

II

(Muud kui seadusandlikud aktid)

MÄÄRUSED

KOMISJONI RAKENDUSMÄÄRUS (EL) 2015/1051,

1. juuli 2015,

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) nr 524/2013 (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta) ettenähtud internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi funktsioonide rakendamise üksikasjade, elektroonilise kaebuse vormi üksikasjade ning kontaktpunktide vahelise koostöö üksikasjade kohta

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut,

võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrust (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus), ⁽¹⁾ eriti selle artikli 5 lõiget 7, artikli 7 lõiget 7 ning artikli 8 lõiget 4,

pärast konsulteerimist Euroopa Andmekaitseinspektoriga

ning arvestades järgmist:

- (1) Määrusega (EL) nr 524/2013 on ette nähtud internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi loomine liidu tasandil. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm peaks olema vormilt interaktiivne ja mitmekeelne veebisait, mis pakub ühtset sisenemiskohta tarbijatele ja kauplejatele, kes püüavad jõuda kohtuvälise lahenduseni vaidlustes, mis käsitlevad internetipõhistest müügi- ja teenuse osutamise lepingutest tulenevaid lepingulisi kohustusi.
- (2) Määruse (EL) nr 524/2013 artikli 8 lõikes 1 on sätestatud, et elektrooniline kaebuse vorm on kasutajasõbralik. Seetõttu peaks kaebuse esitajatel enne kaebuse esitamist olema võimalik täita elektroonilise kaebuse vormi mustand. Tuleks tagada, et kaebuse esitajate poolt esitamata jäänud mustandid kustutatakse internetipõhise vaidluste lahendamise platvormist automaatselt mõistliku aja möödudes.
- (3) Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi nõuetekohase toimimise tagamiseks on vaja kindlaks määrata, kuidas tuleks kostjat teavitada, et tema vastu on esitatud internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu kaebus, ning ka see, millist elektroonilise kaebuse vormil esitatud teavet tuleks kasutada pädevate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kindlakstegemise hõlbustamiseks.
- (4) Samal eesmärgil ning määruse (EL) nr 524/2013 järjepideva kohaldamise tagamiseks on vaja täpsustada, millal peaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused esitama internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile teabe vaidluse menetlemise kohta.
- (5) Kui kaebust ei saa edasi menetleda, on teatavate vaidluste puhul vaja määrata kindlaks menetlemise lõpetamise kuupäev selle tagamiseks, et kõnealuste vaidlustega seotud isikuandmed saaks kustutada hiljemalt kuus kuud pärast kõnealust menetlemise lõpetamise kuupäeva. See hõlmab vaidlusi, kus pooled ei suuda kokku leppida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses, kuna puudub kostja vastus, või kus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus keeldub vaidluse menetlemisest.
- (6) Riikide pädevad asutused peaksid ühtsel viisil teatama komisjonile vaidluste kohtuvälise lahendamise siseriiklike üksuste nimekirja ja seda ajakohastama, et lihtsustada kõnealuste üksuste registreerimist internetipõhises vaidluste lahendamise platvormis vastavalt määrusele (EL) nr 524/2013.

⁽¹⁾ ELT L 165, 18.6.2013, lk 1.

- (7) Asjakohane on kindlaks määrata, millal peaksid internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu menetletava vaidluse pooled andma tagasisidet internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise ja vaidlust menetlenud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta.
- (8) Määrusega (EL) nr 524/2013 on ette nähtud, et igas liikmesriigis määratakse kindlaks üks internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkt, et toetada vaidlusega seotud pooli ning vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid, kes menetlevad vaidlust internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu. Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide koostöö hõlbustamiseks on vaja kindlaks määrata ühtsed põhimõtted koostöö toetamiseks.
- (9) Käesoleva määrusega ettenähtud meetmed on kooskõlas määruse (EL) nr 524/2013 artikli 16 lõike 1 kohaselt loodud vaidluste internetipõhise lahendamise komitee arvamusega,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

Artikkel 1

Reguleerimisese

Käesolevas määruses sätestatakse järgmised üksikasjad:

- a) elektrooniline kaebuse vorm;
- b) internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi funktsioonide rakendamine;
- c) internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide vaheline koostöö.

Artikkel 2

Elektrooniline kaebuse vorm

Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormile esitatav elektrooniline kaebuse vorm on tarbijatele ja kauplejatele kättesaadav kõigis liidu institutsioonide ametlikes keeltes. Kaebuse esitaja saab internetipõhises vaidluste lahendamise platvormis salvestada elektroonilise kaebuse vormi mustandi. Kaebuse esitaja saab enne lõpliku ja täielikult täidetud elektroonilise kaebuse vormi esitamist mustandile ligi pääseda ja seda muuta. Täielikult täitmata ja esitamata elektroonilise kaebuse vormi mustand kustutatakse internetipõhisest vaidluste lahendamise platvormist automaatselt kuus kuud pärast selle loomist.

Artikkel 3

Kostja teavitamine

Täielikult täidetud elektroonilise kaebuse vormi saamisel edastab internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm kaebuse esitaja poolt elektroonilises kaebuse vormis osutatud kostja e-posti aadressile elektroonilise standardteate, teavitades kostjat tema vastu esitatud kaebusest ning tehes kättesaadavaks teabe vastavalt määruse (EL) nr 524/2013 artikli 9 lõikele 3.

