Europos elektroninio ginčų sprendimo (EGS) platformos veikimas

2020 m. statistinė ataskaita

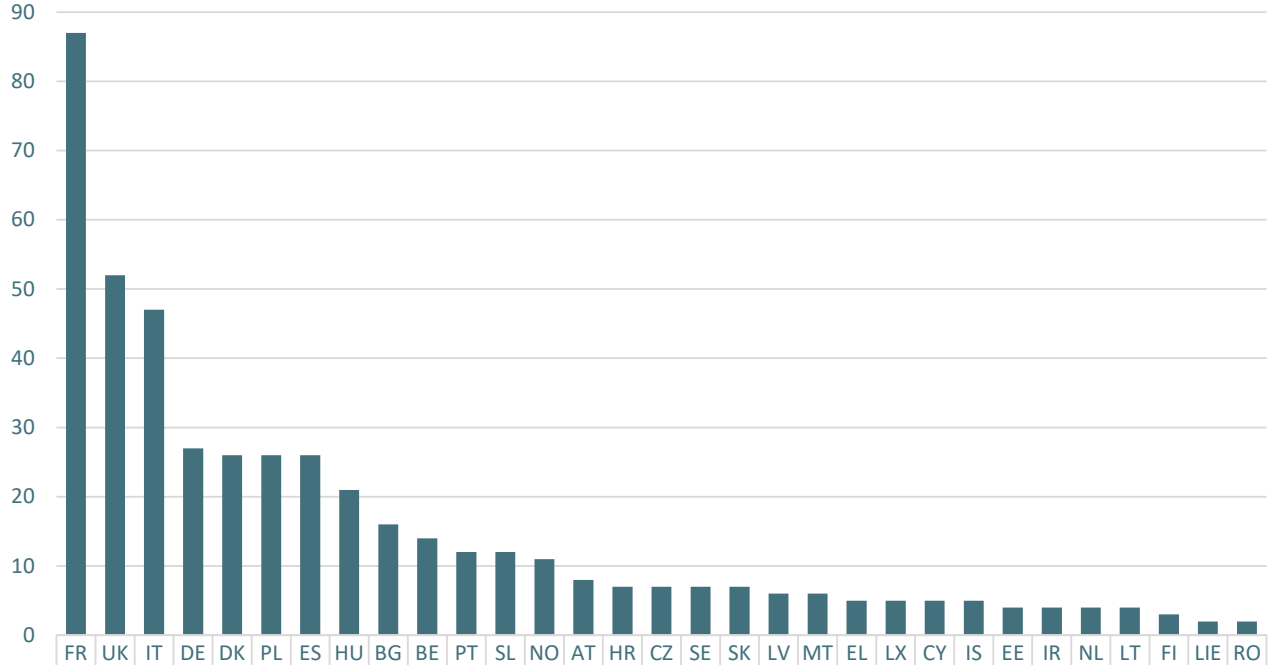
2021 m. gruodžio mėn.

Laikantis Reglamento (ES) Nr. 524/2013 dėl elektroninio ginčų sprendimo 21 straipsnyje nustatyto įpareigojimo, šioje ataskaitoje apžvelgiamas Europos EGS platformos veikimas, susijęs su visais naujais atvejais ir apsilankymais 2020 m. (ir kas su tais atvejais įvyko vėliau).

EGS platforma yra patogi naudoti priemonė, kuria naudodamiesi vartotojai gali komercinės veiklos subjektams teikti skundus, susijusius su pirkimu internetu. Joje yra daugiakalbis registras, kurį sudaro 468 kokybiško alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) įstaigos, šiuo metu veikiančios visoje Sąjungoje, Lichtenšteine ir Norvegijoje. Joje taip pat pateikiama informacija apie kitas vartotojų teisių gynimo galimybes.

2020 m. buvo paskutiniai metai, kai EGS platforma buvo prieinama Jungtinėje Karalystėje įsteigtiems AGS subjektams sprendžiant ginčus ir sprendžiant ginčus, susijusius su Jungtinės Karalystės vartotojais arba komercinės veiklos subjektais.

