.). Tai daro didžiausią bendrą žalą vartotojams visuose sektoriuose.*“ Kitaip tariant, telekomunikacijų paslaugos daro didžiausią žalą vartotojams.
- Komisija netgi turi rinkos rezultatų rodiklį, kuris rodo, kaip gerai rinka veikia atsižvelgiant į vartotojų interesus. Komisija nustatė, kad „*visi šeši rinkos klasteriai, kurie yra palyginami su 2015 m., rodo vidutinio MPI balo pagerėjimą, išskyrus telekomunikacijų*“ rinkos klasterį, kuris rodo nedidelį sumažėjimą (plg. su [šios ataskaitos](#) 9-uju psl.).

Konkretūs klausimai apima, bet neapsiriboja:

- Aukštos kainos ir skirtumai įvairiose šalyse

Europos Komisijos atliktas judriojo plačiajuosčio ryšio pasiūlymų mažmeninių kainų tyrimas parodė, kad, nepaisant sumažėjusių kainų, kai kurios šalys, ypač Vengrija, Portugalija, Kipras, Čekija, Graikija ir Slovakija, vis dar yra laikytinos brangiomis.

- Konkurencijos stoka visose šalyse

Nyderlanduose „Consumentenbond“ skundžiasi dviejų operatorių – KPN ir „VodafoneZiggo“ – duopolija. Jie abu turi savo tinklą ir veikia fiksuotojo bei judriojo ryšio rinkoje. Kainos kyla kiekvienais metais.

Daugiau informacijos rasite:¹³

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>

<https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

- Nesąžiningos sutarčių sąlygos

Daugiau informacijos rasite:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>

- Klaidinanti ir nesąžininga komercinė veikla

Pavyzdžiui, išmaniųjų telefonų reklama – „nemokamai“, kai iš tikrųjų mokamai:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

- Esminių sutarties sąlygų slėpimas po sutarties teisinėmis vingrybėmis

- Piktnaudžiavimas vienašališku sutarties sąlygų pakeitimu

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

¹³ Šiame skirsnyje pateikiamos nuorodos į informacinius dokumentus yra Europos vartotojų organizacijų straipsnių, todėl jie pateikiami nacionaline kalba, rinkinys. Jei norite sužinoti daugiau informacijos, naudokite vertimo įrankį.

- Neprašytų paslaugų aktyvinimas
SMS sugeneruotos prenumeratos įvairių rūšių nepageidaujamoms paslaugoms, pažadėtoms kaip „nemokamos“.
- Netinkamas sutarčių pardavimas pažeidžiamiems vartotojams (pvz., pagyvenusiems žmonėms)
- Paslaugų teikėjų perjungimas
Kaip pabrėžia VZBV, „2015 m. atsakinga Vokietijos reguliavimo agentūra Federalinė tinklo agentūra (Bundesnetzagentur) užregistravo apie 178 000 vartotojų užklausų ir skundų telekomunikacijų klausimais. Maždaug pusė jų buvo susiję su paslaugų teikėjų keitimu“. https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf, plg. Federalinė tinklų agentūra: 2015 m. metinė ataskaita, 2016 m.
- Paslaugų teikimo trikdžiai
- Paslaugų kokybė
<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>
- Skaitmeninė atskirtis, ypač tarp kaimo ir urbanizuotų vietovių. Kai kurie namų ūkiai visiškai neturi interneto ryšio.
<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>
- Tinklo neutralumo pažeidimai
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Neprašyti pranešimai
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (12-13 psl.)
- Nepakankamas vartotojų informuotumas apie teises (<https://www.econsumer.eu/>) arba trūkumas noro skųstis, jei kas nors negerai. <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>

- Vykdymo užtikrinimas, pvz., pagal nulinio reitingo pasiūlymus
<https://epicenter.works/document/1522>

Pagrindinės vartotojų teisės ir pareigos

1. REKC (angl. EECC): ES vartotojų teisių ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų pareigų atnaujinimas (įskaitant paslaugų teikėjus):

