

DIREKTIIVID

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU DIREKTIIV 2013/11/EL,

21. mai 2013,

tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ

(tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv)

EUROOPA PARLAMENT JA EUROOPA LIIDU NÕUKOGU,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artiklit 114,

võttes arvesse Euroopa Komisjoni ettepanekut,

olles edastanud seadusandliku akti eelnõu liikmesriikide parlamentidele,

võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamust ⁽¹⁾,

toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt ⁽²⁾

ning arvestades järgmist

(1) Euroopa Liidu toimimise lepingu (ELi toimimise lepingu) artikli 169 lõikega 1 ja lõike 2 punktiga a on ette nähtud, et liit aitab kaasa kõrgetasemelise tarbijakaitse saavutamisele meetmetega, mis võetakse ELi toimimise lepingu artikli 114 kohaselt. Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 38 on sätestatud, et liidu poliitikaga tagatakse tarbijakaitse kõrge tase.

(2) Vastavalt ELi toimimise lepingu artikli 26 lõikele 2 hõlmab siseturg sisepiirideta ala, mille ulatuses tagatakse kaupade ja teenuste vaba liikumine. Siseturg peaks pakkuma tarbijatele lisandväärtust kaupade ja teenuste parema kvaliteedi, suurema valiku, mõistlike hindade ja kõrgete ohutusstandardite näol, mis peaksid tõstma tarbijakaitse taset.

(3) Siseturu killustatus on kahjulik liidu konkurentsivõimele, majanduskasvule ja töökohtade loomisele. Siseturu väljakujundamiseks on vaja kõrvaldada selle nõuetekohast toimimist takistavad otsesed ja kaudsed tõkked ning suurendada kodanike usaldust.

(4) Müügi- ja teenuse osutamise lepingutest tulenevate sise-riiklike ja piiriüleste vaidluste lihtsatele, tõhusatele, kiiretele ja odavatele lahendamisviisidele juurdepääsu tagamine peaks tooma kasu tarbijatele ning suurendama seeläbi nende usaldust turu vastu. Kõnealune juurdepääs peaks kehtima nii internetipõhistele kui ka interneti vahenduseta tehtud tehingutele ning on eriti oluline siis, kui tarbijad teevad piiriülesteid oste.

(5) Vaidluste kohtuvälise lahendamise pakub lihtsa, kiire ja odava kohtuvälise lahendamise tarbijate ja kauplejate vahelistele vaidlustele. Ent vaidluste kohtuvälise lahendamise ei ole kõikjal liidus veel piisavalt hästi ja järjekindlalt välja töötatud. On kahetsusväärne, et hoolimata komisjoni 30. märtsi 1998. aasta soovitusel 98/257/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavate asutuste suhtes kohaldatavate põhimõtete kohta) ⁽³⁾ ja komisjoni 4. aprilli 2001. aasta soovitusel 2001/310/EÜ (milles käsitletakse põhimõtteid kohtuvälisele lahendamisele), ⁽⁴⁾ ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamist nõuetekohaselt kehtestatud ja see ei toimi rahuldavalt liidu kõigis geograafilistes piirkondades või ettevõtlussektorites. Tarbijad ja kauplejad ei ole ikka veel teadlikud olemasolevatest kohtuvälisest õiguskaitsemehhanismidest ja ainult väike arv kodanikke teab, kuidas esitada kaebust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kättesaadavuse korral on nende kvaliteet liikmesriigiti suuresti varieeruv ning tihti ei leia piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poolt tõhusat käsitlemist.

(6) Liikmesriikidevahelised lahkvõtted vaidluste kohtuvälise lahendamise geograafilises kaetuses ja kvaliteedis ning sellekohases teadlikkuses on takistuseks siseturu toimimisele ning kuuluvad põhjuste hulka, miks tarbijad hoiduvad tegemast piiriülesteid ostmisi ja miks neil puudub kindlustunne, et võimalikud vaidlused kauplejatega saavad lahendatud lihtsal, kiirel ja vähekulukal viisil. Samadel põhjustel võivad kauplejad hoiduda müümast kaupu teiste liikmesriikide tarbijatele, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise kvaliteetsed menetlused ei ole piisavalt kättesaadavad. Kauplejad, kelle asukoht on liikmesriigis, kus vaidluste kohtuvälise lahendamise kvaliteetsed menetlused ei ole piisavalt kättesaadavad, on lisaks ebasoodsas

⁽¹⁾ ELT C 181, 21.6.2012, lk 93.

⁽²⁾ Euroopa Parlamendi 12. märtsi 2013. aasta seisukoht (*Euroopa Liidu Teatajas* seni avaldamata) ja nõukogu 22. aprilli 2013. aasta otsus.

⁽³⁾ EÜT L 115, 17.4.1998, lk 31.

⁽⁴⁾ EÜT L 109, 19.4.2001, lk 56.

konkurentsiolukorras nende kauplejate suhtes, kellel on sellistele menetlustele juurdepääs ning kes saavad seega lahendada tarbijavaidlusi kiiremini ja odavamalt.

- (7) Selleks et tarbijad kasutaksid täiel määral siseturu potentsiaali, peaks vaidluste kohtuväline lahendamine olema kättesaadav kõikide käesoleva direktiiviga hõlmatud siseriiklike ja piiriüleste tarbijavaidluste liikide puhul, vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid vastama kogu liidus kohaldatavatele kvaliteedinõuetele ning tarbijad ja kauplejad peaksid olema sellistest menetlustest teadlikud. Piiriülese kaubanduse ja isikute liikuvuse suurenemise tõttu on samuti tähtis, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused menetleksid piiriüleseid vaidlusi tulemuslikult.
- (8) Nagu teatas Euroopa Parlament oma 25. oktoobri 2011. aasta resolutsioonis alternatiivse vaidluste lahendamissüsteemi kohta tsiviil-, kaubandus- ja perekonnaga seotud küsimustes ning 20. mai 2010. aasta resolutsioonis ühtse turu loomise kohta tarbijatele ja kodanikele, peaks tervikliku lähenemisviisi puhul ühtsele turule, mis on kodanikele tulemuslik, seadma esmatahtsaks lihtsa, taskukohase, otstarbeka ja kättesaadava õiguskaitse süsteemi väljatöötamise.
- (9) Oma 13. aprilli 2011. aasta teatises „Ühtse turu akt. Kaksteist vahendit majanduskasvu edendamiseks ja usalduse suurendamiseks. „Üheskoos uue majanduskasvu eest”” nimetas komisjon õigusakte vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, mis hõlmavad elektroonilist kaubandust („e-kaubandus”) ühena kaheteistkümnest vahendist, mis võimendavad majanduskasvu, tugevdavad usaldust ühtse turu vastu ja edendavad ühtse turu väljakujundamist.
- (10) Oma 24.-25. märtsi ja 23. oktoobri 2011. aasta järeldustes kutsus Euroopa Ülemkogu Euroopa Parlamenti ja nõukogu üles võtma 2012. aasta lõpuks vastu esimese esmatahtsate meetmete kogumi, et anda ühtsele turule uut hoogu. Samuti toonitas Euroopa Liidu Nõukogu oma 30. mai 2011. aasta järeldustes ühtse turu taaskäivitamise prioriteetide kohta e-kaubanduse tähtsust ja nõustas, et tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismid võivad pakkuda odavat, lihtsat ja kiiret õiguskaitset nii tarbijatele kui ka kauplejatele. Kõnealuste mehhanismide edukaks rakendamiseks on vaja kõikide osalejate püsivat poliitilist taht ja toetust, tegemata käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste otsustamisprotsessis järeleandmisi taskukohasuses, läbipaistvuses, paindlikkuses, kiiruses ja kvaliteedis.
- (11) Arvestades internetikaubanduse ja eriti piiriülese kaubanduse kui liidu majandustegevuse alustala kasvavat tähtsust, on nõuetekohaselt toimiv tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteem ja korralikult integreeritud internetipõhise vaidluste lahendamise raamistik internetipõhistest tehingutest tulenevate tarbijavaidluste jaoks vajalik, et saavutada ühtse turu akti eesmärk suurendada kodanike usaldust siseturu vastu.
- (12) Käesolev direktiiv ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrus (EL) nr 524/2013 (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta) ⁽¹⁾ on kaks omavahel seotud ja teineteist täiendavat õigusakti. Määrusega (EL) nr 524/2013 nähakse ette internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi loomine, mis annab tarbijatele ja kauplejatele ühtse sisenemiskoha internetikaubandusega seotud vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kaudu, mis on selle platvormiga seotud ja pakuvad kvaliteetsete menetluste abil vaidluste kohtuväliselt lahendamist. Seega on juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele terves liidus internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi nõuetekohase toimimise eeltingimus.
- (13) Käesolevat direktiivi ei tuleks kohaldada mittemajanduslike üldhuviteenuste suhtes. Mittemajanduslikud teenused on teenused, mida ei osutata majanduslikel kaalutlustel. Seega ei peaks käesolev direktiiv hõlmama selliseid mittemajanduslikke üldhuviteenuseid, mida osutatakse tasuta riigi poolt või riigi nimel, sõltumata sellest, millises õiguslikus vormis neid teenuseid osutatakse.
- (14) Käesolevat direktiivi ei tuleks kohaldada Euroopa Parlamendi ja nõukogu 9. märtsi 2011. aasta direktiivi 2011/24/EL (patsiendiõiguse kohaldamise kohta piiriülese tervishoiu) ⁽²⁾ artikli 3 punktis a määratletud tervishoiuteenuste suhtes.
- (15) Nõuetekohaselt toimiva vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi väljatöötamine liidus on vajalik, et tugevdada tarbijate usaldust siseturu vastu, sealhulgas internetikaubanduse valdkonnas, ning kasutada ära piiriülese ja internetipõhise kaubanduse potentsiaal ja võimalused. Selle väljatöötamine peaks tuginema liikmesriikides olemasolevatele vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele ning austama liikmesriikide õigustavasid. Nii olemasolevaid kui ka hiljuti loodud nõuetekohaselt toimivaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid, mis vastavad käesolevas direktiivis sätestatud kvaliteedinõuetele, tuleks käsitada kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid käesoleva direktiivi tähenduses. Vaidluste kohtuvälise lahendamise tava levitamine võib osutada oluliseks ka nendes liikmesriikides, kus kohtuasjad on märkimisväärselt kuhjunud ning ei lase liidu kodanikel kasutada oma õigust õiglasele kohtulikule arutamisele mõistliku aja jooksul.
- (16) Käesolevat direktiivi tuleks kohaldada tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste suhtes, mis on seotud nii internetipõhistest kui interneti vahendusest sõlmitud müügi- või teenuse osutamise lepingutest tulenevate lepinguliste kohustustega kõigis välistamata majandussektorites. See peaks hõlmama vaidlusi, mis tulenevad digitaalse infosisu

⁽¹⁾ Vt käesoleva Euroopa Liidu Teataja lk 1.

