



EUROOPA KOMISJON

Brüssel, 29.11.2011
KOM(2011) 793 lõplik

2011/0373 (COD)

Ettepanek:

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU DIREKTIIV

milles käsitletakse tarbijavaidluste kohtuvälist lahendamist ja millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv)

{SEK(2011) 1408 lõplik}

{SEK(2011) 1409 lõplik}

SELETUSKIRI

1. ETTEPANEKU TAUST

Käesolevat ettepanekut tuleb koos tarbijavaidluste veebipõhist lahendamist käsitleva määrusega (tarbijavaidluste veebipõhise lahendamise määrus) vaadelda jaemüügi siseturu toimimise ja eelkõige tarbijate õiguskaitsevahendite parandamiseks tehtavate jõupingutuste raames.

Suur osa Euroopa tarbijaid seisab siseturul kaupu ja teenuseid ostes probleemidega silmitsi. 2010. aastal juhtus see nõnda umbkaudu 20% Euroopa tarbijatega¹. Vaatamata õigusaktidega tagatud tarbijakaitse kõrgele tasemele jäävad tarbijate ette sattunud probleemid sageli lahendamata. Kahjud, mille on Euroopa tarbijatele põhjustanud ostetud kauba või teenustega seotud probleemid, moodustavad hinnanguliselt 0,4% ELi SKPst.

Lisaks tavapäraste õiguskaitsevahendite kasutamisele² on mõnes liikmesriigis tarbijatel ja ettevõtetel võimalus esitada oma kaebused vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele. Nende üksuste eesmärk on lahendada poolte vahel tekkinud vaidlused kohtuväliselt üksuse sekkumise abil (nt vahekohtunik, lepitaja, vahendaja, ombudsman, kaebuste läbivaatamise komisjon).

Komisjon on võtnud tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta vastu kaks soovitus³ ja asutanud kaks vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustikku (ECC-NET⁴ ja FIN-NET⁵) Paljud ELi valdkondlikud õigusaktid sisaldavad klauslit vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta⁶ ja kindlustusvahenduse direktiiviga⁷ edendatakse vaidluste, sealhulgas tarbijavaidluste rahumeelset lahendamist. Siiski on praeguse olukorra analüüsimisel tehtud kindlaks järgmised vaidluste kohtuvälise lahendamise tulemuslikkust takistavad puudused: pädevusulatus

¹ Tarbijate teadlikkuse suurendamist käsitlev Eurobaromeeter 342: „Consumer Empowerment” lk 169.

² Näiteks määrus nr 861/2007, millega luuakse Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus, ELT L 199, 31.7.2007, lk 1.

³ Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes (komisjoni soovitus 98/257/EÜ tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavate asutuste suhtes kohaldatavate põhimõtete kohta) (EÜT L 115, 17.4.1998, lk 31) ja Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR (komisjoni soovitus 2001/310/EÜ, milles käsitletakse põhimõtteid kohtuvälisele organitele, mis on kaasatud tarbijavaidluste konsensuslikule lahendamisele) (EÜT L 109, 19.4.2001, lk 56).

⁴ Euroopa tarbijakeskuste võrgustik (ECC-Net) aitab piiriüleste vaidluste korral tarbijail pöörduda sobiva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole teises liikmesriigis.

⁵ Võrgustik FIN-NET koosneb vaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismidest, mis tegelevad tarbijate ja finantsteenuste pakkujate vaheliste piiriüleste vaidlustega.

⁶ Näiteks Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv nr 2009/72/EÜ, 13. juuli 2009, mis käsitleb elektrienergia siseturu ühiseeskirju, ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv nr 2009/73/EÜ, 13. juuli 2009, mis käsitleb maagaasi siseturu ühiseeskirju (ELT L 211, 14.8.2009, lk 55 ja 94); Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/48/EÜ, 23. aprill 2008, mis käsitleb tarbijakrediidilepinguid (ELT L 133, 22.5.2008, lk 66); Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2000/31/EÜ, 8. juuni 2000, infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul (direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta) (EÜT L 178, 17.7.2000, lk 1).

⁷ ELT L 136, 24.5.2008, lk 3.

lüngad, tarbijate ja ettevõtete vähene teadlikkus ning vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste ebaühtlane kvaliteet⁸.

Vaidluste tulemusliku kohtuvälise lahendamise võimaluste puudumine on eelkõige probleem piiriüleste tehingute korral (nt keelebarjäärid, potentsiaalsed suuremad kulud, erinevused liikmesriikide õigusaktide vahel).

Pidades silmas kindlakstehtud probleeme, otsustas komisjon soovitada vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks meetmed, millega tagatakse, et tarbijate kaebused saab esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele ja et piiriüleste tehingutega seoses tekkivad vaidlused saaks lahendada lihtsamalt⁹.

2. HUVITATUD ISIKUTEGA KONSULTEERIMISE JA MÕJU HINDAMISE TULEMUSED

2.1. Ekspertiarvamuste kogumine ja konsulteerimine huvitatud isikutega

Komisjon on teinud mitu uuringut vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta. Nende hulka kuulub 2009. aasta uuring „Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union”¹⁰, milles analüüsitakse põhjalikult olemasolevate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi ja nende toimimist kõigis liikmesriikides, uuring „Consumer redress in the EU: consumers' experiences, perceptions and opinions”¹¹, uuring „Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)” (2011) ja uuring „Cross-border ADR in the European Union” (2011)¹².

Vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamist käsitlev avalik arutelu käivitati 2011. aasta jaanuaris¹³. Vaidluste kohtuvälise lahendamise suhtes valitses suur üksmeel: kõik vastajad nõustusid vajadusega arendada edasi vaidluste kohtuvälise lahendamist, et parandada siseturu toimimist. Suur enamus vastajaid toetas ka ELi tasandi meetmeid ja rõhutas vajadust vaidluste kohtuvälise lahendamise kvaliteetsete menetluste järele, mis peaksid olema kättesaadavad eelkõige piiriüleste tehingute ja digitaalkeskonnaga seotud vaidluste puhul. Nende arvates tuleks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes juhinduda ühistest põhimõtetest, nagu erapooletus, läbipaistvus, tulemuslikkus ja õiglus. Paljud vastajad toetasid vaidluste veebipõhise lahendamise menetluste parandamist, eelkõige e-kaubandustehingute puhul, kus kaebuste arv üha suureneb, eriti väiksemate summadega tehingute puhul.

⁸ Study on the Use of Alternative Dispute Resolution in the European Union (uuring vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamise kohta Euroopa Liidus), 16. oktoober 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, lk 56–63; 112–115; 120–121.

⁹ Euroopa 2020 – juhtalgatus: Euroopa digitaalne tegevuskava, KOM(2010) 245 (lk 13); Komisjoni teatis „Ühtse turu akt“, KOM(2011) 206, lk 9.