- Apibendrintas svarbiausių naujų privalumų vartotojams sąrašas:
 - o Skambučiai ES viduje ir SMS žinutės: nuo 2019 m. gegužės 15 d. skambučiai ES viduje bus ribojami iki 19 centų už minutę, o SMS – iki 6 centų už SMS.
 - o Įpareigojimas teikti universalias paslaugas dabar yra orientuotas į plačiajuostę interneto prieigą, o tai turėtų reikšti, kad visi vartotojai, įskaitant ekonomiškai pažeidžiamus vartotojus, turi prieinamą prieigą prie interneto bei tinkamos kokybės ryši.
 - o Informacijos ir skaidrumo reikalavimai buvo atnaujinti ir dabar apima kai kuriuos mūsų papildymus.
 - o Nutraukdami sutartį vartotojai dabar turės didesnes teises.
 - o Vartotojai taip pat bus apsaugoti susietųjų sutarčių (kai perkami keli produktai vienu metu) atveju.
 - o Telekomunikacijų operatoriai turės atlyginti vartotojams už netinkamą tiekėjo keitimo (perjungimo) vėlavimą.
 - o Visos skaitmeninio ryšio paslaugos (įskaitant internetines programėles) turi atitikti ryšių saugumo principą.

Buvo išvengta blogiausių rinkos reguliavimo režimo panaikinimo scenarijų. Nacionalinės reguliavimo institucijos vis dar turės pakankamai galių užtikrinti konkurenciją rinkoje, be kita ko, ir oligopolijų susiformavimo atveju.

- Pagrindiniai vartotojų apsaugos straipsniai: EERK 99–116 straipsniai
Pavyzdys: Europos Komisija priėmė įgyvendinimo reglamentą, nustatantį elektroninių ryšių paslaugų sutarčių santraukos šabloną, kuris yra naudingas vartotojams:
 - o Pridėta daugiau paketų specifikacijų ir nustatyta pateikimo tvarka (Paslaugų ir galinių įrenginių skyriuje).
 - o Buvo įtraukti visi atitinkami interneto prieigos greičiai. Taip pat turėtų būti pateikta nacionalinių teisių gynimo priemonių, kuriomis galima pasinaudoti ne tik dėl greičio gedimo, bet ir dėl kitų paslaugų kokybės parametrų gedimų, santrauka.
 - o Daugiau paaiškinimų dėl trukmės ir nutraukimo skyriaus.
 - o „Reikalaujama informacija turėtų būti pateikiama tiesiogiai santraukoje, o ne remiantis kitais informacijos šaltiniais.“

Paaikškinimai, kad valstybės narės savo nacionalinėje teisėje gali palikti galioti arba įtraukti nuostatas, susijusias su aspektais, kuriems netaikomas Europos elektroninių ryšių kodekso 102 straipsnis (pvz., kalba, kaip reikia pateikti šabloną, skatinimas, glaudi priežiūra ir vykdymo užtikrinimas ir t. t.).

2. Tinklo neutralumas: Nuo 2016 m. gegužės mėn. EU įstatyme nustatyta, kad visas interneto srautas turi būti traktuojamas vienodai.

Tinklo neutralumo principas reiškia, kad interneto prieigos teikėjai nebegali sulėtinti, blokuoti prieigos prie tam tikrų taikomųjų programų ar paslaugų ar kitaip diskriminuoti.

Reglamento 2015/2020 3.3 straipsnis užtikrina tinklo neutralumą:

„Interneto prieigos paslaugų teikėjai, teikdami interneto prieigos paslaugas, vienodai traktuoja visą srautą, nediskriminuodami, neribodami ir nesikišdami, nepriklausomai nuo siuntėjo ir gavėjo, turinio, su kuriuo galima susipažinti ar kuris yra platinamas, naudojamų ar teikiamų taikomųjų programų ar paslaugų arba naudojamų galinių įrenginių.“