Artikkel 4

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kindlakstegemine

1. Kui elektroonilisel kaebuse vormil ei ole nimetatud pädevat vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, kuvab internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm kostjale vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste soovitusliku nimekirja, et hõlbustada pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kindlakstegemist. Nimekiri põhineb järgmistel kriteeriumidel:

- a) määruse (EL) nr 524/2013 lisa kohaselt elektroonilisel kaebuse vormil esitatud vaidluse poolte aadress ning
- b) vaidlusega seotud sektor.

2. Pooltel on igal ajal juurdepääs nimekirjale kõigist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, kes on vastavalt määruse (EL) nr 524/2013 artikli 5 lõikele 6 registreeritud internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil. Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi pakutav otsingumootor aitab pooltel platvormil registreeritud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste seast tuvastada vaidluse menetlemiseks pädevat vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust.

*Artikkel 5***Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste esitatav teave**

1. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kellele on internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu edastatud kaebus ja kes on nõustunud vaidlust menetlema, edastavad kõnealuse vaidlusega seotud kaebuse täieliku toimiku saamisel internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile viivitamata kaebuse täieliku toimiku kättesaamise kuupäeva ja vaidluse sisu.
2. Kaebuse täieliku toimiku kättesaamise kuupäevaga algab Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL (⁽¹⁾) artikli 8 punktis e osutatud 90-kalendripäevaline ajavahemik.
3. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kellele on internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu edastatud kaebus ja kes keelduvad vaidluse menetlemisest, teatavad keeldumisest viivitamata internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile kõnealuse otsuse langetamisel kooskõlas direktiivi 2013/11/EL artikli 5 lõikega 4.
4. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kellele on internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu edastatud kaebus, edastavad vaidluse menetlemise lõpetamisel internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile viivitamata vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse lõpetamise kuupäeva ja ka selle tulemuse. See kehtib ka olukorras, kus mõlemad pooled või üks neist loobub menetlusest vastavalt direktiivi 2013/11/EL artikli 9 lõike 2 punktile a.

*Artikkel 6***Teatavate vaidluste menetlemise lõpetamine ja isikuandmete kustutamine**

1. Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu esitatud vaidluse menetlemine lõpetatakse eelkõige juhul, kui
 - a) kostja teatab, et ta ei ole nõus kasutama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse abi;
 - b) pooled ei jõua 30 kalendripäeva jooksul pärast elektroonilise kaebuse vormi esitamist kokkuleppele nende vaidlust menetleva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse suhtes;
 - c) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, kelle abi kasutamises on pooled kokku leppinud, keeldub vaidluse menetlemisest,ja need vaidlused loetakse lõpetatuks. Punktides a–c osutatud mis tahes sündmuse toimumise kuupäev on vastava vaidluse menetlemise lõpetamise kuupäev.
2. Lõike 1 punktides a–c osutatud vaidlustega seotud isikuandmed kustutatakse platvormist hiljemalt kuus kuud pärast vaidluste menetlemise lõpetamist.

*Artikkel 7***Elektrooniline teavitamine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirjast**

1. Direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõike 1 punktis i määratletud pädevad asutused kasutavad direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõikes 2 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirjast teatamiseks komisjonilt saadud elektroonilist standardvormi.
2. Täidetud elektrooniline standardvorm hõlmab direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõikes 2 osutatud teavet ning teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse keskmise kestuse kohta, millele on osutatud määruse (EL) nr 524/2013 artikli 9 lõike 5 punktis d ja direktiivi 2013/11/EL artikli 19 lõike 1 punktis e.

*Artikkel 8***Tagasiside andmise süsteem**

Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm võimaldab vaidlusega seotud pooltel anda vastavalt määruse (EL) nr 524/2013 artikli 5 lõike 4 punktile g tagasisidet vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse lõpetamisel ja kuus kuud pärast seda.

(¹) 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) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

*Artikkel 9***Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide vaheline koostöö**

1. Nagu on ette nähtud määruse (EL) nr 524/2013 artikli 7 lõikega 2, aitavad internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktid internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu esitatud kaebustega seotud vaidluste lahendamisele kaasa parimal võimalikul viisil.
2. Internetipõhise vaidluste lahendamise nõustajad abistavad viivitamata teiste internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide nõustajaid ja vahetavad nendega teavet, et hõlbustada oma määruse (EL) nr 524/2013 artikli 7 lõikes 2 loetletud ülesannete täitmist.
3. Internetipõhise vaidluste lahendamise nõustajad, kellel on juurdepääs teabele, sealhulgas isikuandmetele, mis on seotud vaidlusega, tagavad teiste internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide nõustajatele juurdepääsu kõnealusele teabele niivõrd, kuivõrd see on vajalik määruse (EL) nr 524/2013 artikli 7 lõikes 2 osutatud ülesannete täitmiseks.

*Artikkel 10***Jõustumine**

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

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel, 1. juuli 2015

Komisjoni nimel

president

Jean-Claude JUNCKER