¹⁰ Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, kättesaadav aadressil: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ "Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions", 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Avalik arutelu, mis käsitleb vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamist vahendina äritehingute ja -tavadega seotud vaidluste lahendamiseks ELis: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

2011. aasta märtsis korraldasid komisjoni talitused koos Euroopa Parlamendiga tippkohtumise, millel käsitleti vaidluste kohtuvälise lahendamise siseturu ja tarbijate jaoks ning millel osales ligikaudu 200 huvitatud poolt. Arutelu näitas, et on olemas üldine toetus tarbijavaidluste kohtuvälise, sealhulgas vaidluste veebipõhise lahendamise väljaarendamisele, ning tõi esile vajaduse ELi meetmete järele. 2011. aasta aprillis korraldati Euroopa tarbijaküsimusi käsitleva tippkohtumise¹⁴ raames õpikoda vaidluste kohtuvälise lahendamise töö parandamise teemal, kus osales 60 sidusrühma.

Täiendav panus anti eelkõige komisjoni talituste korraldatud ärikonsultatsioonil Euroopa Ettevõtete Testpaneeli¹⁵ kaudu, mille korraldasid komisjoni talitused ajavahemikus detsembrist 2010 kuni jaanuarini 2011 ning ajavahemikus märtsist maini 2011 VKEde küsitlusplatvormi kaudu korraldatud ärikonsultatsioonil¹⁶.

Konsulteriti ka Euroopa andmekaitseinspektoriga.

2.2. Mõju hindamine

Komisjon on koostanud üksikasjaliku mõjuhindangu, milles analüüsitakse erinevaid poliitilisi valikuid nii vaidluste kohtuvälise lahendamise geograafilise katvuse, kvaliteedi ja seda käsitleva teabe kui ka piiriülese e-kaubandusega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise osas. Mõjuhindangus jõuti järeldusele, et vaid kahe vahendi – vaidluste kohtuvälise ja veebipõhise lahendamise – kombinatsiooniga saab tagada erapooletu, läbipaistva, tulemusliku ja õiglase vahendi kodumaiste ja piiriüleste tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamiseks. Eelkõige raamdirektiiv on asjakohasem viis tagada, et kõik liikmesriigid oleksid täielikult hõlmatud vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidesse, teavitada tarbijaid vaidluste kohtuvälisest lahendamisest ja tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused järgivad spetsiaalseid kvaliteedipõhimõtteid. Vaidluste kohtuvälise lahendamise täielik pädevusolatus loob nõutava raamistik, mille alusel saab kogu ELi hõlmav vaidluste veebipõhise lahendamise süsteemis tulemuslikult tegelda piiriüleste e-kaubandustehingute puhul tekkinud vaidlustega.

3. ETTEPANEKU ÕIGUSLIK KÜLG

3.1. Ettepaneku põhielemendid

3.1.1. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste tagamine kõikide tarbijavaidluste jaoks

Käesoleva ettepaneku raames tagavad liikmesriigid, et kõik tarbija ja kaupleja vahel kaupade müümisel või teenuste osutamisel tekkinud vaidlused saab esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, kaasa arvatud veebi kaudu. Selle kohustuse täitmiseks võivad liikmesriigid kasutada olemasolevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi ja vajaduse korral kohandada nende kohaldamisala või luua uued vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused või täiendada sektoritevahelise üksuse.

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ 335 äriühinguga kõikidest ELi liikmesriikidest konsulteriti vaidluste kohtuvälise lahendamise seotud kogemuste ja seisukohtade osas: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_et.htm.

¹⁶ Selle konsulterimise käigus vastas vaidluste kohtuvälise lahendamise käsitlevatele küsimustele 927 väikest ja keskmise suurusega ettevõtjat.

Käesolev ettepanek hõlmab tarbijate ja kauplejate vahelisi vaidlusi, mis tulenevad kaupade müügist või teenuste osutamisest. Sinna hulka kuuluvad nii tarbijate esitatud kaebused kauplejate vastu kui ka kauplejate esitatud kaebused tarbijate vastu. Käesolevat ettepanekut kohaldatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste suhtes, kes soovivad lahendada vaidlusi tarbijate ja kauplejate vahel kohtuväliselt vaidluse lahendamise üksuse sekkumise kaudu. See hõlmab eelkõige vahendusmenetlusi, kuid ka kohtulikku laadi kohtuväliseid menetlusi, nagu menetlused tarbijate kaebuste läbivaatamise komisjonis, vahekohtud ja lepitusmenetlused. Käesolevat ettepanekut ei kohaldata kaupleja hallatavate tarbijakaebuste lahendamise süsteemide suhtes ega vaidluste lahendamise üksuste suhtes, kus vaidluse lahendamise eest vastutavad vaid kaupleja palgatud isikud. Välja on jäetud ka otsesed läbirääkimised poolte vahel.

3.1.2. Teave vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta ja koostöö

Vaidluste tekkimise korral peab tarbijail olema võimalik kiiresti teha kindlaks, millised vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on pädevad nende vaidlusega tegelema. Selleks tagatakse käesoleva ettepanekuga, et tarbijatel on võimalik leida andmed pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta kaupleja esitatud põhilistes äridokumentides ja kui kauplejal on oma veebisait, siis ka veebisaidil. Lisaks peavad kauplejaid teatama tarbijatele, kas nad kohustuvad kasutama tarbija poolt nende vastu esitatud kaebuste puhul vaidluste kohtuvälise lahendamise. See kohustus on kauplejatele stiimul vaidluste kohtuvälise lahendamise sagedamaks kasutamiseks.

Käesoleva ettepaneku kohaselt tagavad liikmesriigid, et tarbijatel on võimalik saada abi, kui nad on kaasatud piiriülesele vaidlusele. Liikmesriigid võivad delegeerida vastutuse selle ülesande eest oma keskustele Euroopa tarbijakeskuste võrgustikus (ECC-net), kelle ülesandeks on praegu tarbijate juhtimine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste juurde, kes on pädevad nende piiriülese vaidlusega tegelema.

Ettepanekuga õhutatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi astuma vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste valdkondlike võrgustike liikmeks, kui on tegemist asjaomase valdkonnaga seotud vaidlustega. Lisaks õhutatakse käesoleva ettepanekuga koostööd kohtuvälise lahendamise üksuste ja tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahel.

Käesolev ettepanek sisaldab sätteid, mis tagavad konfidentsiaalsuse ja andmekaitsega seotud rangete tagatiste järgimise liidu asjakohaste õigusaktidega kooskõlas.

3.1.3. Kohtuvälise lahendamise üksuste kvaliteet

Ettepaneku eesmärk on tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused järgiksid kvaliteedipõhimõtteid, nagu erapooletus, läbipaistvus, tulemuslikkus ja õiglus. Need põhimõtted on sätestatud komisjoni soovitusel. Nende põhimõtete siduvaks muutmiseks loob käesolev ettepanek vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks võrdsed võimalused ja tugevdab nii tarbijate kui ka kauplejate usaldust vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste vastu.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste läbipaistvus peaks tagama, et asjaosalised saavad kogu teabe, mida nad vajavad, et teha asjatundlik otsus enne vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses osalemist. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid olema tulemuslikud ja olema vabad teatavatest puudustest, mis on omased kohtumenetlustele, nagu kulud, pikkus ja keerukus. Olemasolevate uuringute tulemuste põhjal nõutakse

käesoleva ettepanekuga, et vaidlused tuleks lahendada 90 päeva jooksul. Selleks et tagada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kättesaadavus kõikidele tarbijatele, nähakse käesoleva ettepanekuga ette, et need peaks olema tarbijatele tasuta või mõõduka tasu eest.