3. Tarptinklinis ryšys: tarptinklinio ryšio mokesčių ribojimas nuo 2017 m. su tam tikromis išimtimis.

- Pagal nutylėjimą, vartotojai turi turėti galimybę naudotis savo vidaus (nacionaliniais) mobiliaisiais planais keliaudami ES viduje be jokio papildomo mokesčio. Tai reiškia, kad iš esmės vartotojai, būdami kitoje ES šalyje, gali naudoti tiek pat minučių, SMS žinučių ir gigabaitų duomenų, kaip ir namie. Kai kuriais atvejais taikomos išimtys. Judriojo ryšio paslaugų teikėjai turi galimybę (bet ne pareigą) prie savo sutarčių pridėti vadinamąją sąžiningo naudojimo politiką. Siekiama, kad šios sąžiningo naudojimo politikos kryptys apibrėžtų, kaip jų klientai gali naudotis savo vidaus mobiliaisiais planais keliaudami [RLAH](#) (angl. „roam like at home“) režimu.
 - 2019 m. lapkričio mėn. peržiūros ataskaitoje Europos Komisija patvirtino, kad tarptinklinio ryšio taisyklės yra sėkmės istorija tiek mažmeninės, tiek didmeninės prekybos lygmeniu. Komisija nustatė, kad „palyginus su metais prieš tarptinklinio ryšio panaikinimą“, mes turime
 - o 10 kartų didesnę mobiliųjų duomenų naudojimą keliaujant ES;
 - o 12 kartų didesnę – šventiniu laikotarpiu;
 - o 3 kartus didesnę telefono skambučių kiekį.
1. *„Ataskaitoje daroma išvada, kad konkurencijos dinamika tarptinklinio ryšio rinkoje artimiausiu metu greičiausiai nesikeis, o tai reiškia, kad dabartinis mažmeninis ir didmeninis reguliavimas vis dar yra būtinas. Dabartinės tarptinklinio ryšio taisyklės turėtų būti toliau taikomos ateinančiais metais, siekiant užtikrinti, kad piliečiai galėtų naudotis tarptinkliniu ryšiu be papildomų išlaidų ES. Tarptinklinio ryšio reglamentas šiuo metu galioja iki 2022 m. birželio mėn.“*, – pridūrė Komisija.

4. ES vidaus ryšiai: NUO 2019 m. gegužės 15 d. ES apribojo skambučių į kitą ES šalį kainą (19 centų) ir nustatė 6 centų ribą SMS žinutei. DUK: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>



Teisė ir reguliavimas ES lygmeniu

REGLAMENTAS / DIREKTYVA	ĮSIGALIOJIMO (TAIKYMO) DATA	PERŽIŪRA / VERTINIMAS		TERMINAS	KOMENTARAS		
TELEKOMUNIKACIJOS							
EERRI Reglamentas (angl. BEREC Regulation)	20/12/2018	ES vidaus ryšių viršutinės ribos (50 straipsnis = 5a straipsnis, reglamentas 2015/2120; Konstatuojamosios dalys 42-52)	Europos centrinis bankas peržiūrės apribojimus kitomis valiutomis nei euras	2020 m. gegužės 15 d. (ir kiekvienais metais)	15/05/2019 – taikymo pradžia. 14/05/2024 – galiojimo pabaiga	ECB naudos atitinkamų metų sausio 15 d., vasario 15 d. ir kovo 15 d. paskelbtus orientacinius valiutų keitimo kursus.	
			Atnaujinta 06/03/2019 EERRI gairės dėl komunikacijos ES viduje	2020 m. kovo 3 d. plenarinis posėdis (30/09-02/10/2020)			
			1-oji EERRI ryšių ES viduje lyginamoji ataskaita	2020 m. kovo 3 d. plenarinis posėdis (30/09-02/10/2020)		Bus atliekamos viešosios konsultacijos.	
		EERRI turi sukurti informacijos ir pagrindinę sistemą (41 str.)			21/06/2020		
		Komisijos vertinimo ataskaita (48 str.) – pasiūlymas dėl galimų pakeitimų arba jų panaikinimo.			21/12/2023 (kas 5 metus)		Poreikis toliau siekti nacionalinių kainų ir kainų ES viduje lygybės. Bent jau būtina užtikrinti priemonės tęstinumą ir žemesnes maksimalias kainų ribas.