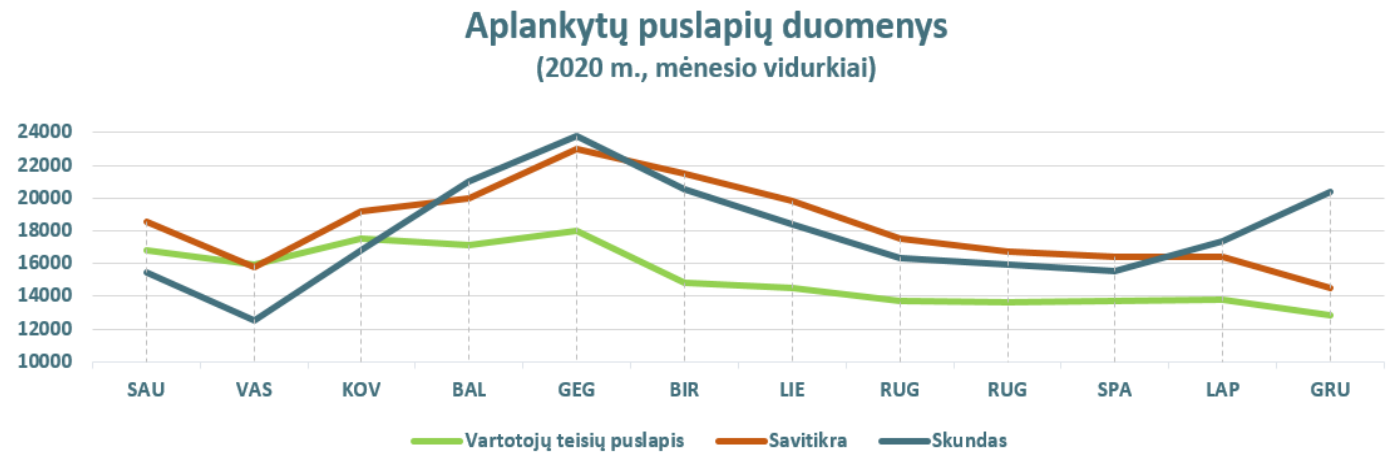
EGS platformoje paskelbtų AGS subjektų skaičius
(2020 m. gruodžio 31 d. padėtis)



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	PT	SL	NO	AT	HR	CZ	SE	SK	LV	MT	EL	LX	CY	IS	EE	IR	NL	LT	FI	LIE	RO
Subjektų sk.	87	52	47	27	26	26	26	21	16	14	12	12	11	8	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2

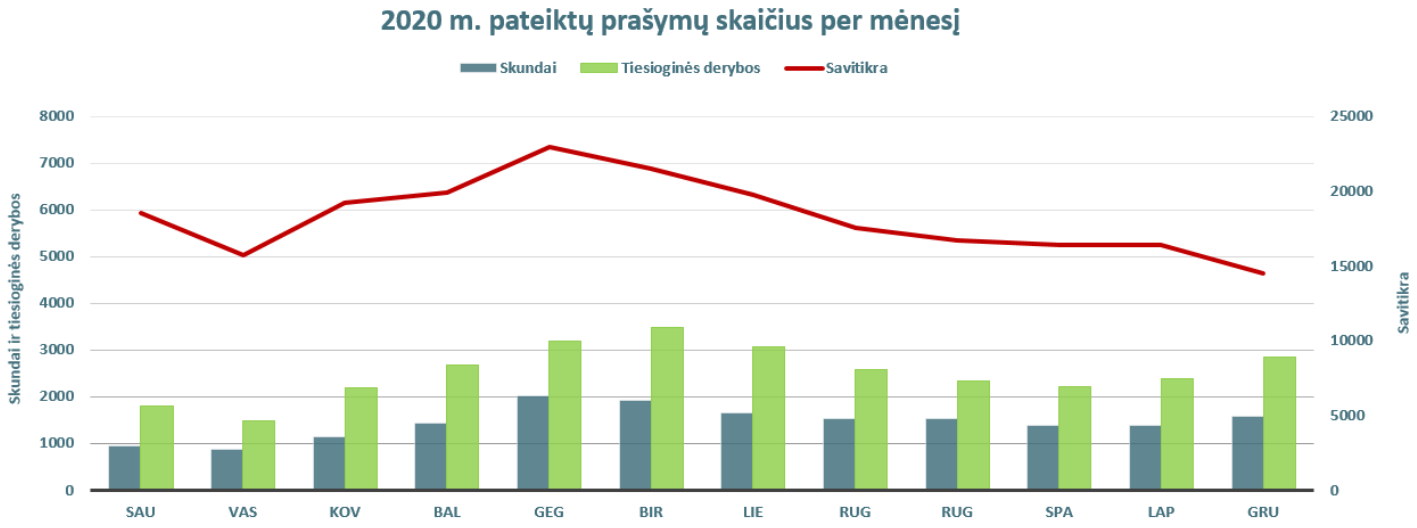
2020 m. platformoje apsilankė 3,3 mln. unikalių lankytojų, t. y. vidutiniškai 275 000 unikalių lankytojų per mėnesį.