⁽²⁾ ELT L 88, 4.4.2011, lk 45.

tasu eest müümisest või kättesaadavaks tegemisest. Käesolevat direktiivi tuleks kohaldada tarbijate poolt kauplejate vastu esitatud kaebuste suhtes. Seda ei tohiks kohaldada kauplejate poolt tarbijate vastu esitatud kaebuste ega kauplejatevaheliste vaidluste suhtes. Samas ei tohiks sellega takistada liikmesriikides selliste sätete vastuvõtmist või säilitamist, mis käsitlevad selliste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi.

- (17) Liikmesriikidel tuleks lubada säilitada või vastu võtta siseriiklikke sätteid käesoleva direktiiviga hõlmamata menetluste suhtes, näiteks kaebuste lahendamist käsitlevate sisemenetluste suhtes, mida haldab kaupleja. Sellised kaebuste lahendamise sisemenetlused võivad olla tõhusaks tarbijavaidluste lahendamise vahendiks varajases etapis.
- (18) Mõiste „tarbija” peaks hõlmama füüsilisi isikuid, kes tegutsevad väljaspool oma kaubandus-, ettevõtlus-, oskuse- või kutsetegevust. Kui aga leping on sõlmitud eesmärkidel, mis on osaliselt seotud isiku kaubandustegevusega ja osaliselt mitte (kahesuguse eesmärgiga lepingud) ning kaubanduslik eesmärk on piiratud ega ole tarne kontekstis domineeriv, tuleks ka see isik arvata tarbijaks.
- (19) Mõned kehtivad liidu õigusaktid juba sisaldavad vaidluste kohtuvälise lahendamise käsitlevaid sätteid. Õiguskindluse tagamiseks tuleks ette näha, et vastuolu korral on käesolev direktiiv ülimuslik, välja arvatud juhul, kui selgesõnaliselt on sätestatud teisiti. Eelkõige ei tohiks käesolev direktiiv piirata Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2008. aasta direktiivi 2008/52/EÜ (vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusajades),⁽¹⁾ milles on juba sätestatud liidu tasandil vahendusüsteemide raamistik piiriüleste vaidluste jaoks, piiramata kõnealuse direktiivi kohaldamist siseriiklike vahendusmenetluste suhtes. Käesolev direktiiv on ette nähtud horisontaalseks kohaldamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise igat liiki menetluste suhtes, sealhulgas direktiiviga 2008/52/EÜ hõlmatud menetluste suhtes.
- (20) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused erinevad suuresti nii liidu piires kui ka liikmesriigi siseselt. Käesolev direktiiv peaks kehtima kõikide alaliselt tegutsevate üksuste suhtes, kes lahendavad tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust kasutades ning on kantud nimekirja kooskõlas käesoleva direktiiviga. Liikmesriikide vastava otsuse alusel võib käesolev direktiiv hõlmata ka neid vaidluste lahendamise üksusi, kes määravad poolte jaoks siduvaid lahendusi. Siiski ei tohiks kohtuvälise menetlust, mis on *ad hoc* loodud tarbija ja kaupleja vahelise üheainsa vaidluse lahendamiseks, pidada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks.
- (21) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused erinevad suuresti nii liidu piires kui ka liikmesriikide sees. Need

võivad olla menetlused, kus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus toob pooled kokku eesmärgiga jõuda kokkuleppeni või kus kõnealune üksus soovib lahendust või määrab lahenduse. Need võivad olla ka kahest või enamast sellisest menetlusest kombineeritud menetlused. Käesolev direktiiv ei tohiks piirata liikmesriikides vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks kasutatavate menetluste vormi.

- (22) Menetlused nendes vaidluste lahendamise üksustes, kus vaidluste lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on tööle võetud või mis tahes viisil tasustatud üksnes kaupleja poolt, tekitavad tõenäoliselt huvide konflikti. Seetõttu tuleks sellised menetlused põhimõtteliselt käesoleva direktiivi reguleerimisalast välja jätta, välja arvatud juhul, kui liikmesriik otsustab, et selliseid menetlusi võib pidada käesoleva direktiivi kohasteks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusteks ning tingimusel, et asjaomased üksused on täielikus kooskõlas käesolevas direktiivis sätestatud sõltumatuse ja erapooletuse erinõuetega. Nende vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste puhul, kes pakuvad vaidluste lahendamist selliste menetluste kaudu, tuleks korrapäraselt hinnata nende vastavust käesolevas direktiivis sätestatud kvaliteedinõuetele, sealhulgas täiendavatele erinõuetele nende sõltumatuse tagamise kohta.
- (23) Käesolevat direktiivi ei tohiks kohaldada menetluste suhtes kaupleja hallatavates tarbijakaebuste käsitlemise süsteemides ega poolte vahel peetavate otseste läbirääkimiste suhtes. Lisaks ei tohiks seda kohaldada siis, kui kohtunik püüab vaidlust lahendada seda vaidlust käsitleva kohtumenetluse käigus.
- (24) Liikmesriigid peaksid tagama, et käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvad vaidlusi saab esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, kes vastab käesolevas direktiivis sätestatud nõuetele ning on käesoleva direktiivi kohaselt nimekirja kantud. Liikmesriikidel peaks olema võimalik seda kohustust täita, tuginedes olemasolevatele nõuetekohaselt toimivatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja kohandades vajaduse korral nende pädevusulatust või nähes ette uute vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste loomise. Käesolev direktiiv ei peaks välistama nende olemasolevate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tegevust, kes toimivad liikmesriikide riiklike tarbijakaitseametite raames, kus vaidluste lahendamise eest vastutavad riigiametnikud. Riigiametnikke tuleks käsitada nii tarbijate kui ka kauplejate huvide esindajatena. Käesoleva direktiiviga ei tohiks liikmesriike kohustada looma spetsiaalset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust iga jaemüügisektori jaoks. Vajaduse korral ning selleks, et tagada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega täielik valdkondlik ja geograafiline kaetus ning neile üksustele juurdepääs, peaks liikmesriikidel olema võimalik näha ette sellise täiendava üksuse loomine, milles tegeldakse nende vaidluste lahendamise, mille jaoks puudub konkreetne pädev üksus. Vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendavad üksused on mõeldud selleks, et tagada tarbijatele ja kauplejatele alati juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele.

⁽¹⁾ ELT L 136, 24.5.2008, lk 3.

- (25) Käesolev direktiiv ei tohiks takistada liikmesriikidel säilitada või vastu võtta tarbijate lepinguid puudutavate vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi käsitlevaid õigusakte, mis vastavad käesolevas direktiivis sätestatud nõuetele. Selleks et tagada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tõhus toimimine, peaks neil üksustel olema ka võimalus vastavalt oma asukohaliikmesriigi õigusele säilitada või vastu võtta menetluseeskirju, mis lubavad neil teatavatel asjaoludel vaidluste menetlemisest keelduda, näiteks siis, kui vaidlus on liiga keerukas ning seetõttu oleks seda parem lahendada kohtus. Siiski ei tohiks lubada, et menetluseeskirjad, mis lubavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel vaidluse menetlemisest keelduda, võiksid oluliselt kahjustada tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, sealhulgas piiriüleste vaidluste korral. Seega peaksid liikmesriigid rahalise piirmäära kehtestamisel alati arvesse võtma, et vaidluse tegelik väärtus võib liikmesriikide vahel kõikuda ja seetõttu võiks ebaproportsionaalselt kõrge piirmäära kehtestamine ühes liikmesriigis halvendada teiste liikmesriikide tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele. Liikmesriikidelt ei tohiks nõuda, et nad tagaksid, et tarbija saab esitada oma kaebuse teisele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, kui see vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, kellele kaebus esmalt esitati, on oma menetluseeskirjade alusel keeldunud kaebust menetlemast. Sellistel juhtudel tuleks lugeda, et liikmesriigid on täitnud oma kohustuse tagada täielik kaetus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega.
- (26) Käesolev direktiiv peaks lubama hõlmata ühes liikmesriigis asutatud kauplejaid teises liikmesriigis asuva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusega. Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemiga kaetuse ja sellele tarbijate juurdepääsu parandamiseks terves liidus peaks liikmesriikidel olema võimalik otsustada kasutada teises liikmesriigis asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi või piirkondlikke, rahvusvahelisi või üleeuroopalisi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi, kui eri liikmesriikidest pärit kauplejad kuuluvad sama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla. Siiski ei tohiks teises liikmesriigis asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste või rahvusvaheliste või üleeuroopaliste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kasutamine piirata liikmesriikide vastutust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega täieliku kaetuse ja neile üksustele juurdepääsu tagamisel.
- (27) Käesolev direktiiv ei tohiks takistada liikmesriike säilitamast või kehtestamast vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi, milles käsitletakse ühiselt identseid või sarnaseid vaidlusi kaupleja ja mitme tarbija vahel. Tuleks läbi viia vaidluste kohtuvälise lahendamise kollektiivsete menetluste põhjalik mõjuanalüüs enne, kui tehakse ettepanek selliste menetluste kasutamiseks liidu tasandil. Tulemusliku kollektiivsete vaidluste süsteemi olemasolu ja vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi lihtne kasutamine peaksid üksteist täiendama ja need menetlused ei tohiks olla üksteist välistavad.
- (28) Käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvate vaidlustega seotud teabe töötlemine peaks vastama isikuandmete kaitse eeskirjadele, mis on sätestatud liikmesriikide õigus- ja haldusnormides, mis on vastu võetud vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiivile 95/46/EÜ (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta) ⁽¹⁾.
- (29) Konfidentsiaalsust ja eraelu puutumatust tuleks austada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse kõigis etappides. Liikmesriike tuleks julgustada kaitsma vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste konfidentsiaalsust järgnevates tsiviil- ja kaubandusajade kohtumenetlustes või vahekohtumenetlustes.
- (30) Siiski peaksid liikmesriigid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused avalikustavad kõik süstemaatilised või olulised probleemid, mis sageli ette tulevad ning põhjustavad tarbijate ja kauplejate vahelisi vaidlusi. Sellekohasele teabele võiks lisada soovitusi, kuidas selliseid probleeme tulevikus vältida või lahendada, et tõsta kauplejate standardeid ning hõlbustada teabe ja parimate tavade vahetamist.
- (31) Liikmesriigid peaksid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused lahendavad vaidlusi nii tarbijate kui ka kauplejate suhtes õiglasel, praktilisel ja proportsionaalsel viisil, kaebuse esitamise asjaolude objektiivse hindamise põhjal ning võttes nõuetekohaselt arvesse poolte õigusi.
- (32) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste sõltumatus ja ausus on hädavajalik, et võita liidu kodanike usaldus selle vastu, et vaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismid pakuvad neile õiglase ja sõltumatu lahenduse. Vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutav füüsiline isik või kollegiaalne kogu peaks olema sõltumatu kõigist, kel võivad tulemustega seoses olla oma huvid, ning vastutaval füüsilisel isikul või kollegiaalsel kogul ei tohiks olla huvide konflikte, mis võivad takistada õiglasele, erapooletule ja sõltumatule otsusele jõudmist.
- (33) Vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavaid füüsilisi isikuid tuleks pidada erapooletuks vaid siis, kui neile ei saa avaldada survet, mis võiks mõjutada nende suhtumist vaidlusse. Selleks et tagada kõnealuste isikute tegevuse sõltumatus, tuleks nad määrata ametisse piisavalt pikaks ametiajaks ning nad ei tohiks kummaltki poolt ega nende esindajatelt mingeid juhiseid saada.
- (34) Huvide konflikti välistamiseks peaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud avalikustama kõik asjaolud, mis võiksid mõjutada nende sõltumatust ja erapooletust või põhjustada huvide konflikti ühe või teise poolega vaidluses, mida neil on palutud lahendada. Huvide konflikti võib põhjustada otsene või kaudne finantshuvi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse vastu või isiklik või ärisuhe ühe või mitme poolega kolme aasta jooksul enne ametisse asumist, sealhulgas muud volitused kui need, mis on antud vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks, mida asjaomane isik on täitnud ühe või mitme poole, kutseorganisatsiooni või ettevõtjate ühenduse heaks, mille liige on üks pooltest, või asjaomase kutseorganisatsiooni või ettevõtjate ühenduse muude liikmete heaks.

