

## I

(Seadusandlikud aktid)

## MÄÄRUSED

## EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS (EL) nr 524/2013,

21. mai 2013,

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

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 <sup>(1)</sup>,toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt <sup>(2)</sup>

ning arvestades järgmist:

(1) Euroopa Liidu toimimise lepingu (ELi toimimise leping) artikli 169 lõikega 1 ning artikli 169 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. Selleks, et tarbijail oleks usaldus digitaalse siseturu vastu ja et nad saaksid sellest kasu, on vaja neile pakkuda lihtsaid, tõhusaid, kiireid ja odavaid viise, kuidas lahendada tarbijavaidlusi,

mis tekivad seoses kaupade müümise ja teenuste osutamiseiga interneti teel. See on eriti oluline, kui tarbijad teevad piiriüleseid oste.

(3) Oma 13. aprilli 2011. aasta teatise „Ühtse turu akt. Kaksteist vahendit majanduskasvu edendamiseks ja usalduse suurendamiseks „Üheskoos uue majanduskasvu eest““ nimetas komisjon õigusaktid vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, mis hõlmavad elektroonilist kaubandust ühena 12 vahendist, mis võimendavad majanduskasvu ja tugevdavad usaldust ühtse turu vastu.

(4) Siseturu killustatus pärsib jõupingutusi konkurentsivõime ja majanduskasvu tõstmiseks. Peale selle on siseturul takistuseks kaupade müügist või teenuste osutamisest tekkivate vaidluste lihtsate, tõhusate, kiirete ja odavate lahendamisviiside ebaühtlane kättesaadavus, kvaliteet ja teadvustamine kogu liidus, mis vähendab tarbijate ja kauplejate usaldust piiriülese ostu ja müügi vastu.

(5) Oma 24.–25. märtsi ja 23. oktoobri 2011 järeldustes kutsus Euroopa Ülemkogu Euroopa Parlamenti ja nõukogu üles võtma 2012. aasta lõpuks vastu esimese esmatähtsate meetmete kogumi, et anda ühtsele turule uut hoogu.

(6) Siseturg on saanud tarbijate igapäevaelu osaks reisimisel, ostude sooritamisel ja maksete tegemisel. Tarbijatel on siseturu toimimise seisukohast võtmeroll ja seega peaksid nad olema selle keskmes. Digitaalne siseturg on saamas eluliselt tähtsaks nii tarbijate kui ka kauplejate jaoks. Tarbijad ostavad üha enam interneti teel ja üha suurem hulk kauplejaid müüb interneti teel. Tarbijad ja kauplejad peaksid internetis tehinguid sooritades tundma end kindlalt, seega on väga oluline kaotada olemasolevad takistused ja suurendada tarbijate usaldust. Selle eesmärgi saavutamisele võib oluliselt kaasa aidata usaldusväärse ja tõhusa internetipõhise vaidluste lahendamise süsteemi kättesaadavus.

<sup>(1)</sup> ELT C 181, 21.6.2012, lk 99.