Tai didelis padidėjimas, palyginti su 2019 m. (**2,8 mln.** apsilankymų per metus, t. y. vidutiniškai 200 000 individualių lankytojų per mėnesį). Didžiausias padidėjimas (+ 30–40 proc., palyginti su tuo pačiu ankstesnių metų mėnesiu) buvo balandžio–birželio mėn. laikotarpiu. Tai buvo pirmasis COVID-19 pandemijos mėnuo, kai buvo nustatytos nacionalinės izoliavimo priemonės ir buvo atšauktos kelionės. Tuo pačiu metu vartotojai daug daugiau naudojosi elektronine prekyba. Pirmaisiais pandemijos mėnesiais pastebėtas padidėjęs lankytojų skaičius rodo, kad daugiau lankytojų ieškojo pagalbos konkrečioms problemoms spręsti. 2019 m. įdiegta savitikros funkcija padeda vartotojams rasti jų konkrečiai problemai spręsti tinkamiausią teisių gynimo sprendimą: pateikti skundą EGS platformoje, susisiekti su komercinės veiklos subjektu dvišaliu pagrindu arba su Europos vartotojų centru arba tiesiogiai su AGS subjektu. Per visus metus labiausiai padaugėjo apsilankymų puslapiuose, susijusiuose su savitikra ir skundo forma.