⁽¹⁾ EÜT L 281, 23.11.1995, lk 31.

- (35) Eelkõige on vaja tagada sellise surve puudumine, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on kaupleja poolt tööle võetud või mis tahes viisil tasustatud. Seetõttu tuleks kehtestada erinõuded juhuks, kui liikmesriigid otsustavad lubada selliste vaidluste lahendamise menetluste käsitamist käesoleva direktiivi kohaste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustena. Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on tööle võetud või saavad mis tahes viisil tasu ainult sellelt kutseorganisatsioonilt või ettevõtjate ühenduselt, mille liige kaupleja on, peaks nende käsutuses olema eraldi ja sihtotstarbeline eelarve, mis on piisav nende ülesannete täitmiseks.
- (36) Vaidluste kohtuvälise lahendamise edukaks toimimiseks, eelkõige vajaliku usalduse tagamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste vastu on väga oluline, et vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavatel füüsilistel isikutel oleksid vajalikud eriteadmised, sealhulgas üldised õigusteadmised. Eelkõige peaks neil isikutel olema piisavad üldteadmised õigusküsimustest vaidluste õiguslike tagajärgede mõistmiseks, ilma et neil oleks kohustust olla kvalifitseeritud jurist.
- (37) Teatavate kvaliteedipõhimõtete kohaldatavus vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste suhtes tugevdab nii tarbijate kui ka kauplejate usaldust selliste menetluste vastu. Sellised kvaliteedipõhimõtted töötati liidu tasandil esmakordselt välja soovitusel 98/257/EÜ ning 2001/310/EÜ. Kõnealustes komisjoni soovitusel sätestatud mõnede põhimõtetele siduva iseloomu andmisega kehtestatakse käesolevas direktiivis kvaliteedinõuete kogum, mida kohaldatakse kõikide vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste suhtes, mida viib läbi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, millest on komisjonile teatatud.
- (38) Käesoleva direktiiviga peaks kehtestama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kvaliteedinõuded, mis peaksid tagama tarbijatele samaväärsel tasemel kaitse ja õigused nii siseriiklike kui ka piiriüleste vaidluste korral. Käesolev direktiiv ei tohiks takistada liikmesriikidel võtta vastu või säilitada käesoleva direktiivi eeskirjadest rangemaid eeskirju.
- (39) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peaksid olema juurdepääsetavad ja läbipaistvad. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja menetluste läbipaistvuse tagamiseks on vaja, et pooled saaksid selge ja kättesaadava teabe, mida nad vajavad teadliku otsuse tegemiseks enne vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse astumist. Sellise teabe andmine kauplejatele ei peaks olema nõutav, kui nende osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes on siseriikliku õiguse kohaselt kohustuslik.
- (40) Nõuetekohaselt toimiv vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus peaks vaidlusi nii internetipõhiselt kui ka interneti vahenduseta menetlema kiiresti ning tegema vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse kättesaadavaks 90 kalendripäeva jooksul alates kuupäevast, mil asjaomane üksus sai kätte kaebuse täieliku toimiku, sealhulgas kõik kõnealuse kaebusega seotud asjakohased dokumendid, ning lõpetades vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse teatavakstegemise kuupäevaga. Kaebuse saanud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus peaks vaidluse pooli sellest teavitama kohe, kui on saanud kätte kõik dokumendid, mis on vajalikud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse läbiviimiseks. Teatavat erandjuhtudel väga keerulise iseloomuga vaidluste korral, sealhulgas kui üks pooltest ei saa põhjendatud juhtudel vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda, peaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused saama seda tähtaega asjaomase juhtumi läbivaatamiseks pikendada. Pooli tuleks kõikidest sellistest pikendamisest teavitada ning teatada neile eeldatav ligikaudne aeg, mis on vajalik asjaomase vaidluse lahendamiseks.
- (41) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid eelistatavalt olema tarbijale tasuta. Menetlustasude kohaldamisel peaks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus olema tarbijatele juurdepääsetav, atraktiivne ja taskukohane. Seetõttu ei tohiks menetlustasud ületada sümboolset määra.
- (42) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid olema õiglased, nii et vaidluse pooled on täiel määral teadlikud oma õigustest ja asjaomase menetluse käigus tehtavate valikute tagajärgedest. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peaksid tarbijaid nende õigustest teavitama enne, kui nad pakutud lahendusega nõustuvad või seda järgivad. Mõlemal poolel peaks olema võimalik esitada teavet ja tõendeid füüsiliselt kohal viibimata.
- (43) Tarbija ja kaupleja vaheline kokkulepe kaebuste esitamise kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele ei tohiks olla tarbija jaoks siduv, kui selline kokkulepe sõlmiti enne vaidluse tekkimist ning kui sellest tulenevalt jääb tarbija ilma õigusest esitada hagi vaidluse lahendamiseks kohtule. Lisaks peaks nendes vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, mille eesmärk on lahendada vaidlus lahenduse määramise teel, olema lahendus poolte jaoks siduv ainult siis, kui neid on selle siduvast iseloomust eelnevalt teavitatud ja nad on sellega sõnaselgelt nõustunud. Kauplejapoolne selgesõnaline nõustumine ei peaks olema vajalik, kui siseriiklikud eeskirjad näevad ette, et sellised lahendused on kauplejate suhtes siduvad.
- (44) Nende vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste puhul, mille eesmärgiks on vaidluse lahendamine tarbija jaoks määratud lahendusega, ei tohiks tarbija, kui õigusnormides ei ole vasturääkivust, jääda määratud lahenduse tõttu ilma kaitsest, mis on talle ette nähtud nende sätetega, mille suhtes ei saa lepingust kõrvale kalduda selle liikmesriigi õiguse alusel, kus on tarbija ja kaupleja harilik viibimiskoht. Õigusnormide vasturääkivuse korral, kui müügi- või teenuse osutamise lepingute suhtes kohaldatav õigusakt on määratud kindlaks Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. juuni 2008. aasta määruse (EÜ) nr 593/2008 (lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava

õiguse kohta („Rooma I”) (1) artikli 6 lõigete 1 ja 2 kohaselt, ei tohiks tarbija vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse määratud lahenduse tõttu jääda ilma kaitsest, mis on talle ette nähtud nende sätetega, mille suhtes ei saa lepingust kõrvale kalduda selle liikmesriigi õiguse alusel, kus on tarbija harilik viibimiskoht. Õigusnormide vasturääkivuse korral, kui müügi- või teenuse osutamise lepingute suhtes kohaldatav õigusakt on määratud kindlaks lepinguliste kohustuste suhtes kohaldatava õiguse 19. juuni 1980. aasta Rooma konventsiooni (2) artikli 5 lõigete 1–3 kohaselt, ei tohiks tarbija vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse määratud lahenduse tõttu jääda ilma kaitsest, mis on tarbijale ette nähtud selle liikmesriigi kohustuslike eeskirjade alusel, kus on tarbija harilik viibimiskoht.

- (45) Õigus tõhusale õiguskaitselahendile ja õiglasele kohtulikule arutamisele on põhiõigused, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 47. Seetõttu ei tohiks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused olla kavandatud asendama kohtumenetlust ning ei tohiks võtta tarbijatelt või kauplajatelt õigust pöörduda õiguskaitse saamiseks kohtusse. Käesolev direktiiv ei tohiks takistada pooltel pöörduda kohtusse. Kui vaidlust ei saa lahendada asjaomase vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse abil, mille tulemus ei ole siduv, ei tohiks pooli hiljem takistada algatamast kõnealuse vaidluse suhtes kohtumenetlust. Liikmesriigid peaksid saama vabalt valida selle eesmärgi saavutamiseks asjakohased vahendid. Muu hulgas peaks neil olema võimalus ette näha, et aegumistähtjad ei lõppe vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse kestel.
- (46) Tõhusaks toimimiseks peaks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste käsutuses olema piisavalt inim-, materiaalseid ja rahalisi ressursse. Liikmesriigid peaksid otsustama nende territooriumil asuvate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste rahastamise asjakohase vormi, piiramata juba toimivate üksuste rahastamist. Käesolev direktiiv ei tohiks piirata küsimust, kas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi rahastatakse avalikust või erasektorist või mõlemast sektorist koos. Siiski tuleks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel soovitada eelkõige kaaluda erarahastamise viise ning kasutada riigiresse ainult liikmesriikide äranägemisel. Käesolev direktiiv ei tohiks mõjutada ettevõtjate, kutseorganisatsioonide ja ettevõtjate ühenduste võimalust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi rahastada.
- (47) Vaidluse tekkides peaks tarbijail olema võimalik teha kiiresti kindlaks, millised vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on pädevad nende kaebust menetlema, ja nad peaksid teadma, kas asjaomane kaupleja osaleb või ei osale kohtuvälise lahendamise üksusele esitatud menetluses. Vaidluste lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi kasutada otsustanud kauplajad peaksid teavitama tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(t)e, mille alla nad kuuluvad, veebisaidi aadressist.