3.1.4. Järelevalve

Et tagada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nõuetekohane toimimine ja et nad osutaks tarbijatele ja kauplemisettevõtetele kvaliteetseid teenuseid, tuleks neid hoolikalt jälgida. Igas liikmesriigis vastutab pädev asutus liikmesriigi territooriumil asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste töö järelevalve eest. Muu hulgas hindavad pädevad asutused teabe põhjal, mille on edastanud neile vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kas asjaomane vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus vastab käesolevas ettepanekus sätestatud kvaliteedinõuetele. Lisaks avaldavad pädevad asutused korrapäraselt aruandeid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengu ja toimimise kohta. Iga kolme aasta järel annab komisjon Euroopa Parlamendile ja nõukogule käesoleva direktiivi kohaldamise kohta aru.

3.2. Subsidiaarsuse põhimõte

Ettepanek põhineb Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklil 114.

Liidus raames sellise hästitoimiva vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi väljatöötamine, mis rajaneb liikmesriikides olemasolevatel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel ja mis järgib liikmesriikide õigustavasid, tugevdab tarbijate usaldust jaemüügi siseturu vastu, sealhulgas e-kaubanduse valdkonnas. See avab ka ettevõtetele uusi võimalusi. Kui liikmesriigid tegutseksid üksinda, killustuks selle tagajärjel vaidluste kohtuvälise lahendamise veelgi rohkem, mis omakorda tähendaks tarbijate ja kauplemisettevõtete jaoks veelgi ebavõrdsemat kohtlemist siseturul ja looks liidus tarbijate õiguskaitse varieeruva taseme. Soovitatud meetmete võtmine liidu tasandil peaks võimaldama Euroopa tarbijatele ühesuguse kaitsetaseme ja edendada konkurentsi ettevõtete seas, suurendades seega kaupade või teenuste vahetamist üle piiride.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja menetluste jaoks ühiste põhimõtete ja eeskirjade määratlemine liidu tasandil annab selge eelise, nimelt tagab kodumaiste või piiriüleste tehingute puhul tekkivate tarbijavaidluste tulemuslik ja asjakohane käsitlemine. Sellega tagatakse liidus ka vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste ühtlasem kvaliteeditase.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi puudutavate riiklike tegevuspõhimõtete lahknevus (või nende puudumine) näitab, et liikmesriikide ühepoolne tegutsemine ei vii tarbijate ja ettevõtete jaoks rahuldava lahenduseni. Tõhus ja tulemuslik vaidluste kohtuvälise lahendamise eeldab vaidluste kohtuvälise lahendamise siseriiklike üksuste hästitoimivat süsteemi, millele tugineb kogu ELi hõlmav veebipõhise vaidluste lahendamise platvorm.

3.3. Proportsionaalsuse põhimõte

Ettepanek on proportsionaalsuse põhimõttega kooskõlas järgmistel põhjustel.

Ettepanek ei lähe kaugemale sellest, mis on vajalik selle eesmärkide saavutamiseks. Sellega ei reguleerita kõiki vaidluste kohtuvälise lahendamise aspekte, vaid keskendutakse vaidluste kohtuvälise lahendamise teatavatele põhiaspektidele. Direktiivi raamistik rajaneb juba olemasolevatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja jätab oodatavate tulemuste saavutamise vormi ja meetodite valiku liikmesriikidele.

Käesoleva ettepaneku eesmärgid saavutatakse ettevõtete ja liikmesriikide jaoks vähimate kuludega, hoides samas ära kulude dubleerimise ja tarbetu halduskoormuse.

4. MÕJU EELARVELE

Käesolev ettepanek ei mõjuta ELi eelarvet. Seepärast ei ole ettepanekule lisatud finantsselgitust.

Ettepanek:

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU DIREKTIIV

milles käsitletakse tarbijavaidluste kohtuvälist lahendamist ja millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv)

EUROOPA PARLAMENT JA NÕUKOGU,

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

võttes arvesse komisjoni ettepanekut,¹⁷

olles edastanud seadusandliku akti eelnõu riikide parlamentidele,

võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamust,¹⁸

olles konsulteerinud Euroopa andmekaitseinspektoriga,

toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt

ning arvestades järgmist:

- (1) Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 169 lõikega 1 ja lõike 2 punktiga a nähakse ette, et liit aitab kaasa kõrgetasemelise tarbijakaitse saavutamisele meetmetega, mis võetakse kõnealuse 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 teenuste vaba liikumine. Selleks, et tarbijail oleks usaldus siseturu vastu ja et nad saaksid sellest kasu, on neile vaja võimaldada lihtsaid ja odavaid viise tarbijavaidluste lahendamiseks, mis tekivad seoses kaupade müümise ja teenuste osutamisega. See kehtib olenemata sellest, kas tehingud on veebipõhised või mitte, ning on eriti oluline juhtudel, kui tarbijad teevad piiriüleseid oste.
- (3) Vaidluste kohtuväline lahendamine pakub lihtsa, kiire ja odava kohtuvälise lahenduse tarbijate ja kauplejate vahelistele vaidlustele. Ent vaidluste kohtuväline lahendamine ei ole kõikjal Euroopa Liidus veel piisavalt hästi välja töötatud. Selleks, et tarbijad saaksid täiel määral seda võimalust kasutada, peab vaidluste kohtuväline lahendamine olema kättesaadav kõikide tarbijavaidluste liikide puhul, vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peavad olema võrdse kvaliteeditasemega ning tarbijad ja kauplejad peavad olema sellistest menetlustest teadlikud. Samuti on vajalik, et

¹⁷ ELT C ..., ..., lk

¹⁸ ELT C ..., ..., lk

vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused käsitleks piiriüleseid vaidlusi tulemuslikult.