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

- (7) Võimalus leida lihtne ja odav viis vaidluste lahendamiseks võib suurendada tarbijate ja kauplejate usaldust digitaalse ühtse turu vastu. Seni on tarbijate ja kauplejate ees siiski takistused, mis ei võimalda neil leida kohtuväliseid lahendusi eelkõige vaidlustes, mis on seotud piiriüleste internetipõhiste tehingutega. Seega jäävad sellised vaidlused praegu sageli lahendamata.
- (8) Internetipõhine vaidluste lahendamine on lihtne, tõhus, kiire ja odav võimalus internetipõhiste tehingutega seotud vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks. Praegu pole aga mehhanisme, mis võimaldaks tarbijatel ja kauplejal lahendada selliseid vaidlusi elektrooniliste vahendite kaudu; see põhjustab tarbijale kahju, tõkestab eelkõige piiriüleste internetipõhiste tehingute tegemist ja loob kauplejate seas ebavõrdsed tingimused ning pärsib seega internetipõhise kaubanduse üldist arengut.
- (9) Käesolevat määrust tuleks kohaldada liidus elavate tarbijate poolt liidus asuvate kauplejate vastu algatatud selliste vaidluste kohtuvälise lahendamise suhtes, mis on hõlmatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiviga 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) <sup>(1)</sup>.
- (10) Selleks et tagada, et internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi on võimalik kasutada ka selliste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste jaoks, mis võimaldavad kauplejal esitada kaebusi tarbijate vastu, peaks käesolev määrus olema kohaldatav ka kauplejate poolt tarbijate vastu algatatud vaidluste kohtuvälise lahendamisele, kui direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pakuvad asjaomaseid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi. Käesoleva määruse kohaldamine sellistele vaidlustele ei tohiks panna liikmesriikidele kohustust tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pakuvad selliseid menetlusi.
- (11) Kuigi internetipõhisest vaidluste lahendamise platvormist saavad kasu eelkõige piiriüleste internetitehinguid sooritavad tarbijad ja kauplejad, tuleks käesolevat määrust kohaldada ka riigisisestele internetitehingutele, et võimaldada internetikaubanduse valdkonnas tõeliselt võrdsed tingimusi.
- (12) Käesolev määrus ei tohiks piirata Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2008. aasta direktiivi 2008/52/EÜ (vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusajades) <sup>(2)</sup> kohaldamist.
- (13) Mõiste „tarbija” peaks hõlmama füüsilisi isikuid, kes tegutsevad väljaspool oma kaubandus-, ettevõtlus-, oskus- või kutsetegevust. Kui aga leping on sõlmitud eesmärki- del, 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.
- (14) Mõiste „internetipõhine müügi- või teenuse osutamise leping” peaks hõlmama müügi- või teenuse osutamise lepingut, mille puhul kaupleja või tema vahendaja on pakkunud kaupu või teenuseid veebisaidil või muu elektroonilise vahendi kaudu ning tarbija on tellinud neid kaupu või teenuseid veebisaidilt või muu elektroonilise vahendi kaudu. See peaks hõlmama ka juhtumeid, kus tarbija on veebisaidile või muule infoühiskonna teenusele juurdepääsemiseks kasutanud mobiilset elektroonikaseadet, näiteks mobiiltelefoni.
- (15) Käesolevat määrust ei tohiks kohaldada tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste suhtes, mis tulenevad interneti vahenduseta sõlmitud müügi- või teenuse osutamise lepingutest, ja kauplejate vaheliste vaidluste suhtes.
- (16) Käesolevat määrust tuleks vaadelda koostoimes direktiiviga 2013/11/EL, millega kohustatakse liikmesriike tagama, et kõik vaidlused liidus elavate tarbijate ja liidus asuvate kauplejate vahel võib esitada menetlemiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele.
- (17) Liikmesriigid peaksid julgustama tarbijaid, et tarbijad enne internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu kaebuse esitamist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele võtaksid kauplejaga asjakohasel viisil ühendust, et jõuda vaidluse osas kokkuleppele.
- (18) Käesoleva määruse eesmärk on luua liidu tasandi internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm. Kõnealune platvorm peaks olema vormilt interaktiivne veebisait, mis pakub ühtset sisenemiskohta tarbijatele ja kauplejatele, kes püüavad jõuda internetikaubandusega seotud vaidlustes kohtuvälise lahenduseni. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm peaks pakkuma üldist teavet kaupleja ja tarbija vaheliste internetipõhiste müügi- ja teenuse osutamise lepingutega seotud lepinguliste vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta. See peaks võimaldama tarbijatel ja kauplejal esitada kaebusi täites elektroonilise kaebuse vormi, mis on kättesaadav kõigis liidu institutsioonide ametlikes keeltes, ja lisada asjakohaseid dokumente. Platvorm peaks edastama kaebused vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele, kes on pädevad asjaomast vaidlust menetlema. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm peaks tasuta pakkuma elektroonilist juhtumite haldamise vahendit, mis võimaldab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel viia vaidluse lahendamise menetlus läbi koos pooltega internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ei peaks olema kohustatud juhtumite haldamise vahendit kasutama.

<sup>(1)</sup> Vt käesoleva Euroopa Liidu Teataja lk 63.

<sup>(2)</sup> ELT L 136, 24.5.2008, lk 3.