Europos elektroninių ryšių kodeksas (EERK)¹⁴	21/12/2020 (perkėlimas į nacionalinę teisę)	Valstybės narės praneša Komisijai apie priemones, kuriomis galutiniams paslaugų gavėjams taikoma griežtesnė ir (arba) mažesnė apsauga (101 straipsnis)		21/12/2019	Yra 101 straipsnio (maksimalus suderinimas) išimty.
		Įvairių apsaugos priemonių taikymo terminas (101 str.)		21/12/2021	
		EK įgyvendinimo aktas dėl sutarčių santraukos šablono (102 str.)		21/12/2019	Priimtas
		EERRI gairės dėl tinklo galinių taškų (61 straipsnis)		21/06/2020	Konsultacijos iki 21/11/2019.
		EERRI paslaugų kokybės rodiklių gairės (104 straipsnis)		21/06/2020	
		EERRI ataskaita dėl universaliųjų paslaugų – geriausia valstybių narių praktika, susijusi su tinkama plačiajuoste prieiga (84 straipsnis)		21/06/2020	Ataskaita turi būti reguliariai atnaujinama „atsižvelgiant į technologijų pažangą ir vartotojų naudojimo modelių pokyčius“.
		EERRI gairės dėl labai didelio pralaidumo tinklų (76, 82 str., 61 straipsnio 3 dalis ir 80 straipsnis)		21/12/2020; atnaujinimas numat. 31/12/2025	
		Nacionalinės reguliavimo institucijos notifikuos EK įmones, kurios turi įpareigojimų teikti universalias paslaugas (121 straipsnis)		21/12/2020	Apie bet kokius pakeitimus pranešama nedelsiant.
		Deleguotieji teisės aktai (117 str.)	EK ataskaita dėl įgaliojimų delegavimo	prieš 9 mėnesius 19/12/2023	Europos Parlamentas <u>arba</u> Europos Sąjungos Taryba gali bet kuriuo metu atšaukti delegavimo įgaliojimus.
			Delegavimo terminas	19/12/2023	
			Deleguotasis teisės aktas dėl ES skambučių užbaigimo tarifų (75 straipsnis)	31/12/2020	EK konsultacijos; EERRI lyginamosios analizės ataskaita 2 plenariniame posėdyje (2020 m. birželio 10–12 d.); EERRI indėlis 3 plenariniame posėdyje (30/09-02/10/2020)

¹⁴ Pastaba: EERK pakeičia keturias ES direktyvas (dėl [bendrujų](#), [prieigos](#), [leidimų](#) ir [universaliųjų paslaugų](#)).

		Deleguotasis teisės aktas, kuriuo iš dalies pakeičiami V, VI, IX, X ir XI priedai (116 straipsnis)		19/12/2023	
		EB „gali“ priimti įgyvendinimo aktus kartu su ENISA nuomone dėl saugumo priemonių, kurias turi priimti paslaugų teikėjai. Jie „ <i>kiek įmanoma grindžiami Europos ir tarptautiniais standartais ir netrukdo valstybėms narėms priimti papildomų reikalavimų</i> “. (40 straipsnis, 316 konstat. dalis)		Nėra datos	
		EERRI nuomonė dėl konkrečios galutinių naudotojų teisių peržiūros (123 straipsnis)		21/12/2021 ir kas 3 metus	Svarbu. Remdamasi EERRI nuomone, EK gali pateikti pasiūlymą dėl teisėkūros procedūra priimamo akto (123 straipsnio 2 dalis), be datos.
		Peržiūros procedūros (122 straipsnis)	EK ataskaita apie Direktyvos veikimą.	21/12/2025 ir kas 5 metus	Galimas pasiūlymas dėl teisėkūros procedūra priimamo akto. Atsižvelgti į EERRI nuomonę.
			EK ataskaita dėl universaliųjų paslaugų apimties	21/12/2025 ir kas 5 metus	
EERRI nuomonė dėl bendrojo leidimo įgyvendinimo nacionaliniu lygmeniu, veikimo ir poveikio vidaus rinkai.	21/12/2021 ir kas 3 metus				
Reglamentas (ES) 531/2012 (Tarptinklinio ryšio reglamentas, nauja redakcija)	01/07/2012 (įsigaliojimas)	Reglamentas 2015/2120 (RLAH)	EERRI gairės dėl didmeninės ir mažmeninės prekybos	27/03/2017	- EK tarpinė ataskaita (12/12/2018) - EERRI nuomonė dėl tarptinklinio ryšio taisyklių veikimo (13/06/2019)
			Peržiūros sąlyga (9 straipsnis)	30/04/2019 ir kas 4 metus	- EK sąžiningo naudojimo politikos ir tvarumo leidžiančios nukrypti nuostatos peržiūros ataskaita (26/06/2019)
	30/06/2022 (galiojimo laiko pabaiga)	Reglamentas 2017/920 (Didmeninis tarptinklinis ryšys)	EB ataskaita dėl didmeninių viršutinių ribų	15/12/2019 ir kas dvejus metus	- EK pirmoji išsami peržiūros ataskaita mažmeniniu ir didmeniniu lygiu (29/11/2019)
		EK įgyvendinimo reglamentas 2016/2286 (leidžiančios nukrypti nuostatos, sąžininga politika)		6/2019	