Kõnealust teavet tuleks anda selgelt, arusaadavalt ja hõlpsalt kättesaadaval viisil kaupleja veebisaidil (kui see on olemas) ning vajaduse korral kaupleja ja tarbija vaheliste müügi- või teenuse osutamise lepingute üldtingimustes. Kauplajatel peaks olema võimalus esitada oma veebisaidil ja asjaomaste lepingute tingimustes lisateavet oma sisenemistele kohta kaebuste lahendamiseks või muude võimaluste kohta nendega otse kontakteerumiseks, eesmärgiga lahendada tarbijatega tekkinud vaidlused ilma vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole pöördumata. Kui vaidlust ei ole võimalik vahendusega lahendada, peaks kaupleja andma tarbijale paberikandjal või muul püsival andmekandjal teavet asjaomaste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kohta ning märkima, kas ta kavatses neid kasutada.

- (48) Kauplajate kohustus teavitada tarbijaid nendest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, kelle alla kõnealused kauplajad kuuluvad, ei tohiks piirata muudes liidu õigusaktides sisalduvaid sätteid tarbijate teavitamise kohta kohtuvälisest õiguskaitsemenetlustest, mida tuleks kohaldada lisaks käesolevas direktiivis sätestatud asjaomasele teavitamise kohustusele.
- (49) Käesoleva direktiiviga ei tuleks nõuda kauplajate kohustuslikku osalemist vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes või selliste menetluste tulemuste siduvust kauplajate suhtes, kui tarbija on esitanud nende vastu kaebuse. Selleks et tagada, et õiguskaitses oleks siiski tarbijatele kättesaadav ning nad ei oleks sunnitud oma nõuetest loobuma, tuleks kauplajaid julgustada võimalikult palju vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes osalema. Seetõttu ei tohiks käesoleva direktiiviga piirata nende siseriiklike eeskirjade kohaldamist, mille kohaselt on kauplajad kohustatud sellistes menetlustes osalema või mille alusel kehtestatakse osalemise suhtes stiimuleid või karistusi või tehakse nende menetluste tulemused kauplajate jaoks siduvaks, juhul kui sellised õigusaktid ei takista pooli kasutamast oma õigust pöörduda kohtusse, nagu on ette nähtud Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikliga 47.
- (50) Selleks et mitte põhjustada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ebavajalikku koormust, peaksid liikmesriigid julgustama tarbijaid kauplajaga ühendust võtma, et enne vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kaebuse esitamist püüda probleemi kahepoolset lahendada. Paljudel juhtudel võimaldab see tarbijatel lahendada oma vaidlused kiiresti ja varajases etapis.
- (51) Liikmesriigid peaksid kaasama kutseorganisatsioonide, ettevõtjate ühenduste ja tarbijaorganisatsioonide esindajaid vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi loomisse, eriti seoses erapooletuse ja sõltumatuse põhimõttega.
- (52) Liikmesriigid peaksid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad piiriüleste vaidluste lahendamisel koostööd.

(1) ELT L 177, 4.7.2008, lk 6.

(2) EÜT L 266, 9.10.1980, lk 1.

- (53) Liidus tuleks tugevdada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikke, näiteks finantsteenustega seotud kaebuste võrgustikku FIN-NET finantsteenuste valdkonnas. Liikmesriigid peaksid julgustama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi sellistes võrgustikes osalema.
- (54) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja riiklike asutuste tiheda koostöö abil tuleks tugevdada tarbijakaitset käsitlevate liidu õigusaktide tulemuslikku kohaldamist. Komisjon ja liikmesriigid peaksid hõlbustama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste vahelist koostööd, et õhutada parimate tavade ja tehniliste eksperditeadmiste vahetamist ning arutada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustega seotud probleeme. Muu hulgas tuleks sellist koostööd toetada liidu tulevase tarbijakaitseprogrammi kaudu.
- (55) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nõuetekohase ja tõhusa toimimise tagamiseks tuleks neid hoolikalt jälgida. Sel eesmärgil peaksid liikmesriigid määrama kõnealuse ülesande täitmiseks pädeva asutuse või pädevad asutused. Komisjon ja käesoleva direktiivi kohased pädevad asutused peaksid avaldama käesoleva direktiivi nõuetele vastavate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja ja seda ajakohastama. Liikmesriigid peaksid tagama, et kõnealuse nimekirja avaldavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, Euroopa tarbijakeskuste võrgustik ning vajaduse korral käesoleva direktiivi kohaselt määratud asutused oma veebisaidil, esitades lingi komisjoni veebisaidile, ning võimaluse korral püsival andmekandjal oma ruumides. Lisaks peaksid liikmesriigid ka soovitava asjaomastel tarbijaorganisatsioonidel ja ettevõtjate ühendustel selle nimekirja avaldada. Liikmesriigid peaksid tagama ka teabe asjakohase levitamise selle kohta, mida tarbijad peaksid kauplajaga tekkinud vaidluse korral tegema. Lisaks peaksid pädevad asutused avaldama korrapäraselt aruandeid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengu ja toimimise kohta asjaomastes liikmesriikides. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peaksid edastama pädevatele asutustele asjakohase teabe, mis peaks olema kõnealuste aruannete aluseks. Liikmesriigid peaksid ergutama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi sellist teavet esitama, kasutades komisjoni 12. mai 2010. aasta soovitus 2010/304/EL (tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud meetodika kasutamise kohta) ⁽¹⁾.
- (56) On vaja, et liikmesriigid kehtestaksid eeskirjad karistuste kohta käesoleva direktiivi järgimiseks vastu võetud siseriiklike sätete rikkumise eest, ja tagaksid nimetatud eeskirjade rakendamise. Kõnealused karistused peaksid olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.
- (57) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. oktoobri 2004. aasta määrust (EÜ) nr 2006/2004 (tarbijakaitseaduse
- jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta (tarbijakaitsealase koostöö määrus)) ⁽²⁾ tuleks muuta, et lisada selle lisasse viide käesolevale direktiivile piiriülese koostöö tugevdamiseks käesoleva direktiivi täitmise tagamisel.
- (58) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. aprilli 2009. aasta direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijate huve kaitsvate ettekirjutuste kohta) ⁽³⁾ (ettekirjutuste direktiiv) tuleks muuta, et lisada selle lisasse viide käesolevale direktiivile, et tagada käesolevas direktiivis sätestatud tarbijate kollektiivsete huvide kaitse.
- (59) Kooskõlas liikmesriikide ja komisjoni 28. septembri 2011. aasta ühise poliitilise deklaratsiooniga selgitavate dokumentide kohta ⁽⁴⁾ kohustuvad liikmesriigid lisama põhjendatud juhtudel ülevõtmismeetmeid käsitlevale teatele ühe või mitu dokumenti, milles selgitatakse seost direktiivi komponentide ja ülevõtvate siseriiklike õigusaktide vastavate osade vahel. Seadusandja leiab, et seoses käesoleva direktiiviga on kõnealuste dokumentide edastamine õigustatud.
- (60) Kuna käesoleva direktiivi eesmärgi, nimelt siseturu nõuetekohasele toimimisele kaasaaitamist kõrge tarbijakaitse taseme saavutamise kaudu ning seejuures piiramata tarbijate juurdepääsu kohtutele, ei suuda liikmesriigid piisavalt saavutada ning seetõttu on seda parem saavutada liidu tasandil, võib liit võtta meetmeid kooskõlas Euroopa Liidu lepingu artiklis 5 sätestatud subsidiaarsuse põhimõttega. Kooskõlas kõnealuses artiklis sätestatud proportsionaalsuse põhimõttega ei lähe käesolev direktiiv nimetatud eesmärgi saavutamiseks vajalikust kaugemale.
- (61) Käesolevas direktiivis austatakse põhiõigusi ja järgitakse Euroopa Liidu põhiõiguste hartas tunnustatud põhimõtteid, eriti selle artikleid 7, 8, 38 ja 47.
- (62) Euroopa andmekaitseinspektoriga konsulteeriti kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu 18. detsembri 2000. aasta määruse (EÜ) nr 45/2001 (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ühenduse institutsioonides ja asutustes ning selliste andmete vaba liikumise kohta) ⁽⁵⁾ artikli 28 lõikega 2 ning ta esitas arvamuse ⁽⁶⁾ 12. jaanuaril 2012,

⁽²⁾ ELT L 364, 9.12.2004, lk 1.

⁽³⁾ ELT L 110, 1.5.2009, lk 30.

⁽⁴⁾ ELT C 369, 17.12.2011, lk 14.

⁽⁵⁾ EÜT L 8, 12.1.2001, lk 1.

⁽⁶⁾ ELT C 136, 11.5.2012, lk 1.

⁽¹⁾ ELT L 136, 2.6.2010, lk 1.

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA DIREKTIIVI:

I PEATÜKK

ÜLDSÄTTED

Artikkel 1

Reguleerimisese

Käesoleva direktiivi eesmärk on aidata tarbijakaitse kõrge taseme saavutamiseks kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele, tagades, et tarbijad saavad vabatahtlikkuse alusel esitada kauplejate vastu kaebusi üksustele, kes pakuvad sõltumatuid, erapooletuid, läbipaistvaid, tõhusaid, kiireid ja õiglasi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi. Käesolev direktiiv ei piira siseriiklike õigusaktide kohaldamist, mille kohaselt on sellistes menetlustes osalemine kohustuslik, tingimusel et kõnealused õigusaktid ei takista pooli kasutamast oma õigust pöörduda kohtusse.

Artikkel 2

Reguleerimisala

1. Käesolevat direktiivi kohaldatakse nende siseriiklike ja piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste suhtes, mis käsitlevad sellistest müügi- või teenuse osutamise lepingutest tulenevaid lepingulisi kohustusi, mis on sõlmitud liidus asuva kaupleja ja liidus elava tarbija vahel, ja mille lahendamisel kasutatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, kes soovib või määrab lahenduse või viib pooled kokku eesmärgiga jõuda kokkuleppelahendusele.