- (4) Ühtse turu aktiga¹⁹ on komisjon määranud kindlaks õigusaktid vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, mis hõlmavad elektroonilist kaubandust ühena kaheteistkümnest vahendist, mis võimendavad majanduskasvu ja tugevdavad usaldust ühtse turu vastu.
- (5) Euroopa Ülemkogu on kutsunud parlamenti ja nõukogu üles võtma 2012. aasta lõpuks vastu esimese esmatähtsate meetmete kogumi, et anda ühtsele turule uut hoogu²⁰.
- (6) Hästi toimiva vaidluste kohtuvälise lahendamise väljatöötamine Euroopa Liidus on vajalik, et tugevdada tarbijate usaldust siseturu vastu, kaasa arvatud e-kaubanduse valdkonnas. Selle väljatöötamise aluseks peaksid olema liikmesriikides olemasolevad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused ning need peaksid järgima sealseid õigustavasid.
- (7) Käesolevat direktiivi tuleks kohaldada tarbijate ja kauplejate vaheliste lepinguliste vaidluste suhtes, mis tekivad kaupade müümisel või teenuste osutamisel kõikides majandusvaldkondades. Sinna peaksid kuuluma nii tarbijate esitatud kaebused kauplejate vastu kui ka kauplejate esitatud kaebused tarbijate vastu. Käesolevat direktiivi ei tohiks kohaldada kauplejate vaheliste vaidluste suhtes, kuid sellega ei tohiks ära hoida selliste sätete vastuvõtmist või jõushoidmist, mis käsitlevad niisuguste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi.
- (8) Mõiste „tarbija” peaks hõlmama füüsilisi isikuid, kes tegutsevad väljaspool oma kaubandus-, majandus-, ametialast 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.
- (9) Käesoleva direktiivi kohaldamine ei tohiks piirata Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2008. aasta direktiivi 2008/52/EÜ (vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusasjades)²¹, nõukogu 22. detsembri 2000. aasta määruse (EÜ) nr 44/2001 (kohtualluvuse ja kohtuotsuste täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusasjades)²², Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. juuli 2007. aasta määruse (EÜ) nr 864/2007 (lepinguväliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma II))²³ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. juuni 2008. aasta määruse (EÜ) nr 593/2008 (lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I))²⁴ kohaldamist.
- (10) Käesolev direktiiv peaks olema ülimuslik liidu õigusaktide suhtes, mis sisaldavad sätteid, millega õhutada looma vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi konkreetses majandussektoris. Kui valdkondlike õigusaktidega antakse volitus selliste

¹⁹ Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele: Ühtse turu akt: Kaksteist vahendit majanduskasvu edendamiseks ja usalduse suurendamiseks, „Üheskoos uue majanduskasvu eest”, KOM (2011) 206 (lõplik), lk 9.

²⁰ 24–25. märtsi 2011. aasta Euroopa Ülemkogu järeldused (EUCO 10/11), lk 4; vt ka 23. oktoobri 2011. aasta Euroopa Ülemkogu järeldused (EUCO 52/11), lk 1–2.

²¹ ELT L 136, 24.5.2008, lk 3.

²² EÜT L 12, 16.1.2001, lk 32.

²³ ELT L 199, 31.7.2007, lk 40.

²⁴ ELT L 177, 4.7.2008, lk 6.

üksuste loomiseks, peaks käesoleva direktiiv olema ülimuslik ainult niivõrd, kui sellised õigusaktid ei taga vähemalt samaväärsel tasemel tarbijakaitset.

- (11) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused erinevad suuresti nii liidu piires kui ka liikmesriikide sees. Käesolev direktiiv peaks kehtima kõikide püsivalt loodud üksuste suhtes, mis pakuvad vaidluse lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust. Vahekohtumenetlust, mis on loodud tarbija ja kaupleja vahel konkreetseks olukorraks väljaspool vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse raamistikku, ei tohiks pidada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks.
- (12) Käesolevat direktiivi ei tohiks kohaldada menetluste suhtes vaidluste lahendamise üksustes, kus vaid kaupleja palkab vaidluse lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud, ega menetluste suhtes kaupleja hallatavates tarbijakaebuste käsitlemise süsteemides. Seda ei tohiks kohaldada asjaosaliste vahel peetavate otseste läbirääkimiste suhtes. Pealegi ei tohiks seda kohaldada siis, kui kohtunik püüab vaidlust lahendada seda vaidlust käsitleva kohtumenetluse käigus.
- (13) Liikmesriigid peaksid tagama, et käesoleva direktiivi kohaldamisalasse kuuluvad vaidlused saab esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, mis täidab käesolevas direktiivis sätestatud nõudeid. Liikmesriikidel peaks olema võimalus seda kohustust täita, jättes selle vaidluste kohtuvälise lahendamise olemasolevate üksuste ülesandeks ja kohandades vajaduse korral nende pädevusulatust või nähes ette uute üksuste loomise vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks. Käesoleva direktiiviga ei tohiks liikmesriike kohustada looma spetsiaalset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust iga jaemüügisektori jaoks. Liikmesriikidel peaks olema võimalus näha ette sellise täiendava üksuse loomine, milles tegeldakse nende vaidluste lahendamisega, mille jaoks puudub konkreetne pädev üksus.
- (14) Käesolevat direktiivi ei tohiks kohaldada ühes liikmesriigis asutatud kauplejate suhtes, kes kuuluvad teises liikmesriigis paikneva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla. Liikmesriigid peaksid soodustama selliste üksuste arengut.
- (15) Käesolev direktiiv ei tohiks takistada liikmesriike alal hoidmast või kasutusele võtmast vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi, milles käsitletakse koos identseid või sarnaseid vaidlusi kaupleja ja mitme tarbija vahel. Selliseid menetlusi võib pidada esialgseks sammuks vaidluste kohtuvälise lahendamise kollektiivsete menetluste edasisel väljatöötamisel liidus.
- (16) Käesoleva direktiivi kohaldamisalasse 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.
- (17) Vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavaid füüsilisi isikuid tuleks pidada erapooletuks vaid siis, kui neile ei saa avaldada survet, mis võiks mõjutada nende suhtumist vaidlusesse. Eriti on vaja tagada sellise surve puudumine, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi rahastab üks vaidluse asjaosaline või organisatsioon, millesse üks asjaosaline kuulub.