		Metinis EK įgyvendinimo reglamentas, kuriuo nustatomas gautų skambučių didžiausių judriojo ryšio skambučių užbaigimo tarifų svertinis vidurkis		02/01/2019 (įsigaliojimas)	
		Peržiūra (19 straipsnis)	Preliminari ataskaita	Iki 15/12/2018	
			Galutinis raportas (mažmeninė ir didmeninė prekyba) – EK ir EERRI turi konsultuotis su EERRI, kad ji reguliariai teiktų ataskaitas.	Iki 15/12/2019 ir kas dvejus metus	
Reglamentas 2015/2120 (tinklo neutralumas)	30/04/2016	EERRI tinklo neutralumo gairės, kurios bus atnaujintos 2020 m.		Plenarinis posėdis 2 (10-12/06/2020)	BEUC atsakė į 2019 m. konsultacijas.
5G Rekomendacijos	26/03/2019	Valstybių narių ataskaita dėl ES koordinuoto 5G tinklų saugumo rizikos vertinimo		09/10/2019	
		Tarybos išvados dėl 5G		03/12/2019	
		NIS bendradarbiavimo grupė – priemonių rinkinys , skirtas priemonėms, kuriomis siekiama mažinti nustatytą kibernetinio saugumo riziką nacionaliniu ir ES lygmenimis, mažinti.		31/12/2019	
		Valstybių narių poveikio vertinimas, bendradarbiaujant su EK, dėl rekomendacijų, siekiant nustatyti, ar reikia imtis tolesnių veiksmų.		01/10/2020	Atliekant šį vertinimą, turėtų būti atsižvelgiama į koordinuoto Europos rizikos vertinimo rezultatus ir priemonių veiksmingumą.

Teismų praktika

- **EERK (EECC):** dar nėra teismų praktikos. Perkėlimo į nacionalinę teisę terminas – 2020 m. gruodžio 21 d. Galbūt norėsite patikrinti nacionalinio teismo sprendimus ir teismų praktiką, susijusią su ankstesnėmis direktyvomis.
1. **EERRI (BEREC) reglamentas:** „Telefonica“ ir „Deutsche Telecom“ pateikė bylas [T-161/19](#) ir [T-162/19](#), prašydamos panaikinti EERRI reglamento 50 straipsnį (t. y. išbraukti ES vidaus ryšių viršutinės ribas). Bendrasis Teismas nepripažino bylų dėl kompetencijos stokos.
- Bendrojo Teismo nutartis (gali būti apskūsta):
- a. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
 - b. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>
- **Tinklo neutralumas:**
 - a. Dvi dar neišnagrinėtos ESTT bylos ([C-807/18](#) ir [C-39/19](#)) Europos Sąjungos Teisingumo Teisme (ESTT), kuriomis siekiama paaiškinti, kaip Atviro interneto [reglamentas](#) taikomas nuliniam reitingui.
 - b. Taip pat būta kelių nacionalinių reguliavimo institucijų ir teismų sprendimų.
 - **Tarptinklinio ryšio taisyklės:**
[http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

Ką gali padaryti vartotojai, jei jie turi problemų¹⁵?