2. Käesolevat direktiivi ei kohaldata järgmise suhtes:

- a) vaidluste lahendamise üksustes toimuvad menetlused, milles vaidluse lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on tööle võetud või tasustatud ainult konkreetse kaupleja poolt, välja arvatud juhul, kui liikmesriik otsustab lubada käsitada selliseid menetlusi käesoleva direktiivi kohaste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustena ning on täidetud II peatükis sätestatud nõuded, sealhulgas artikli 6 lõikes 3 sätestatud sõltumatuse ja läbipaistvuse erinõuded;
- b) kaupleja hallatavates tarbijakaebuste lahendamise süsteemides toimuvad menetlused;
- c) mittemajanduslikud üldhuviteenused;
- d) kauplejatevahelised vaidlused;
- e) otsesed läbirääkimised tarbija ja kaupleja vahel;
- f) kohtuniku püüded lahendada vaidlust kõnealust vaidlust käsitleva kohtumenetluse käigus;
- g) kaupleja poolt tarbija vastu algatatud menetlused;

h) tervishoiuteenused, mida tervishoiutöötajad osutavad patsientidele, et hinnata, säilitada või taastada nende tervises seisundit, sealhulgas ravimite ja meditsiiniseadmete väljakirjutamine, väljastamine ja nendega varustamine;

i) täiendõppe või kõrghariduse avalik-õiguslikud teenusepakkujad.

3. Käesoleva direktiiviga luuakse ühtlustatud kvaliteedinõuded vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja menetluste jaoks, et tagada direktiivi rakendamise järel tarbijatele juurdepääs kvaliteetsele, läbipaistvale, tõhusale ja õiglasele kohtuvälisele õiguskaitsele, olenemata tarbijate elukohast liidus. Liikmesriigid võivad säilitada või vastu võtta käesoleva direktiivi eeskirjadest rangemaid eeskirju, et tagada kõrgemal tasemel tarbijakaitse.

4. Käesoleva direktiiviga tunnustatakse liikmesriikide pädevust määrata, kas nende territooriumil asuvatel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel on õigus teha siduvaid otsuseid või mitte.

Artikkel 3

Seos muude liidu õigusaktidega

1. Kui käesoleva direktiivi säte on vastuolus tarbija poolt kaupleja vastu algatatud vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlust käsitleva liidu muu õigusakti sättega, on ülimuslik käesoleva direktiivi säte, kui käesolevas direktiivis ei ole sätestatud teisiti.

2. Käesoleva direktiivi kohaldamine ei piira direktiivi 2008/52/EÜ kohaldamist.

3. Käesoleva direktiivi artikli 13 kohaldamine ei piira muude liidu õigusaktide sätete kohaldamist, mis reguleerivad tarbijate teavitamist kohtuvälisest õiguskaitsemenetlustest; kõnealuseid sätteid kohaldatakse lisaks nimetatud artiklile.

Artikkel 4

Mõisted

1. Käesolevas direktiivis kasutatakse järgmisi mõisteid:

- a) „tarbija” – füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis ei ole seotud tema kaubandus-, ettevõtlus-, oskus- või kutsetegevusega;
- b) „kaupleja” – füüsiline või juriidiline isik, olenemata sellest, kas ta on era- või avalik-õigusliku isiku omandis, kes tegutseb eesmärgil, mis on seotud tema kaubandus-, ettevõtlus-, oskus- või kutsetegevusega, sealhulgas tema nimel või ülesandel tegutsevate isikute kaudu;

- c) „müügileping” – leping, mille kohaselt kaupleja annab tarbijale üle või kohustub andma üle kauba omandiõiguse ning tarbija maksab või võtab kohustuse maksta selle hinna, sealhulgas leping, mille esemeks on nii kaubad kui ka teenused;
- d) „teenuse osutamise leping” – leping, välja arvatud müügileping, mille kohaselt kaupleja osutab või kohustub osutama tarbijale teenust ning tarbija maksab või kohustub maksuma selle hinna;
- e) „siseriiklik vaidlus” – müügi- või teenuse osutamise lepingust tekkinud lepinguõiguslik vaidlus, mille puhul tarbija elukoht on kaupade või teenuste tellimise ajal samas liikmesriigis, kus on kaupleja asukoht;
- f) „piiriülene vaidlus” – müügi- või teenuse osutamise lepingust tekkinud lepinguõiguslik vaidlus, mille puhul tarbija elukoht on kaupade või teenuste tellimise ajal sellises liikmesriigis, mis ei ole kaupleja asukohaliikmesriik;
- g) „vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus” – artiklis 2 osutatud menetlus, mis vastab käesolevas direktiivis sätestatud nõuetele ning mida viib läbi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus;
- h) „vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus” – mis tahes nimega kandev alaliselt tegutsev üksus, kes lahendab vaidlusi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust järgides ning kes on kantud nimekirja kooskõlas artikli 20 lõikega 2;
- i) „pädev asutus” – ametiasutus, mille liikmesriik on määranud käesoleva direktiivi rakendamise eesmärgil ning mis on asutatud riiklikul, piirkondlikul või kohalikul tasandil.

2. Kaupleja asukoht on:

- kaupleja tegevuskoht, kui kauplejaks on füüsiline isik;
- registrijärgne asukoht, juhatuse asukoht või peamine tegevuskoht, kui kauplejaks on äriühing või muu juriidiline isik või füüsiliste või juriidiliste isikute ühendus, sealhulgas filiaali, esinduse või muu asutuse asukoht.

3. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse asukoht on:

- koht, kus ta teeb vaidluste kohtuvälise lahendamise toiminguid, kui üksust haldab füüsiline isik;
- koht, kus juriidiline isik või füüsiliste või juriidiliste isikute ühendus teostab vaidluste kohtuvälise lahendamise toiminguid, või kus on ta registrijärgne asukoht, kui üksust haldab juriidiline isik või füüsiliste või juriidiliste isikute ühendus;

- koht, kus on ametiasutuse või muu avalik-õigusliku isiku asukoht, kui üksust haldab ametiasutus või muu avalik-õiguslik isik.

II PEATÜKK

JURDEPÄÄS VAIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE ÜKSUSTELE JA MENETLUSTELE NING NENDE SUHTES KOHALDATAVAD NÕUDED

Artikkel 5

Juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja menetlustele

1. Liikmesriigid hõlbustavad tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele ja tagavad, et käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvad vaidlused, mille pooleks on nende territooriumil asutatud kaupleja, saab esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, mis vastab käesolevas direktiivis sätestatud nõuetele.

2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused:

- a) haldavad ja ajakohastavad veebisaiti, mis pakub pooltele lihtsat juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi käsitlevale teabele ning pakub tarbijatele võimaluse esitada kaebus ja nõutavad lisadokumendid interneti kaudu;
- b) annavad pooltele nende soovi korral punktis a osutatud teabe püsival andmekandjal;
- c) vajaduse korral võimaldavad tarbijal esitada kaebuse interneti vahendusteta;
- d) võimaldavad pooltel vahetada teavet elektrooniliselt või vajaduse korral postiga;
- e) võtavad menetlusse nii siseriiklikke kui ka piiriüleseid vaidlusi, sealhulgas vaidlusi, mis on hõlmatud määrusega (EL) nr 524/2013, ning
- f) võtavad käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvate vaidluste menetlemisel vajalikke meetmeid tagamaks, et isikuandmete töötlemisel järgitakse isikuandmete kaitse eeskirju, mis on sätestatud asjaomase üksuse asukohaliikmesriigi siseriiklikes õigusaktides, millega rakendatakse direktiivi 95/46/EÜ.

3. Liikmesriigid võivad täita lõike 1 kohast kohustust, tagades sellise täiendava vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse olemasolu, mis on pädev menetlema kõnealuses lõikes osutatud vaidlusi, mille lahendamiseks ei ole pädev ükski olemasolev vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus. Liikmesriigid võivad nimetatud kohustuse täitmiseks kasutada ka teises liikmesriigis asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi või piirkondlikke, rahvusvahelisi või üleeuroopalisi vaidluste lahendamise üksusi, kui eri liikmesriikidest pärit kauplejad kuuluvad sama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla, ilma et see mõjutaks nende vastutust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega täieliku kaetuse ja neile üksustele juurdepääsu tagamise eest.

4. Liikmesriigid võivad oma äranägemisel lubada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel säilitada või kehtestada menetluseeskirju, mis lubavad neil konkreetse vaidluse menetlemisest keelduda, põhjendusel et:

- a) tarbija ei püüdnud võtta asjaomase kauplejaga ühendust, et kaebust arutada ja püüda probleemi vahetult kauplejaga lahendada;
- b) vaidlus on sisutühi või pahatahtlik;
- c) vaidlust menetleb või on eelnevalt menetlenud teine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või kohus;
- d) nõude väärtus on väiksem või suurem eelnevalt kindlaks määratud rahalisest piirmäärast;
- e) tarbija ei ole kaebust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele esitanud eelnevalt kindlaks määratud tähtjaks, mida ei tohi kehtestada lühemaks ajaks kui üks aasta alates kuupäevast, kui tarbija esitas kauplejale kaebuse;
- f) sellist liiki vaidluse menetlemine häiriks tõsiselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tõhusat toimimist.

Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel ei ole kooskõlas tema menetluseeskirjadega võimalik talle esitatud kaebust menetleda, esitab asjaomane üksus kolme nädala jooksul alates kaebuse toimiku laekumisest mõlemale poolele põhjenduse selle kohta, miks ta vaidlust ei menetle.

Sellised menetluseeskirjad ei tohi oluliselt halvendada tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, sealhulgas piiriüleste vaidluste korral.

5. Liikmesriigid tagavad, et juhul kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel on lubatud kehtestada eelnevalt kindlaks määratud rahalised piirmäärad, et piirata juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, ei kehtestataks nimetatud piirmäärasid sellisel tasemel, et need oluliselt halvendaksid tarbijate juurdepääsu kaebusi menetlevatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele.

6. Kui kooskõlas lõikes 4 osutatud menetluseeskirjadega ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel võimalik talle esitatud kaebust menetleda, ei ole liikmesriigid kohustatud tagama, et tarbija saaks oma kaebuse esitada teisele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele.

7. Kui konkreetsetes majandussektorites tekkivate vaidluste menetlemisega tegelev vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on pädev menetlema vaidlusi, mille pooleks on kõnealuses sektoris tegutsev kaupleja, kes ei ole kõnealuse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse moodustanud või seda rahastava organisatsiooni või ühenduse liige, siis loetakse liikmesriigi lõike 1 kohane kohustus täidetuks ka kõnealuse kauplejaga seotud vaidluste suhtes.