- (18) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja menetluste läbipaistvuse tagamiseks on vaja, et asjaosalised saavad kogu teabe, mida nad vajavad, et teha asjatundlik otsus enne vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses osalemist.
- (19) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid olema tõhusad. Need peaksid tagama lihtsa ja kiire menetluse, mis üldjuhul ei kestaks kauem kui 90 päeva. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus peaks saama pikendada seda ajavahemikku, kui asjaomase vaidluse keerukus seda nõuab.
- (20) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid olema tasuta või tarbijale mõõduka tasu eest, nii et tarbija jaoks oleks majanduslikult mõistlik selliseid menetlusi kasutada.
- (21) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid olema õiglased, nii et vaidluse osalised on täiel määral teadlikud oma õigustest ja vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse käigus tehtavate valikute tagajärgedest.
- (22) Kui vaidlus tõuseb, peaks tarbijail olema võimalik teha kiiresti kindlaks, millised vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on pädevad nende kaebusega tegelema, ja nad peaksid teadma, kas asjaomane kaupleja osaleb või ei osale kohtuvälise lahendamise üksusele esitatud menetluses. Kauplejad peaksid seepärast esitama sellise teabe oma põhilistes äridokumentides ning kui neil on veebisait, siis ka oma veebisaidil. See kohustus ei tohiks piirata Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta)²⁵ artikli 6 lõike 1 punkti t, artikli 7 lõike 1 ja artikli 8 kohaldamist. Direktiivi 2011/83/EL artikli 6 lõike 1 punktis t on sätestatud, et kauglepingute või väljaspool äriruume sõlmitavate tarbijalepingute puhul peab kaupleja enne tarbija sidumist lepinguga teavitama tarbijat võimalusest kasutada kaupleja suhtes kohtuvälist kaebuste lahendamise ja õiguskaitse mehhanismi, millele kaupleja on allutatud, ning selle juurdepääsutingimustest. Direktiivi 2011/83/EL artikli 7 lõikes 1 on sätestatud, et väljaspool äriruume sõlmitavate lepingute puhul esitab kaupleja ettenähtud teabe tarbijale paber kandjal või, kui tarbija on sellega nõus, mõnel muul püsival andmekandjal.
- (23) Käesoleva direktiiviga ei kirjutata ette, et kauplejad oleks kohustatud osalema vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes või et selliste menetluste tulemus oleks kauplejate jaoks siduv, kui tarbija on esitanud nende vastu kaebuse. Siiski ei piirata käesoleva direktiiviga nende riiklike eeskirjade kohaldamist, millega kohustatakse kauplejaid osalema sellistes menetlustes või tehakse nende menetluste tulemused kauplejate jaoks siduvaks, juhul kui sellised õigusaktid ei takista asjaosalisi kasutamast oma õigust kohtusüsteemi poole pöörduda, nagu on tagatud Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikliga 47.
- (24) Liikmesriigid peaksid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad aktiivselt koostööd piiriüleste vaidluste lahendamisel.
- (25) Liidus tuleks tugevdada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikke, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist, nagu näiteks FIN-NET finantsteenuste

²⁵ ELT L ..., ..., lk ...

valdkonnas. Liikmesriigid peaksid õhutama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi sellistes võrgustikes osalema.

- (26) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja liidu tarbijakaitse õigusakte jõustavate riiklike asutuste tiheda koostöö abil tuleks tugevdada selliste liidu õigusaktide tulemuslikku kohaldamist.
- (27) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nõuetekohase ja tulemusliku toimimise tagamiseks tuleks neid hoolikalt jälgida. Komisjon ja käesoleva direktiivi alusel tegutsevad pädevad asutused peaksid avaldama käesoleva direktiivi nõuetele vastavate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja ja seda ajakohastama. Muud asutused, nagu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, tarbijaliidud, äriliidud ja Euroopa tarbijakeskuste võrgustik, peaksid kõnealuse nimekirja samuti avaldama. Lisaks peaksid pädevad asutused avaldama korrapäraselt aruandeid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengu ja toimimise kohta. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peaksid edastama pädevatele asutustele asjakohase teabe, mis peaks olema kõnealuste aruannete aluseks. Liikmesriigid peaksid õhutama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi sellist teavet esitama, kasutades komisjoni soovitus 2010/304/EL tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud metoodika kasutamise kohta²⁶.
- (28) On vaja, et liikmesriigid kehtestaksid karistused käesoleva direktiivi nende sätete rikkumiste eest, mis käsitlevad kaupleja teabekohustust tarbija ees ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste edastatavat teavet pädevatele asutustele, ning tagaksid nende sätete täitmise. Kõnealused karistused peaksid olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.
- (29) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. oktoobri 2004. aasta määrust (EÜ) nr 2006/2004 tarbijakaitse seaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta (tarbijakaitsealase koostöö määrus)²⁷ tuleks muuta, et lisada selle lisasse viide käesolevale direktiivile, et tugevdada piiriülest koostööd käesoleva direktiivi jõustamisel.
- (30) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. aprilli 2009. aasta direktiivi 2009/22/ tarbijate huve kaitsvate ettekirjutuste kohta (ettekirjutuste direktiiv)²⁸ tuleks muuta, et lisada selle lisasse viide käesolevale direktiivile, et tagada käesolevas direktiivis sätestatud tarbijate kollektiivsete huvide kaitse.
- (31) Kuna käesoleva direktiivi eesmärki, nimelt aidata kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele kõrgetasemelise tarbijakaitse tagamisega, 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. Kõnealuses artiklis sätestatud proportsionaalsuse põhimõtte kohaselt ei lähe käesolev direktiiv nimetatud eesmärkide saavutamiseks vajalikust kaugemale.
- (32) Käesolevas direktiivis austatakse põhiõigusi ja järgitakse Euroopa Liidu põhiõiguste hartas tunnustatud põhimõtteid, eriti selle artikleid 7, 8, 38 ja 47,

²⁶ ELT L 136, 2.6.2010, lk 1.

²⁷ ELT L 364, 9.12.2004, lk 1.

²⁸ ELT L 110, 1.5.2009, lk 30–36.

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA DIREKTIIVI:

I PEATÜKK ÜLDSÄTTED

Artikkel 1 *Reguleerimisese*

Käesolev direktiiv peab aitama kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele ja kõrgetasemelise tarbijakaitse saavutamisele, tagades, et tarbijate ja kauplejate vahelised vaidlused saab esitada üksustele, mis pakuvad erapooletuid, läbipaistvaid, tulemuslikke ja õiglasi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi.

Artikkel 2 *Reguleerimisala*

1. Käesolevat direktiivi kohaldatakse selliste lepinguvaidluste kohtuvälise lahendamise suhtes, mis tekivad tarbijate ja kauplejate vahel, kui liidus asutatud kaupleja müüb kaupu või osutab teenuseid tarbijale, kelle peamine elukoht on liidus, ja mille lahendamisel kasutatakse vaidluste lahendamise üksust, kes soovitab või määrab lahenduse või viib pooled kokku eesmärgiga jõuda rahumeelse lahenduseni (edaspidi „vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused”).
2. Käesolevat direktiivi ei kohaldata järgmise suhtes:
 - (a) vaidluste lahendamise üksustes toimuvad menetlused, mille puhul vaidluse lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on vaid kaupleja palgatud;
 - (b) kaupleja hallatavates tarbijakaebuste lahendamise süsteemides toimuvad menetlused;
 - (c) otsesed kõnelused tarbija ja kaupleja vahel, esindajate vahendusel või ilma;
 - (d) kohtuniku püüded lahendada vaidlust vastavasisulise kohtumenetluse käigus.

Artikkel 3 *Seos muude liidu õigusaktidega*

1. Käesolev direktiiv ei piira direktiivi 2008/52/EÜ, määruse (EÜ) nr 44/2001, määruse (EÜ) nr 864/2007 ja määruse (EÜ) nr 593/2008 kohaldamist.
2. Käesoleva direktiivi artikli 5 lõige 1 on lisas viidatud sätete suhtes ülimuslik.
3. Käesolev direktiiv on ülimuslik liidu valdkondlikes õigusaktides sisalduvate, vaidluste kohtuvälise lahendamise seotud kohustuslike sätete suhtes ainult siis, kui sellised õigusaktid ei taga vähemalt samaväärsel tasemel tarbijakaitset.