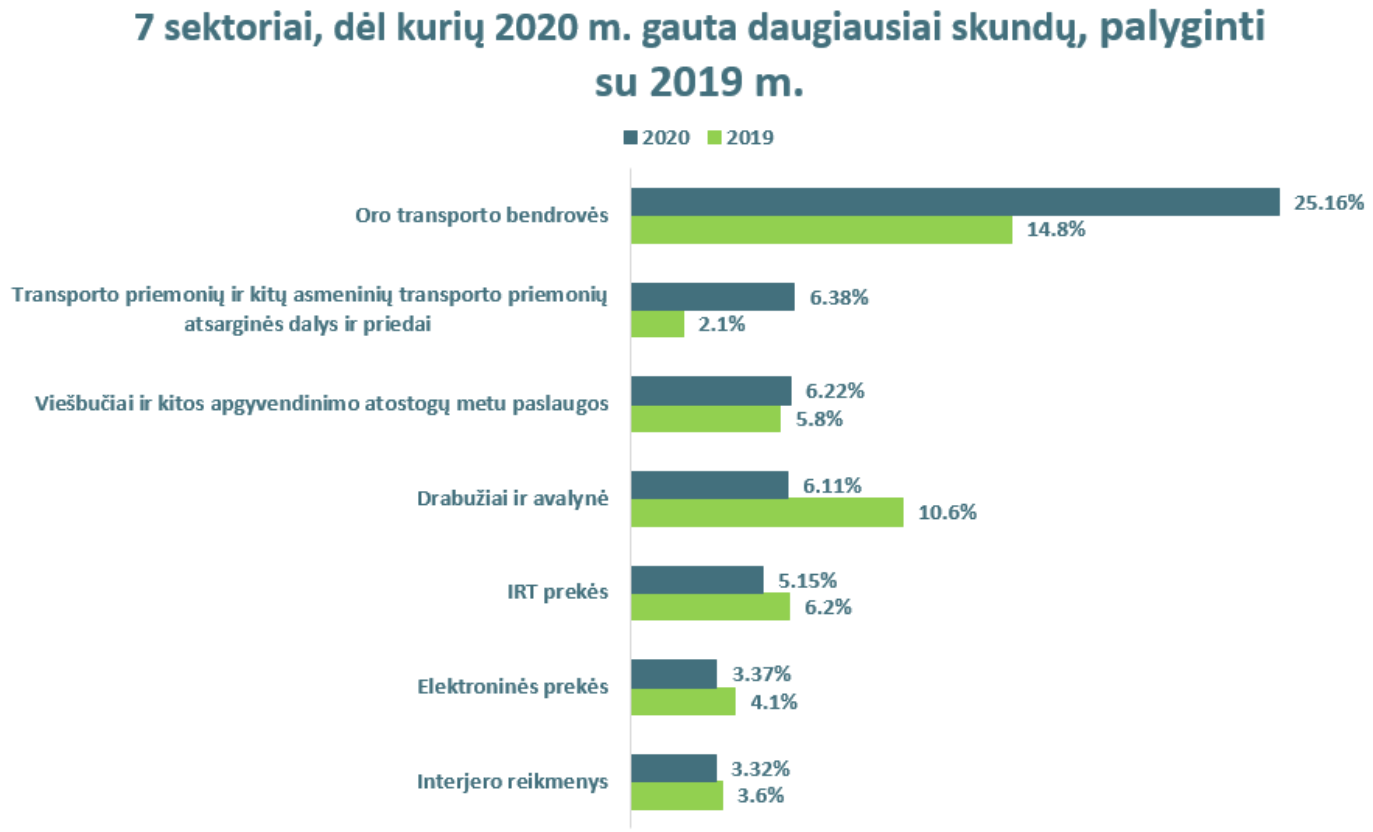


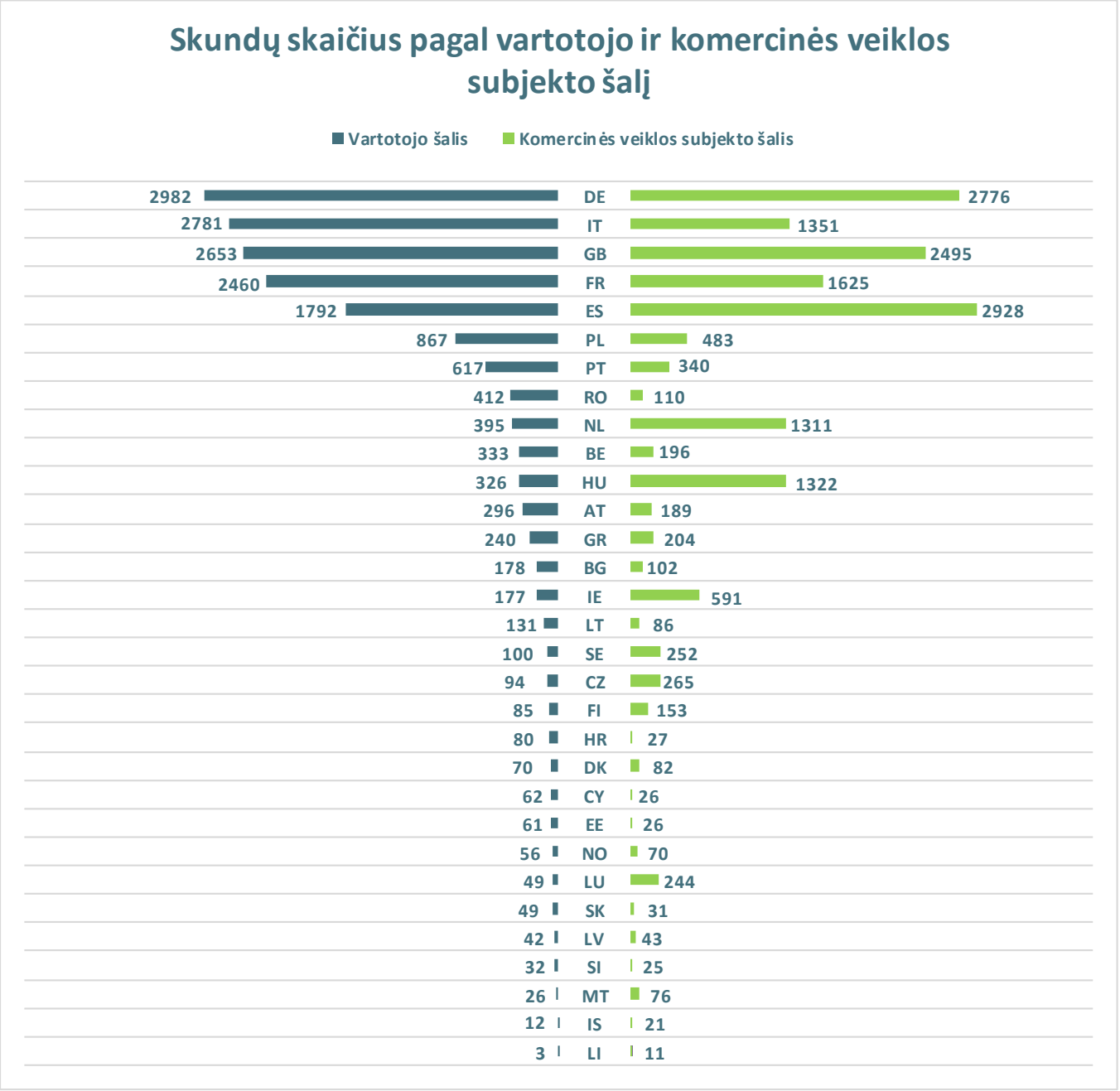
Tačiau proceso pabaigoje tik nedidelė dalis lankytojų pateikė galutinį skundą (17 461). Dar 30 319 lankytojų pateikė prašymą dėl tiesioginių derybų – tai naujas modulis, pradėtas taikyti 2019 m. viduryje: vartotojams suteikiama galimybė prieš oficialiai pateikiant skundą komercinės veiklos subjektui pateikti skundo projektą, siekiant pabandyti ginčą išspręsti tiesiogiai.

Vis dėlto, palyginus 2019 m. (rugpjūčio–gruodžio mėn., kai tiesioginės derybos pradėtos 2019 m. liepos mėn.) duomenis, matyti, kad pateiktų prašymų (tiek dėl tradicinių skundų, tiek dėl tiesioginių derybų) padaugėjo 70 proc.



Kas ketvirtas skundas EGS platformoje buvo susijęs su oro transporto bendrovėmis (tikėtina dėl skrydžių atšaukimo). Gerokai padaugėjo ginčų dėl transporto priemonių atsarginių dalių ir priedų. 77 proc. šių ginčų yra susiję su konkrečia problema, kurią daugelis vartotojų patiria dėl konkretaus komercinės veiklos subjekto.





50 proc. EGS platformoje pateiktų skundų yra tarpvalstybinio pobūdžio, tai aiškiai matyti pirmiau pateiktoje diagramoje, nes tam tikrose šalyse vartotojų ir komercinės veiklos subjektų skundų skaičius labai skiriasi.

89 proc. platformoje oficialiai pateiktų skundų buvo automatiškai baigti nagrinėti praėjus 30 dienų teisiniam terminui, per kurį komercinės veiklos subjektas galiausiai sutiko pradėti AGS procedūrą.

6 proc. skundų atmetė komercinės veiklos subjektas, o 4 proc. skundų atsiėmė vartotojas. Todėl AGS įstaigas pasiekė tik 1 proc. skundų.

Tačiau visų skundą pateikusių (arba tiesiogines derybas pradėjusių) vartotojų apklausoje 20 proc. respondentų teigė, kad jų ginčas buvo išspręstas platformoje arba už platformos ribų, o kiti 19 proc. atsakė, kad jie toliau tariasi su komercinės veiklos subjektu.

***