Artikkel 6

Asjatundlikkus, sõltumatus ja erapooletus

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on piisavalt asjatundlikud, sõltumatud ja erapooletud. See on tagatud siis, kui:

- a) nendel isikutel on tarbijavaidluste kohtuvälise või kohtuliku lahendamise alal vajalikud teadmised ja oskused, samuti üldine arusaamine õigusteadusest;
 - b) need isikud määratakse ametisse piisavalt pikaks ametiajaks, et tagada nende tegevuse sõltumatus, ning neid ei saa nende ülesannete täitmisest ilma õigustatud põhjenduseeta vabastada;
 - c) need isikud ei saa tegevusjuhiseid kummaltki poolelt ega nende esindajatelt;
 - d) neid tasustatakse viisil, mis ei ole seotud menetluse tulemussega;
 - e) nad avaldavad põhjendamatu viivitusega vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kõik asjaolud, mis võivad mõjutada nende sõltumatust ja erapooletust või mida võidakse käsitada kui nende sõltumatust ja erapooletust mõjutavatena või millest võib alguse saada huvide konflikt lahendatava vaidluse ühe või teise poolega. Selliste asjaolude avaldamise kohustust tuleb täita kogu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse jooksul. Seda ei kohaldata, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus koosneb ainult ühest füüsilisest isikust.
2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused kasutavad menetlusi, millega tagatakse, et lõike 1 punktis e osutatud asjaolude esinemisel:
- a) asendatakse asjaomane füüsiline isik teise füüsilise isikuga, kellele usaldatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse läbiviimine, või, kui see pole võimalik,
 - b) hoidub asjaomane füüsiline isik kõnealuse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse läbiviimisest ja teeb pooltele võimaluse korral ettepaneku esitada vaidlus teisele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, kes on pädev kõnealust vaidlust menetlema, või, kui see pole võimalik,
 - c) avaldatakse asjaolud pooltele ja asjaomasel füüsilisel isikul lubatakse viia läbi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus ainult juhul, kui pooled ei ole esitanud vastuväidet pärast seda, kui neid on teavitatud asjaoludest ja nende õigusest esitada vastuväide.

Käesolev lõige ei piira artikli 9 lõike 2 punkti a kohaldamist.

Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus koosneb ainult ühest füüsilisest isikust, siis kohaldatakse üksnes käesoleva lõike esimese lõigu punkte b ja c.

3. Kui liikmesriigid otsustavad lubada artikli 2 lõike 2 punktis a osutatud menetluste kasutamist käesoleva direktiivi kohaste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustena, tagavad nad, et lisaks lõigetes 1 ja 5 sätestatud üldistele nõuetele vastavad nimetatud menetlused järgmistele erinõuetele:

- a) vaidluse lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on ametisse määranud kollegiaalne kogu või nad kuuluvad kollegiaalsesse kogusse, mis koosneb võrdsest arvust tarbijate organisatsioonide esindajatest ja kaupleva esindajatest, ning ametisse määramine toimub läbipaistva menetluse alusel;
 - b) vaidluse lahendamise eest vastutavatele füüsilistele isikutele antakse vähemalt kolmeaastane ametiaeg, et tagada nende tegevuse sõltumatus;
 - c) vaidluste lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud kohustuvad kolme aasta jooksul pärast nende töö lõppemist vaidluste lahendamise üksuses mitte töötama kaupleva, kutseorganisatsiooni või ettevõtjate ühenduse heaks, mille liige kaupleva on;
 - d) vaidluste lahendamise üksusel ei ole hierarhilist või funktsionaalset sidet kauplevajaga, ta on selgelt eraldatud kaupleva tegevusüksustest ning tema käsutuses on tema ülesannete täitmiseks piisav eelarve, mis on kaupleva üldeelarvest eraldi seisev.
4. Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on tööle võtnud või neid tasustab ainult kutseorganisatsioon või ettevõtjate ühendus, mille liige kaupleva on, tagavad liikmesriigid, et lisaks lõigetes 1 ja 5 sätestatud üldistele nõuetele on nende käsutuses eraldi sihtotstarbeline eelarve, mis on piisav nende ülesannete täitmiseks.

Käesolevat lõiget ei kohaldata, kui asjaomased füüsilised isikud kuuluvad kollegiaalsesse kogusse, mis koosneb võrdsest arvust neid tööle võtnud või tasustava kutseorganisatsiooni või ettevõtjate ühenduse esindajatest ja tarbijate organisatsioonide esindajatest.

5. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustes, kus vaidluse lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud kuuluvad kollegiaalsesse kogusse, on võrdsel arvul tarbijate huvide esindajaid ja kauplevate huvide esindajaid.

6. Lõike 1 punkti a kohaldamisel ergutavad liikmesriigid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi koolitama vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavaid füüsilisi isikuid. Kui

selline koolitamine toimub, teostavad pädevad asutused järelevalvet vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poolt loodud koolituskavade üle neile artikli 19 lõike 3 punkti g kohaselt edastatud teabe põhjal.

Artikkel 7

Läbipaistvus

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad oma veebisaitidel, taotluse korral püsival andmekandjal ja muudel viisidel, mida nad asjakohaseks peavad, üldsusele selgelt ja kergesti mõistetavalt kättesaadavaks järgmise teabe:

- a) kontaktandmed, sealhulgas postiaadress ja e-posti aadress;
- b) asjaolu, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud;
- c) vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud, nende ametisse määramise viis ja ametiaja kestus;
- d) vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutava füüsilise isiku asjatundlikkus, erapooletus ja sõltumatus, juhul kui ta on tööle võetud või tasustatud ainult kaupleva poolt;
- e) nende liikmesus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist, kui see on asjakohane;
- f) nende pädevusse kuuluvate vaidluste liigid, sealhulgas vajadusel piirmäärad;
- g) vaidluse lahendamist reguleerivad menetluseeskirjad ja alused, mis võimaldavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel keelduda teatud vaidluse menetlemisest kooskõlas artikli 5 lõikega 4;
- h) keeled, mida saab kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kaebuste esitamisel ja milles viiakse läbi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus;
- i) eeskirjade liigid, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus võib vaidluse lahendamise aluseks võtta (nt õigusnormid, õigluse kaalutlused, tegevusjuhendid);
- j) kõik esialgsed nõuded, mida pooltel võib olla vaja täita, enne kui on võimalik vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust alustada, sealhulgas nõue, et tarbija peaks püüdma probleemi kauplevajaga vahetult lahendada;
- k) poolte võimalus menetlusest loobuda;
- l) vajaduse korral poolte kantavad kulud, sealhulgas eeskirjad kulude hüvitamise kohta menetluse lõppemisel;

- m) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse keskmine kestus;
- n) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse õiguslik tagajärg, sealhulgas vajadusel karistused pooltele siduva otsuse mittetäitmise eest;
- o) vaidluste kohtuvälise lahendamise otsuse täitmise tagamine, kui see on asjakohane.

2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad oma veebisaitidel, taotluse korral püsival andmekandjal ja muudel viisidel, mida nad asjakohaseks peavad, üldsusele kättesaadavaks tegevuse aastaaruanded. Kõnealused aruanded sisaldavad järgmist teavet nii siseriiklike kui ka piiriüleste vaidluste kohta:

- a) laekunud vaidluste arv ja nendega seotud kaebuste liigid;
- b) süstemaatilised või olulised probleemid, mida esineb sageli ja mis põhjustavad tarbijate ja kauplejate vahel vaidlusi; sellele teabele võib lisada soovitusi, kuidas selliseid probleeme tulevikus vältida või lahendada, et tõsta kauplejate standardeid ning hõlbustada teabe ja parimate tavade vahetamist;
- c) selliste vaidluste määr, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on keeldunud menetlemast ja artikli 5 lõikes 4 osutatud erinevate keeldumisaluste protsentuaalne jaotus;
- d) artikli 2 lõike 2 punktis a osutatud menetluste puhul vastavalt tarbija ja kaupleja kasuks tehtud soovituslike või määratud lahenduste ning poolte kokkuleppega lõppenud vaidluste protsentuaalne jaotus;
- e) vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluste katkestamise protsentuaalne jaotus ja nende katkestamise põhjused, kui need on teada;
- f) vaidluste lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg;
- g) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste otsuste täitmise määr (kui see on teada);
- h) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste koostöö vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist, kui see on asjakohane.

Artikkel 8

Tõhusus

Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused on tõhusad ja vastavad järgmistele nõuetele:

- a) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus on mõlemale poolele kättesaadav ja kergesti juurdepääsetav nii interneti vahendusel kui ka interneti vahenduseeta, olenemata sellest, kus nad asuvad;

- b) pooltel on juurdepääs menetlusele, ilma et neid kohustataks kasutama juristi või õigusnõustajat, kuid menetluse ajal ei võeta pooltelt õigust sõltumatule nõustamisele ega võimalust, et neid esindab või abistab kolmas isik menetluse kõikides etappides;
- c) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus on tarbijaile kättesaadav tasuta või sümboolse menetlustasu eest;
- d) kaebuse saanud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teavitab vaidluse pooli sellest kohe pärast kõikide kaebusega seotud asjakohast teavet sisaldavate dokumentide kättesaamist;
- e) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemused tehakse kättesaadavaks 90 kalendripäeva jooksul alates vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kaebuse täieliku toimiku laekumise kuupäevast. Väga keerukate vaidluste korral võib vastutav vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus 90 kalendripäevalist ajavahemikku oma äranägemisel pikendada. Pooli teavitatakse kõnealuse ajavahemiku pikendamisest ja eeldatavast ajast, mis on vajalik vaidluse menetlemise lõpetamiseks.

Artikkel 9

Õiglus

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses:

- a) on pooltel mõistliku ajavahemiku jooksul võimalik väljendada oma seisukohta ja saada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuselt teise poole argumente, tõendeid, dokumente ja fakte, ekspertide seisukohti ja arvamusi ning neid kommentaare;
- b) pooli teavitatakse, et neil ei ole kohustust kasutada juristi või õigusnõustajat, kuid nad võivad menetluse igas etapis taotleda sõltumatut nõustamist, olla esindatud kolmanda isiku poolt või saada kolmandalt isikult abi;
- c) pooli teavitatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemustest kirjalikult või püsival andmekandjal, ning neile antakse teada tulemuse aluseks olevad põhjused.

2. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, mille eesmärk on vaidluse lahendamine soovituslikku lahendust sisaldava ettepaneku abil, tagavad liikmesriigid, et:

- a) pooltel on igal ajal võimalus menetlusest loobuda, kui menetluse teostamise viis neid ei rahulda. Neid teavitatakse sellest õigusest enne menetluse algust. Kui kaupleja kohustuslik osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses on siseriiklike eeskirjadega ette nähtud, kohaldatakse käesolevat punkti ainult tarbija suhtes;

- b) pooli teavitatakse enne soovitusliku lahendusega nõustumist või selle lahenduse järgimist sellest, et:
- i) neil on õigus valida, kas nõustuda soovitusliku lahendusega või seda lahendust järgida või mitte;
 - ii) menetluses osalemine ei välista võimalust saada hüvitust kohtumenetluse kaudu;
 - iii) soovituslik lahendus võib erineda õigusnorme kohaldavas kohtus tehtud otsusest;
- c) pooli teavitatakse enne soovitusliku lahendusega nõustumist või selle lahenduse järgimist sellise nõustumise või järgimise õiguslikust mõjust;
- d) pooltele antakse enne soovituslikule lahendusele või kokkuleppelahendusele nõusoleku andmist mõistlik järelemõtlemis-aeg.