Artikkel 4
Mõisted

Käesolevas määruses kasutatakse järgmisi mõisteid:

- (a) „tarbija” – füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis ei ole seotud tema kaubandus-, majandus-, ametialase või kutsetegevusega;
- (b) „kaupleja” – füüsiline või juriidiline isik, olenemata sellest, kas viimane on era- või avalik-õiguslikus omandis, kes tegutseb – kaasa arvatud teiste isikute kaudu, kes tegutsevad tema nimel või ülesandel – eesmärgil, mis on seotud tema kaubandus-, majandus-, ametialase või kutsetegevusega;
- (c) kaupleja asukoht:
 - kaupleja tegevuskoht, kui tegemist on füüsilise isikuga;
 - registrijärgne asukoht, juhatuse asukoht või peamine tegevuskoht, kui tegemist on äriühingu või muu juriidilise isiku või füüsiliste või juriidiliste isikute ühinguga, või filiaali, esinduse või muu asutuse asukoht;
- (d) „piiriülene vaidlus” – lepinguline vaidlus, mis tekib kaupade müümisel või teenuste osutamisel, mille puhul tarbija on kaupade või teenuste tellimise ajal sellise liikmesriigi resident, mis ei kaupleja asukohaliikmesriik;
- (e) „vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus” – mis tahes nime või nimetust kandev püsivalt loodud üksus, mis pakub vaidluse lahendamiseks vaidluste lahendamise kohtuvälist menetlust;
- (f) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse asukoht:
 - koht, kus ta teeb vaidluste kohtuvälise lahendamise toiminguid, kui üksust haldab füüsiline isik;
 - koht, kus juriidiline isik või füüsiliste või juriidiliste isikute ühing teostab vaidluste kohtuvälise lahendamise toiminguid, või registrijärgne asukoht, kui üksust haldab juriidiline isik või füüsiliste või juriidiliste isikute ühing;
 - asutuse või muu riikliku asutuse asukoht, kui üksust haldab ametiasutus või muu riiklik asutus.

II PEATÜKK

JUURDEPÄÄS VAIDLUSTE KOHTUVÄLISELE LAHENDAMISELE JA SELLE SUHTES KOHALDATAVAD PÕHIMÕTTED

Artikkel 5

Juurdepääs vaidluste kohtuvälisele lahendamisele

1. Liikmesriigid tagavad, et käesoleva direktiivi kohaldamisalasse kuuluvad vaidlused saab esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, mis vastab käesolevas direktiivis sätestatud nõuetele.
2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused:
 - (a) omavad veebisaiti, mis võimaldab asjaosalistel esitada kaebuse veebi kaudu;
 - (b) võimaldavad asjaosalistel vahetada üksteisega teavet elektroonilisel teel;
 - (c) võtavad menetlusse nii kodumaiseid kui ka piiriüleseid vaidlusi, sealhulgas vaidlusi, mille suhtes kohaldatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu [*Office of Publications insert date of adoption*] määrust (EL) nr [*Office of Publications insert reference number*], milles käsitletakse tarbijavaidluste veebipõhist lahendamist (tarbijavaidluste veebipõhise lahendamise määrus)²⁹; ning
 - (d) käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvate vaidluste menetlemisel võtavad vajalikke meetmeid, tagamaks, et isikuandmete töötlemisel järgitakse isikuandmete kaitse eeskirju, mis on sätestatud direktiivi 95/46/EÜ rakendamise siseriiklikes õigusaktides.
3. Liikmesriigid võivad täita lõike 1 kohast kohustust, tagades sellise täiendava vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse olemasolu, mis on pädev käsitlema lõike 1 kohaseid vaidlusi, mille lahendamiseks ei ole pädev ükski olemasolev kohtuvälise lahendamise üksus.

Artikkel 6

Ekspertiarvamus ja erapooletus

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on piisavalt asjatundlikud ja erapooletud. See on tagatud siis, kui
 - (a) neil on vaidluste kohtuvälise lahendamise alal vajalikud teadmised, oskused ja kogemused;
 - (b) neid ei saa oma ülesannete täitmisest vabastada ilma õigustatud põhjendusega;

²⁹ ELT L ..., ..., lk ...

- (c) neil ei ole ühegi vaidlusosalisega huvide konflikti.
2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustes, kus vaidluse lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud moodustavad kolleegiumi osa, on võrdsel arvul tarbijate huvide esindajaid ja kauplejate huvide esindajaid.

Artikkel 7
Läbipaistvus

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad oma veebisaitidel ja paberkandjatel oma ruumides üldsusele kättesaadavaks teabe järgmise kohta:
- (a) vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud, nende ametisse määramise viis ja ametiaja kestus;
 - (b) rahastamisallikas, sealhulgas riikliku ja eraviisilise rahastamise osatähtsus;
 - (c) vajaduse korral nende liikmesus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist;
 - (d) nende pädevusse kuuluvate vaidluste liigid;
 - (e) vaidluse lahendamise suhtes kehtiv kodukord;
 - (f) keeled, mida saab kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kaebuste esitamisel ja milles viiakse läbi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus;
 - (g) eeskirjade liigid, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus võib vaidluse lahendamise aluseks võtta (nt õigusnormid, õigluse kaalutlused, tegevusjuhendid);
 - (h) kõik esialgsed nõuded, mida asjaosalistel võib olla vaja täita, enne kui on võimalik vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust alustada;
 - (i) vajaduse korral asjaosaliste kantavad kulud;
 - (j) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse umbkaudne kestus;
 - (k) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse õiguslik mõju.
2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad oma veebisaitidel ja paberkandjatel oma ruumides üldsusele kättesaadavaks tegevuse aastaaruanded. Kõnealused aruanded sisaldavad järgmist teavet nii kodumaiste kui ka piiriüleste vaidluste kohta:
- (a) laekunud vaidluste arv ja nendega seotud kaebuste liigid;
 - (b) korduvad probleemid, mis põhjustavad tarbijate ja kauplejate vahel vaidlusi;

- (c) vaidluse lahendamisel enne tulemuse saavutamist katkestatud menetluste osatähtsus;
- (d) vaidluste lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg;
- (e) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste otsuste täitmise määr (kui see on teada);
- (f) vajaduse korral nende koostöö vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist.

Artikkel 8 *Tulemuslikkus*

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

- (a) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus on mõlemale asjaosalisele kergesti kättesaadav olenemata sellest, kus asjaosaline asub;
- (b) asjaosalistel on juurdepääs menetlusele, ilma et neid kohustataks kasutama seaduslikku esindajat; sellegipoolest võib kolmas isik asjaosalisi esindada või abistada menetluse kõikides etappides;
- (c) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus on tarbijaile tasuta või mõõduka tasu eest;
- (d) vaidlus lahendatakse 90 päeva jooksul alates vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kaebuse laekumise kuupäevast. Keerukate vaidluste korral võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus seda ajavahemikku pikendada.