- **Kreiptis į tiekėją tiesiogiai.** Sutartyje ir sutarties santraukoje turi būti paskirtas kontaktinis asmuo (EERK 102 straipsnis).
- **Vartotojų organizacijos** gali būti tarpininkais tarp vartotojo ir teikėjo. Tai labai naudinga, jei jums reikia išsiaiškinti, kaip veikia sudėtinga sistema, pvz., Ispanijoje: <http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>
- **Neteisminis ginčų sprendimas** (EERK 25 straipsnis): valstybės narės privalo paskirti EERK galutinių naudotojų teisių skyriaus kompetentingą instituciją, NRI arba nepriklausomą įstaigą, atsakingą už AGS.
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN>
- **Teismas.**

¹⁵ Skundų mechanizmai įvairiose šalyse skiriasi. Kai kurios vartotojų organizacijos netgi priklauso AGS įstaigai (pvz., Kroatijoje ir Danijoje).

Kiti šaltiniai – informacijos suvestinės, leidiniai, nuorodos

- BEUC medžiagos: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- EERRI dokumentuose yra naudingų duomenų ir gairių, kuriomis siekiama aiškinti teisės aktus ir padėti užtikrinti nuoseklų jų taikymą ir vykdymą:
https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- Dėl tarptinklinio ryšio: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- Dėl ES vidaus ryšių viršutinių ribų:
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be>
- Dėl tinklo neutralumo: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4> („Burger King“ reklama apie tinklo neutralumą)
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Patikrinkite mūsų narių – vartotojų organizacijų – tinklapių telekomunikacijų skyrius. Pvz., čia rasite priemonę, kurią sukūrė Ispanijos organizacija OCU ryčio paslaugų pasiūlymams palyginti:
<https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/>

PRIEDAS – ELEKTRONINĖS KOMERCIJOS DIREKTYVOS SĄRAŠAS, ESTT PRAKTIKA

Iš 2.6 skirsnio Platformos – Teismų praktika, [kuria išvardija ES](#):

- o Aiškinama pagal [62006CA0275](#)
- o Aiškinama pagal [62006CJ0275](#)
- o Str. 5.1 PT C) aiškinama pagal [62007CA0298](#)
- o A05P1LC aiškinama pagal [62007CJ0298](#)
- o Aiškinama pagal [62007CO0557](#)
- o 14 straipsnis aiškinamas pagal [62008CA0236](#)
- o A14 aiškinama pagal [62008CJ0236](#)
- o 14 straipsnio aiškinimas prašomas pagal [62008CN0236](#)
- o 14 straipsnio aiškinimas prašomas pagal [62008CN0237](#)
- o 14 straipsnio aiškinimas prašomas pagal [62008CN0238](#)
- o Aiškinama pagal [62009CA0108](#)
- o Aiškinama pagal [62009CJ0108](#)
- o A14P1 aiškinama pagal [62009CJ0324](#)
- o A14P1LB aiškinama pagal [62009CJ0324](#)
- o A03 aiškinama pagal [62009CJ0509](#)
- o A03P4 aiškinama pagal [62009CJ0509](#)
- o Užklausa dėl interpretacijos pagal [62009CN0108](#)
- o Užklausa dėl 12 straipsnio interpretacijos [62009CN0323](#)
- o Užklausa dėl 12.1 straipsnio interpretacijos [62009CN0323](#)
- o Užklausa dėl 13 straipsnio interpretacijos [62009CN0323](#)
- o Užklausa dėl 13.1 straipsnio interpretacijos [62009CN0323](#)
- o 1 Užklausa dėl 14 straipsnio interpretacijos [62009CN0323](#)
- o Užklausa dėl 14.1 straipsnio interpretacijos [62009CN0323](#)
- o Užklausa dėl 14.1 straipsnio interpretacijos [62009CN0324](#)
- o Užklausa dėl 3.1 straipsnio interpretacijos [62009CN0509](#)
- o Aiškinama pagal [62010CJ0070](#)
- o A03P1 aiškinama pagal [62010CJ0292](#)
- o A03P2 aiškinama pagal [62010CJ0292](#)
- o Aiškinama pagal [62010CJ0360](#)
- o Užklausa dėl interpretacijos [62010CN0070](#)
- o Užklausa dėl interpretacijos [62010CN0360](#)
- o A02LA aiškinama pagal [62013CJ0291](#)
- o A12 aiškinama pagal [62013CJ0291](#)
- o A13 aiškinama pagal [62013CJ0291](#)
- o A14 aiškinama pagal [62013CJ0291](#)
- o Užklausa dėl 02 str. interpretacijos [62013CN0291](#)
- o Užklausa dėl 12 str. interpretacijos [62013CN0291](#)
- o Užklausa dėl 13 str. interpretacijos [62013CN0291](#)
- o Užklausa dėl 14 str. interpretacijos [62013CN0291](#)
- o A02LA aiškinama pagal [62014CJ0484](#)
- o A02LB interpretacija [62014CJ0484](#)
- o A12P1 aiškinama pagal [62014CJ0484](#)
- o A12P3 aiškinama pagal [62014CJ0484](#)
- o A14P1LB aiškinama pagal [62014CJ0484](#)
- o Užklausa dėl 12 1 str. interpretacijos [62014CN0484](#)
- o Užklausa dėl 2 B str. interpretacijos [62014CN0484](#)
- o Aiškinama pagal [62015CJ0339](#)
- o Aiškinama pagal [62015CJ0434](#)
- o Preliminarus klausimas pateiktas [62015CN0339](#)
- o 2 straipsnio (a) punktas: preliminarus klausimas [62015CN0339](#)
- o Preliminarus klausimas pateiktas [62015CN0434](#)
- o 3 straipsnio 2 dalis: preliminarus klausimas [62015CN0434](#)
- o 3 straipsnio 4 dalis: preliminarus klausimas [62015CN0434](#)
- o Preliminarus klausimas [62016CN0265](#)