3. Kui kooskõlas siseriikliku õigusega on ette nähtud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste tulemused muutuvad kauplejale siduvaks, kui tarbija on soovitusliku lahendusega nõustunud, käsitatakse artikli 9 lõiget 2 ainult tarbijale kohaldavana.

Artikkel 10

Vabadus

1. Liikmesriigid tagavad, et tarbija ja kaupleja vaheline kokkulepe kaebuste esitamise kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele ei ole tarbija jaoks siduv, kui selline kokkulepe sõlmiti enne vaidluse tekkimist ning kui sellest tulenevalt jääb tarbija ilma õigusest esitada hagi vaidluse lahendamiseks kohtule.
2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste puhul, mille eesmärk on vaidluse lahendamine määratud lahenduse abil, võib kõnealune lahendus olla poolte suhtes siduv ainult siis, kui pooli teavitatakse eelnevalt selle lahenduse siduvast iseloomust ning nad on sellega selgesõnaliselt nõus. Kaupleja ei pea väljendama selgesõnalist nõusolekut, kui siseriiklike eeskirjadega on ette nähtud, et lahendused on kauplejate suhtes siduvad.

Artikkel 11

Õiguspärasus

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, mille eesmärk on vaidluse lahendamine tarbijale määratava lahenduse abil:
- a) olukorras, kus ei tõusetu kohaldatava õiguse küsimust, ei tohi tarbijat määratava lahenduse tulemusel ilma jätta selliste sätetega temale antavast kaitsesest, millest ei saa tarbija ja kaupleja hariliku viibimiskoha liikmesriigi õiguse kohaselt lepinguga kõrvale kalduda;

- b) olukorras, kus tõusetub kohaldatava õiguse küsimus, kui müügi- või teenuse osutamise lepingule kohaldatav õigus määratakse kindlaks kooskõlas määruse (EÜ) nr 593/2008 artikli 6 lõigetega 1 ja 2, ei tohi tarbijat vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse määratava lahenduse tulemusel ilma jätta selliste sätetega temale antavast kaitsesest, millest ei saa tema hariliku viibimiskoha liikmesriigi õiguse kohaselt lepinguga kõrvale kalduda;
- c) olukorras, kus tõusetub kohaldatava õiguse küsimus, kui müügi- või teenuse osutamise lepingule kohaldatav õigus määratakse kindlaks kooskõlas lepinguliste kohustuste suhtes kohaldatava õiguse 19. juuni 1980. aasta Rooma konventsiooni artikli 5 lõigetega 1–3, ei tohi tarbijat vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse määratava lahenduse tulemusel ilma jätta tema hariliku viibimiskoha liikmesriigi õiguse kohustuslike eeskirjade kohaselt antavast kaitsesest.

2. Käesoleva artikli kohaldamisel määratakse harilik viibimis-koht kindlaks vastavalt määrusele (EÜ) nr 593/2008.

Artikkel 12

Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse mõju aegumistähtaegadele

1. Liikmesriigid tagavad, et pooltelt, kes kasutavad vaidluse lahendamisel vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlusi, mille tulemus ei ole siduv, ei võeta hiljem asjaomase vaidluse suhtes kohtumenetluse algatamise õigust aegumistähtaegade möödumise tõttu vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluse jooksul.
2. Lõige 1 ei piira sätteid aegumistähtaegade kohta, mis sisalduvad nendes rahvusvahelistes lepingutes, mille osalised liikmesriigid on.

III PEATÜKK

TEAVE JA KOOSTÖÖ

Artikkel 13

Kaupleja teave tarbijale

1. Liikmesriigid tagavad, et nende territooriumil asutatud kauplejad teavitavad tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(t)est, kelle alla kõnealused kauplejad kuuluvad, kui kõnealused kauplejad kohustuvad või on kohustatud kasutama kõnealuseid üksuseid tarbijatega tekkivate vaidluste lahendamiseks. Kõnealune teave sisaldab asjaomas(t)e vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(t)e veebisaidi aadressi.
2. Lõikes 1 osutatud teave esitatakse selgesõnalisel, arusaadaval ja kergesti kättesaadaval viisil kaupleja veebisaidil (kui see on olemas) ning vajaduse korral kaupleja ja tarbija vaheliste müügi- või teenuse osutamise lepingute üldtingimustes.

3. Liikmesriigid tagavad, et juhtudel, kui vaidlust tarbija ja nende territooriumil asuva kaupleja vahel ei ole võimalik lahendada vahetult tarbijalt kauplejale esitatud kaebuse alusel, annab kaupleja tarbijale lõikes 1 osutatud teavet, teatades sellest, kas ta kasutab vaidluse lahendamiseks asjakohaseid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi. Nimetatud teave esitatakse paberil või muul püsival andmekandjal.

Artikkel 14

Abi tarbijatele

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste puhul, mis tekivad piiriülestest müügi- või teenuse osutamise lepingutest, on tarbijatel võimalik saada abi juurdepääsul vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, kes tegutseb teises liikmesriigis ning on pädev nende piiriülest vaidlust menetlema.

2. Liikmesriigid panevad lõikes 1 osutatud ülesande täitmise kohustuse neis asuvatele Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskustele, tarbijaorganisatsioonidele või muule asutusele.

Artikkel 15

Üldine teave

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskused ja vajaduse korral artikli 14 lõike 2 kohaselt määratud asutused teevad artikli 20 lõikes 4 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja üldsusele kättesaadavaks oma veebisaitidel, esitades lingi asjaomasele komisjoni veebisaidile, ja võimaluse korral oma ruumides püsival andmekandjal.

2. Liikmesriigid julgustavad asjaomaseid tarbijaorganisatsioone ja ettevõtjate ühendusi tegema oma veebisaitidel ja muudel nende poolt asjakohaseks peetavatel viisidel üldsusele kättesaadavaks artikli 20 lõikes 4 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja.

3. Komisjon ja liikmesriigid tagavad teabe asjakohase levitamise selle kohta, kuidas tarbijad võivad juurde pääseda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele käesoleva direktiiviga hõlmatud vaidluste lahendamiseks.

4. Komisjon ja liikmesriigid võtavad kaasnevaid meetmeid, et julgustada tarbijaorganisatsioone ja kutseorganisatsioone liidu ja siseriiklikul tasandil tõstma teadlikkust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja nende menetluste kohta ning edendada vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutuselevõtmist kutsetöötajate ja tarbijate poolt. Kõnealuseid asutusi tuleb julgustada tarbijatelt kaebusi saades andma neile ka teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevate üksuste kohta.

Artikkel 16

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste koostöö ja kogemuste vahetamine

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad aktiivselt koostööd piiriüleste vaidluste lahendamisel ja vahetavad korrapäraselt parimaid tavasid nii piiriüleste kui ka riigisiseste vaidluste lahendamise kohta.

2. Komisjon toetab ja hõlbustab vaidluste kohtuvälise lahendamise siseriiklike üksuste võrgustumist ning nende parimate tavade ja kogemuste vahetamist ja levitamist.

3. Kui liidus on konkreetses valdkonnas olemas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustik, mis hõlbustab piiriüleste vaidluste lahendamist, soovitavad liikmesriigid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel, kes menetlevad vaidlusi asjaomases valdkonnas, hakata selle võrgustiku liikmeks.

4. Komisjon avaldab lõikes 3 osutatud võrgustike nimesid ja kontaktandmeid sisaldava nimekirja. Vajaduse korral ajakohastab komisjon kõnealust nimekirja.

Artikkel 17

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja tarbijaõigusi käsitlevate liidu õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate siseriiklike asutuste koostöö

1. Liikmesriigid tagavad koostöö vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja tarbijaõigusi käsitlevate liidu õigusaktide täitmise tagamisega tegelevate siseriiklike asutuste vahel.

2. See koostöö hõlmab eelkõige vastastikust teabevahetust seoses konkreetsete ettevõtlussektorite praktikaga, mille kohta tarbijad on korduvalt kaebusi esitanud. See hõlmab ka siseriiklike asutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tehniliste hinnangute ja teabe andmist, kui sellised hinnangud või teave on konkreetsete vaidluste lahendamiseks vajalik ja on juba olemas.

3. Liikmesriigid tagavad, et lõigetes 1 ja 2 osutatud koostöö ja vastastikune teabevahetus vastavad direktiivis 95/46/EÜ sätestatud isikuandmete kaitse eeskirjadele.

4. Käesoleva artikli kohaldamine ei piira nende ameti- ja ärisaladust käsitlevate sätete kohaldamist, mida kohaldatakse tarbijaõigusi käsitlevate liidu õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate siseriiklike asutuste suhtes. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste suhtes kohaldatakse ametisaladuse hoidmise eeskirju või muid samaväärseid konfidentsiaalsuskohustusi, mis on sätestatud nende asukohaliikmesriikide õigusaktides.

IV PEATÜKK

PÄDEVATE ASUTUSTE JA KOMISJONI ROLL

Artikkel 18

Pädevate asutuste määramine

1. Liikmesriik määrab pädeva asutuse, kes täidab artiklites 19 ja 20 sätestatud ülesandeid. Liikmesriik võib määrata rohkem kui ühe pädeva asutuse. Kui liikmesriik seda teeb, otsustab ta, milline määratud pädevatest asutustest on komisjonile ühtseks kontaktpunktiks. Liikmesriik teatab komisjonile enda määratud pädevast asutusest või vajadusel pädevatest asutustest, sh ühtsest kontaktpunktist.

2. Komisjon koostab talle lõike 1 kohaselt teatatud pädevate asutuste nimekirja, milles mainitakse ühtset kontaktpunkti, kui see on asjakohane, ja avaldab selle nimekirja *Euroopa Liidu Teatajas*.