Artikkel 9 *Õiglus*

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses:
 - (a) on asjaosalistel võimalus väljendada oma seisukohta ja kuulata teise asjaosalise esitatud fakte ja väiteid, samuti ekspertide seisukohti;
 - (b) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemused tehakse kättesaadavaks mõlemale asjaosalisele kirjalikult või püsival andmekandjal, märkides tulemuse aluseks olevad põhjused.
2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, mille eesmärk on vaidluse lahendamine antava soovitusel abil,
 - (a) teavitatakse tarbijat enne soovitatud lahendusega nõustumist sellest, et:
 - i) tal on valikuvõimalus: kas nõustuda soovitatud lahendusega või mitte;

- ii) soovitatud lahendus võib olla ebasoodsam kui tulemus õigusnorme kohaldavas kohtus tehtud otsus;
 - iii) enne soovitatud lahendusega nõustumist või selle tagasilükkamist on tal õigus sõltumatule nõustamisele;
- (b) teavitatakse asjaosalisi enne soovitatud lahendusega nõustumist sellise nõustumise õiguslikust mõjust;
- (c) antakse asjaosalistele enne soovitatud lahendusele või rahumeelsele kokkuleppele nõusoleku andmist mõistlik järelemõtlemisaeg.

III PEATÜKK TEAVE JA KOOSTÖÖ

Artikkel 10 Kaupleja teave tarbijale

1. Liikmesriigid tagavad, et nende territooriumil asutatud kauplejad teavitavad tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, kelle alla nad kuuluvad ja kes on pädevad käsitlema võimalikke vaidlusi nende ja tarbijate vahel. Selline teave sisaldab asjaomaste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste veebisaitide aadresse ja teabes täpsustatakse, kas kaupleja kohustub kasutama neid üksusi tarbijatega peetavate vaidluste lahendamisel.
2. Esimeses lõikes osutatud teave esitatakse kergesti, otse, väljapaistvalt ja alaliselt kättesaadaval viisil kaupleja veebisaidil (kui see on olemas), kaupleja ja tarbija vahelise kaupade müügi või teenuste osutamise lepingu üldtingimustes ning selliste lepingutega seotud arvetel ja kviitungitel. Selles täpsustatakse, kuidas saada lisateavet vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse ja selle kasutamise tingimuste kohta.
3. Käesoleva artikli sätteid kohaldatakse, ilma et see piiraks direktiivi 2011/83/EL artiklite 6, 7 ja 8 kohaldamist, milles käsitletakse kauglepinguid ja väljaspool ärruume sõlmitavaid lepinguid.

Artikkel 11 Abi tarbijatele

1. Liikmesriigid tagavad, et tarbijatel on võimalik saada abi oma vaidluste puhul, mis tekivad piiriülesel kaupade müümisel või teenuste osutamisel. Selline abi aitab eelkõige tarbijaid juurdepääsul vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, kes tegutseb teises liikmesriigis ja on pädev käsitlema nende piiriülest vaidlust.
2. Liikmesriigid võivad lõikes 1 osutatud ülesande täitmise kohustuse panna oma riigis asuvatele Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskustele, tarbijaliitudele või mis tahes muule asutusele.

Artikkel 12
Üldine teave

Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, tarbijaliidud, ärihiidud, Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskused ja vajaduse korral artikli 11 lõike 2 kohaselt määratud asutused teevad oma ruumides ja oma veebisaitidel kättesaadavaks artikli 17 lõikes 3 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja.

Artikkel 13

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste koostöö piiriüleste vaidluste lahendamisel

1. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad aktiivselt koostööd piiriüleste vaidluste lahendamisel.
2. Kui on liidus olemas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste valdkondlik võrgustik, mis hõlbustab piiriüleste vaidluste lahendamist, õhutavad liikmesriigid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi, kes käsitlevad vaidlusi selles valdkonnas, hakkama selle võrgustiku liikmeks.
3. Komisjon avaldab lõikes 1 osutatud võrgustike nimede ja kontaktandmetega nimekirja. Vajaduse korral ajakohastab komisjon seda nimekirja iga kahe aasta tagant.

Artikkel 14

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

1. Liikmesriigid tagavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja tarbijaõigusi käsitlevate liidu õigusaktide täitmise tagamisega tegelevate riiklike ametiasutuste koostöö.
2. See koostöö hõlmab vastastikust teabevahetust, mis käsitleb kauplejate äritavasid, mille kohta tarbijad on kaebusi esitanud. See hõlmab ka seda, et sellised riiklikud asutused teevad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele tehnilisi hindamisi ja annavad neile teavet, kui selline hindamine või teave on individuaalsete vaidluste lahendamiseks vajalik.
3. Liikmesriigid tagavad, et lõigetes 1 ja 2 osutatud koostöö ja vastastikune teabevahetus vastavad direktiivis 95/46/EÜ sätestatud isikuandmete kaitse eeskirjadele.

IV PEATÜKK

VAIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE ÜKSUSTE JÄRELEVALVE

Artikkel 15

Pädevate asutuste määramine

1. Iga liikmesriik määrab pädeva asutuse, kes vastutab oma territooriumil asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste töö ja arengu järelevalve eest. Iga liikmesriik teatab enda määratud asutusest komisjonile.
2. Komisjon koostab temale lõike 1 kohaselt teatatud pädevate asutuste nimekirja ja avaldab selle nimekirja *Euroopa Liidu Teatajas*.

Artikkel 16

Teave, mille vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peavad esitama pädevatele asutustele

1. Liikmesriigid tagavad, et nende territooriumil asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused edastavad pädevale asutusele järgmise teabe:
 - (a) nende nimi, kontaktandmed ja veebisaidi aadress;
 - (b) teave nende ülesehituse ja rahastamise kohta, sealhulgas teave füüsiliste isikute kohta, kes vastutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise eest, kuidas neid rahastatakse ja kes on nende tööandja;
 - (c) nende kodukord;
 - (d) teenustasu suurus, kui see on asjakohane;
 - (e) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste umbkaudne kestus;
 - (f) keel või keeled, milles kaebusi saab esitada ja milles vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus läbi viiakse;
 - (g) viide nende pädevuse kindlakstegemiseks vajalikele elementidele;
 - (h) põhjendatud avaldus, mille aluseks on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse enesehinnang selle kohta, kas ta sobib käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseks ning vastab II peatükis esitatud nõuetele.

Juhul kui punktides a–g osutatud andmed muutuvad, teatavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused nendest muudatustest viivitamata pädevale asutusele.
2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused edastavad pädevale asutusele vähemalt kord aastas järgmise teabe:
 - (a) laekunud vaidluste arv ja nendega seotud kaebuste liigid;

- (b) vaidluse lahendamisel enne tulemuse saavutamist katkestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste osatähtsus;
- (c) laekunud vaidluste lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg;
- (d) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste otsuste täitmise määr (kui see on teada);
- (e) asjakohane statistika, mis näitab, millisel viisil kauplejad kasutavad vaidluste kohtuvälise lahendamist oma vaidlustest tarbijatega;
- (f) korduvad probleemid, mis põhjustavad tarbijate ja kauplejate vahel vaidlusi;
- (g) vajaduse korral hinnang nende koostöö tulemuslikkuse kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist;
- (h) üksuse enesehinnang pakutava vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuslikkuse kohta ja võimalused selle toimimise parandamiseks.