- o 12 straipsnis: preliminarus klausimas [62017CN0521](#)
- o 13 straipsnis: preliminarus klausimas [62017CN0521](#)
- o 14 straipsnis: preliminarus klausimas [62017CN0521](#)
- o A15P1 interpretuota [pagal 62018CJ0018](#)
- o A02LA interpretuota [62018CJ0390](#)
- o A03P4LB interpretuota [62018CJ0390](#)
- o 14 straipsnio 1 dalies a punktas: preliminarus klausimas [62018CN0018](#)
- o 15 straipsnio 1 dalis: preliminarus klausimas [62018CN0018](#)
- o 8 straipsnis: preliminarus klausimas [62018CN0296](#)
- o 3 straipsnis: preliminarus klausimas [62018CN0390](#)
- o Preliminarus klausimas [62018CN0512](#)
- o 3 straipsnis: preliminarus klausimas [62018CN0649](#)
- o 14 straipsnio 1 dalis: preliminarus klausimas [62018CN0682](#)
- o 14 straipsnio 1 dalis: preliminarus klausimas [62018CN0683](#)
- o A08 aiškinama pagal [62018CO0296](#)
- o Preliminarus klausimas [62019CN0062](#)
- o 2 straipsnio (a) dalis: preliminarus klausimas [62019CN0062](#)
- o 3 straipsnio 2 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0062](#)
- o 3 straipsnio 4 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0062](#)
- o 4 straipsnis: preliminarus klausimas [62019CN0062](#)
- o 14 straipsnio 1 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0442](#)
- o 14 str. 3 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0442](#)
- o 15 straipsnio 1 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0442](#)

- o 13 straipsnio 2 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0500](#)
- o 14 straipsnio 3 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0500](#)
- o 12 straipsnis: preliminarus klausimas [62019CN0500](#)
- o 12 straipsnio 3 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0500](#)
- o 13 straipsnis: preliminarus klausimas [62019CN0500](#)
- o 14 straipsnis: preliminarus klausimas [62019CN0500](#)
- o 14 straipsnio 1 dalis: preliminarus klausimas [62019CN0500](#)
- o Preliminarus klausimas [62019CN0723](#)



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.