Artikkel 19

Vaidluste lahendamise üksuste poolt pädevatele asutustele esitatav teave

1. Liikmesriigid tagavad, et nende territooriumil asuvad vaidluste lahendamise üksused, kes soovivad olla käesoleva direktiivi kohased vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ja saada artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud, edastavad pädevale asutusele järgmise teabe:

- a) nende nimi, kontaktandmed ja veebisaidi aadress;
- b) teave nende ülesehituse ja rahastamise kohta, sealhulgas teave vaidluste lahendamise eest vastutavate füüsiliste isikute, nende tasu, ametiaja ja nende tööandja kohta;
- c) nende menetluseeskirjad;
- d) nende menetlustasu suurus, kui see on asjakohane;
- e) vaidluste lahendamise menetluste keskmine kestus;
- f) keel või keeled, milles kaebusi saab esitada ja milles vaidluste lahendamise menetlus läbi viiakse;
- g) avaldus vaidluste lahendamise menetlusega hõlmatud vaidluste liikide kohta;
- h) alused, millele tuginedes võib vaidluste lahendamise üksus keelduda teatud vaidluste menetlemisest kooskõlas artikli 5 lõikega 4;

- i) põhjendatud avaldus selle kohta, kas üksus sobib käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvaks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseks ning vastab II peatükis sätestatud kvaliteedinõuetele.

Punktides a–h osutatud andmete muutumise korral teatavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused nendest muutustest põhjendamatu viivitusega pädevale asutusele.

2. Kui liikmesriigid otsustavad lubada artikli 2 lõike 2 punktis a osutatud menetluste kasutamist, tagavad nad, et selliseid menetlusi kasutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teatavad pädevale asutusele, lisaks lõikes 1 osutatud teabele ja avaldustele teabe, mis on vajalik selleks, et hinnata nende vastavust täiendavatele erinõuetele sõltumatus ja läbi- paistvuse kohta, mis on sätestatud artikli 6 lõikes 3.

3. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused edastavad pädevale asutusele iga kahe aasta järel järgmise teabe:

- a) laekunud vaidluste arv ja nendega seotud kaebuste liigid;
- b) enne tulemuse saavutamist katkestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste protsentuaalne jaotus;
- c) laekunud vaidluste lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg;
- d) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste tulemuste järgimise määr (kui see on teada);
- e) süstemaatilised või olulised probleemid, mida esineb sageli ja mis põhjustavad tarbijate ja kauplejate vahel vaidlusi. Sellekohasele teabele võib lisada soovitusi, kuidas selliseid probleeme tulevikus vältida või lahendada;
- f) vajaduse korral hinnang nende koostöö tõhususe kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist;
- g) kui see on asjakohane, vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavate füüsiliste isikute koolitus vastavalt artikli 6 lõikele 6;
- h) hinnang üksuse poolt pakutava vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tõhususe kohta ja võimalused selle toimimise parandamiseks.

Artikkel 20

Pädevate asutuste ja komisjoni roll

1. Pädev asutus hindab eelkõige artikli 19 lõike 1 kohaselt saadud teabe alusel, kas temale teatatud vaidluste lahendamise üksused sobivad käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluva- teks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusteks ja vastavad II peatükis ja seda rakendavates siseriiklikes õigusaktides (sealhulgas siseriiklikes sätetes, mis on rangemad kui käesoleva direktiivi nõuded, olles kooskõlas liidu õigusaktidega) esitatud kvaliteedinõuetele.

2. Pädevad asutus koostab lõikes 1 osutatud hindamise põhjal nimekirja kõigist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, millest neile on teatatud ja mis vastavad lõikes 1 esitatud tingimustele.

Kõnealune nimekiri sisaldab järgmist:

- a) esimeses lõigus osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimed, kontaktandmed ja veebisaitide aadressid;
- b) nende menetlustasu suurus, kui see on asjakohane;
- c) keel või keeled, milles kaebusi saab esitada ja milles vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus läbi viiakse;
- d) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusega hõlmatud vaidluste liigid;
- e) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse pädevusse kuuluvate vaidluste valdkonnad ja liigid;
- f) poolte või nende esindajate füüsilise kohalviibimise vajadus, kui see on asjakohane, sh vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse avaldus selle kohta, kas vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust viiakse läbi või saab viia läbi suulise või kirjaliku menetlusena;
- g) menetluse tulemuse siduv või mittesiduv laad; ning
- h) alused, millele tuginedes võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus keelduda teatud vaidluste menetlemisest kooskõlas artikli 5 lõikega 4.

Kõik pädevad asutused edastavad käesoleva lõike esimeses lõigus osutatud nimekirja komisjonile. Kui pädevale asutusele teatakse kooskõlas artikli 19 lõike 1 teise lõiguga muudatustest, ajakohastatakse kõnealust nimekirja põhjendamatu viivitusega ja asjakohane teave edastatakse komisjonile.

Kui käesoleva direktiivi kohaselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusena nimekirja kantud vaidluste lahendamise üksus ei vasta enam lõikes 1 osutatud nõuetele, võtab asjaomane pädev asutus selle vaidluste lahendamise üksusega ühendust, teatab nõuded, millele vaidluste lahendamise üksus ei vasta ja nõuab viivitamatut nõuetele vastavuse tagamist. Kui vaidluste lahendamise üksus kolme kuu möödudes ei täida endiselt lõikes 1 osutatud nõudeid, eemaldab pädev asutus vaidluste lahendamise üksuse käesoleva lõike esimeses lõigus osutatud nimekirjast. Kõnealust nimekirja ajakohastatakse põhjendamatu viivitusega ning asjakohane teave edastatakse komisjonile.

3. Kui liikmesriik on määranud rohkem kui ühe pädeva asutuse, edastab artikli 18 lõikes 1 osutatud ühtne kontaktpunkt käesoleva artikli lõikes 2 osutatud nimekirja ja selle ajakohastused komisjonile. Kõnealune nimekiri ja selle ajakohastused

seonduvad kõigi asjaomases liikmesriigis asustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega.

4. Komisjon koostab temale lõike 2 kohaselt teatatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja ja ajakohastab kõnealust nimekirja, kui komisjonile teatakse muudatustest. Komisjon teeb kõnealuse nimekirja ja selle ajakohastused üldsusele kättesaadavaks oma veebisaidil ja püsival andmekandjal. Komisjon edastab kõnealuse nimekirja ja selle ajakohastused pädevatele asutustele. Kui liikmesriik on määranud kooskõlas artikli 18 lõikega 1 ühtse kontaktpunkti, edastab komisjon kõnealuse nimekirja ja selle ajakohastused ühtsele kontaktpunktile.

5. Pädev asutus teeb lõikes 4 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste konsolideeritud nimekirja üldsusele kättesaadavaks oma veebisaidil, esitades lingi komisjoni asjaomasele veebisaidile. Lisaks teeb pädev asutus kõnealuse konsolideeritud nimekirja üldsusele kättesaadavaks püsival andmekandjal.

6. Pädev asutus avaldab hiljemalt 9. juuliks 2018 ning seejärel iga nelja aasta tagant aruande vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengu ja toimimise kohta ja saadab selle komisjonile. Eelkõige tehakse kõnealuses aruandes järgmist:

- a) nimetatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste parimad tavad;
- b) tuuakse välja, tuginedes statistikale, puudused, mis takistavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tööd nii siseriiklike kui ka piiriüleste vaidluste puhul, kui see on asjakohane;
- c) antakse soovitusi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tõhusa ja tulemusliku töö parandamiseks, kui see on asjakohane.

7. Kui liikmesriik on määranud vastavalt artikli 18 lõikele 1 rohkem kui ühe pädeva asutuse, avaldab käesoleva artikli lõikes 6 osutatud aruande artikli 18 lõikes 1 osutatud ühtne kontaktpunkt. Kõnealune aruanne seondub kõigi asjaomases liikmesriigis asustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega.

V PEATÜKK

LÕPPSÄTTED

Artikkel 21

Karistused

Liikmesriigid sätestavad eeskirjad karistuste kohta, mida kohaldatakse eelkõige artikli 13 alusel vastuvõetud siseriiklike õigusaktide rikkumise eest, ning võtavad kõik vajalikud meetmed nende rakendamise tagamiseks. Ette nähtud karistused on tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.

*Artikkel 22***Määruse (EÜ) nr 2006/2004 muutmine**

Määruse (EÜ) nr 2006/2004 lisasse lisatakse järgmine punkt:

„20. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63), artikkel 13.”

*Artikkel 23***Direktiivi 2009/22/EÜ muutmine**

Direktiivi 2009/22/EÜ I lisasse lisatakse järgmine punkt:

„14. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63), artikkel 13.”

*Artikkel 24***Teavitamine**

1. Hiljemalt 9. juuliks 2015 teatavad liikmesriigid komisjonile:

- a) vajaduse korral artikli 14 lõike 2 kohaselt määratud asutuste nimed ja kontaktandmed, ning
- b) artikli 18 lõike 1 kohaselt määratud pädevad asutused, sealhulgas vajadusel ühtne kontaktpunkt.

Liikmesriigid teatavad komisjonile kõikidest hilisematest muudatustest kõnealuses teabes.

2. Hiljemalt 9. jaanuariks 2016 edastavad liikmesriigid komisjonile artikli 20 lõikes 2 osutatud esimese nimekirja.

3. Komisjon edastab liikmesriikidele lõike 1 punktis a osutatud teabe.

*Artikkel 25***Ülevõtmine**

1. Liikmesriigid jõustavad käesoleva direktiivi järgimiseks vajalikud õigus- ja haldusnormid hiljemalt 9. juuliks 2015. Liikmesriigid edastavad kõnealuste normide teksti viivitamata komisjonile.

Kui liikmesriigid need sätted vastu võtavad, lisavad nad nendesse või nende ametliku avaldamise korral nende juurde viite käesolevale direktiivile. Sellise viitamise viisi näevad ette liikmesriigid.

2. Liikmesriigid edastavad komisjonile käesoleva direktiiviga reguleeritavas valdkonnas vastu võetud põhiliste siseriiklike õigusnormide teksti.

*Artikkel 26***Aruanne**

Komisjon esitab Euroopa Parlamendile, nõukogule ning Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele aruande käesoleva direktiivi kohaldamise kohta hiljemalt 9. juuliks 2019 ja seejärel iga nelja aasta tagant. Kõnealuses aruandes käsitletakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengut ja kasutamist ning käesoleva direktiivi mõju tarbijatele ja kauplejatele, eelkõige tarbijate teadlikkusele, ja selle kasutuselevõtmise taset kauplejate poolt. Kõnealuse aruandega koos esitatakse vajaduse korral käesoleva direktiivi muutmise ettepanekud.

*Artikkel 27***Jõustumine**

Käesolev direktiiv jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

*Artikkel 28***Adressaadid**

Käesolev direktiiv on adresseeritud liikmesriikidele.

Strasbourg, 21. mai 2013

Euroopa Parlamendi nimel
president
M. SCHULZ

Nõukogu nimel
eesistuja
L. CREIGHTON