Artikkel 17

Pädevate asutuste ja komisjoni roll

1. Iga pädev asutus hindab artikli 16 lõike 1 kohaselt saadud teabe alusel, kas temale teatatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused sobivad käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvaks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseks ja vastavad II peatükis esitatud nõuetele.
2. Kõik pädevad asutused koostavad lõikes 1 osutatud hinnangu põhjal nimekirja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kohta, mis vastavad lõikes 1 esitatud tingimustele.

Nimekiri sisaldab järgmist:

- (a) kõnealuste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimed, kontaktandmed ja veebisaitide aadressid;
- (b) teenustasu suurus, kui see on asjakohane;
- (c) keel või keeled, milles kaebusi saab esitada ja milles vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus läbi viiakse;
- (d) nende pädevuse kindlakstegemiseks vajalikud elemendid;
- (e) kas nõutakse poolte või nende esindajate füüsilist kohalviibimist; ning
- (f) kas menetluse tulemus on siduvat või mittesiduvat laadi.

Kõik pädevad asutused edastavad nimekirja komisjonile. Kui pädevale asutusele teatatakse muudatustest artikli 16 lõike 1 teise lõigu kohaselt, ajakohastatakse nimekirja viivitamata ja vastav teave edastatakse komisjonile.

3. Komisjon koostab talle lõike 2 kohaselt teatatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja ja ajakohastab kõnealust nimekirja alati, kui komisjonile teatatakse muudatustest lõike 2 kolmanda lõigu teise lause kohaselt. Komisjon avaldab kõnealuse nimekirja ja selle ajakohastused ning edastab selle pädevatele asutustele ja liikmesriikidele.
4. Kõik pädevad asutused avaldavad lõikes 3 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste konsolideeritud nimekirja oma veebisaidil ja mis tahes muul vajalikuks peetaval viisil.
5. Iga kahe aasta tagant avaldavad kõik pädevad asutused aruande vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengu ja toimimise kohta. Eelkõige käsitletakse aruandes järgmist:
 - (a) tehakse kindlaks valdkonnad, milles vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused veel ei käsitle käesoleva direktiivi reguleerimisalasse kuuluvaid vaidlusi;
 - (b) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste head tavad;
 - (c) vajaduse korral juhitakse statistikale toetudes tähelepanu puudustele, mis takistavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tööd nii kodumaiste kui ka piiriüleste vaidluste puhul;
 - (d) vajaduse korral anda soovitusi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste töö parandamiseks.

V PEATÜKK LÕPPSÄTTED

Artikkel 18 Karistused

Liikmesriigid kehtestavad eeskirjad karistuste kohta, mida kohaldatakse käesoleva direktiivi artikli 10 ning artikli 16 lõigete 1 ja 2 kohaselt vastu võetud siseriiklike normide rikkumise korral, ning võtavad kõik vajalikud meetmed, et tagada nende rakendamine. Ettenähtud karistused peavad olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.

Artikkel 19 Määruse (EÜ) nr 2006/2004 muutmine

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

- „20. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv milles käsitletakse tarbijavaidluste kohtuvälist lahendamist ja millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L...,, lk ...): Artikkel 10”

Artikkel 20
Direktiivi 2009/22/EÜ muutmine

Direktiivi 2009/22/EÜ lisasse lisatakse järgmine punkt:

„14. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv milles käsitletakse tarbijavaidluste kohtuvälist lahendamist ja millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L...,, lk ...): Artikkel 10”

Artikkel 21
Teavitamine

1. Hiljemalt [Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive] teatavad liikmesriigid komisjonile

(a) vajaduse korral artikli 11 lõike 2 kohaselt määratud asutuste nimed ja kontaktandmed; ning

(b) artikli 15 lõike 1 kohaselt määratud pädevad asutused.

Liikmesriigid teatavad komisjonile kõikidest hilisematest muudatustest kõnealuses teabes.

2. Hiljemalt [*Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)*] edastavad liikmesriigid komisjonile artikli 17 lõikes 2 osutatud esimese nimekirja.

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

Artikkel 22
Ülevõtmine

1. Liikmesriigid jõustavad käesoleva direktiivi täitmiseks vajalikud õigus- ja haldusnormid hiljemalt [*Office of Publications insert date: 18 months after entry into force*]. Liikmesriigid edastavad kõnealuste normide teksti ning käesoleva direktiivi ja nende normide vahelise vastavustabeli viivitamata komisjonile.

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

2. Liikmesriigid edastavad komisjonile käesoleva direktiiviga reguleeritavas valdkonnas nende poolt vastuvõetavate põhiliste siseriiklike õigusnormide teksti.

Artikkel 23
Aruandlus

Komisjon esitab Euroopa Parlamendile, nõukogule ning Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele aruande käesoleva direktiivi kohaldamise kohta hiljemalt [*Office of*

Publications insert date: five years after the entry into force] ja seejärel iga kolme aasta järel. Aruandes käsitletakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengut ja kasutamist ning käesoleva direktiivi mõju tarbijatele ja kauplejatele. Aruandega koos esitatakse vajaduse korral käesoleva direktiivi muutmise ettepanekud.

Artikkel 24
Jõustumine

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

Artikkel 25
Adressaadid

Käesolev direktiiv on adresseeritud liikmesriikidele.

Brüssel,

Euroopa Parlamendi nimel
president

Nõukogu nimel
eesistuja

LISA

1. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2002/65/EÜ, 23. september 2002, milles käsitletakse tarbijale suunatud finantsteenuste kaugturstust ja millega muudetakse nõukogu direktiivi 90/619/EMÜ ning direktiive 97/7/EÜ ja 98/27/EÜ (artikli 14 lõige 1) (EÜT L 271, 9.10.2002, lk 16).
2. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/122/EÜ, 14. jaanuar 2009, tarbijate kaitse kohta seoses osaaajalise kasutamise õiguse, pikaajalise puhkusetootega, edasimüügi ja vahetuslepingute teatavate aspektidega (artikli 14 lõige 2) (ELT L 33, 3.2.2009, lk 10).
3. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2004/39/EÜ, 21. aprill 2004, finantsinstrumentide turgude kohta, millega muudetakse nõukogu direktiive 85/611/EMÜ ja 93/6/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2000/12/EÜ ja tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 93/22/EMÜ (artikli 53 lõige 1), ELT L 145, 30.4.2004, lk 1.
4. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2002/92/EÜ, 9. detsember 2002, kindlustusvahenduse kohta (artikli 11 lõige 1) (EÜT L 9, 15.1.2003, lk 3).
5. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/67/EÜ, 15. detsember 1997, ühenduse postiteenuste siseturu arengut ja teenuse kvaliteedi parandamist käsitlevate ühiseeskirjade kohta (artikli 19 lõige 1, kolmas lõik) (ELT L 52, 27.2.2008, lk 3).