- (19) Komisjon peaks vastutama internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi väljatöötamise, toimimise ja hooldamise eest ning andma kõik platvormi toimimiseks vajalikud tehnilised vahendid. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm peaks pakkuma elektroonilise tõlke funktsiooni, mis võimaldab pooltel ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel saada internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu vahetatavat ning vaidluste lahendamiseks vajalikku teavet, vajadusel tõlgituna. See funktsioon peaks teostama kõik vajalikud tõlketoimingud ja seda tuleks vajadusel toetada inimsekkumise kaudu. Samuti peaks komisjon andma internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil kaebuste esitajatele teavet võimaluse kohta taotleda abi internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kontaktpunktidele.
- (20) Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm peaks võimaldama andmete turvalist vahetamist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega ja järgima Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. aprilli 2004. aasta otsuse 2004/387/EÜ (üleeuroopaliste e-valitsuse teenuste koostalitlusvõimelise osutamise kohta riiklikele haldusasutustele, ettevõtetele ja kodanikele (IDABC))<sup>(1)</sup> kohaselt vastu võetud Euroopa koostalitlusvõime raamistiku aluspõhimõtteid.
- (21) Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm tuleks teha kättesaadavaks eelkõige otsuse 2004/387/EÜ II lisa kohaselt loodud portaali „Teie Euroopa” kaudu, mis võimaldab juurdepääsu liidu ettevõtetele ja kodanikele mõeldud üleeuroopalisele mitmekeelsele internetipõhisele teabele ja interaktiivsetele teenustele. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm tuleks teha portaalis „Teie Euroopa” silmatorkavaks.
- (22) Liidu tasandi internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm peaks põhinema liikmesriikides asuvatel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel ning arvesse võtma liikmesriikide õigustraditsioone. Seepärast peaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kellele on internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu kaebus edastatud, kohaldama oma menetluseeskirju, muu hulgas kulusid käsitlevaid eeskirju. Samas püütakse käesoleva määrusega kehtestada kõnealuste menetluste suhtes mõningad ühised eeskirjad, et tagada menetluste tõhusus. Need peaksid hõlmama eeskirju, mis tagavad, et selline vaidluste lahendamine ei nõua poolte või nende esindajate füüsilist kohalolekut vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses, välja arvatud juhul, kui kõnealuse üksuse menetluseeskirjad nimetatud võimaluse ette näevad ja pooled sellega nõustuvad.
- (23) Selle tagamine, et kõik direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on registreeritud internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil, peaks võimaldama internetipõhise kohtuvälise lahendamise täielikult hõlmata vaidlused, mis tulenevad internetipõhistest müügi- või teenuse osutamise lepingutest.
- (24) Käesoleva määrusega ei tuleks takistada ühegi liidus juba olemasoleva internetipõhiselt toimiva vaidluste lahendamise üksuse või internetipõhise vaidluste lahendamise mehhanismi tegevust. Määrusega ei tohiks takistada vaidluste lahendamise üksustel või mehhanismidel tegeleda selliste internetipõhiste vaidlustega, mis on otse nendele esitatud.
- (25) Igas liikmesriigis tuleks määrata internetipõhised vaidluste lahendamise kontaktpunktid, kus on vähemalt kaks internetipõhise vaidluste lahendamise nõustajat. Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktid peaksid toetama internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu esitatud vaidlustega seotud pooli, olemata kohustatud tõlkima selle vaidlustega seotud dokumente. Liikmesriikidel peaks olema võimalik panna internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktina tegutsemise kohustus oma Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskustele. Liikmesriigid peaksid kasutama kõnealust võimalust, et võimaldada internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktidel saada täielikult kasu Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskuste kogemusest tarbijate ja kauplevate vaheliste vaidluste lahendamisele kaasaaitamisel. Komisjon peaks looma internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide võrgustiku, et aidata kaasa nende koostööle ja tööle ning pakkuda koostöös liikmesriikidega internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktidele asjakohast koolitust.
- (26) Õigus tõhusale õiguskaitselahendile ja õiglasele kohtulikule arutamisele on põhiõigused, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 47. Internetipõhine vaidluste lahendamine ei ole mõeldud ega kavandatud asendama kohtumenetlust, samuti ei peaks see võtma tarbijatelt või kauplevatelt õigust pöörduda õiguskaitse saamiseks kohtusse. Käesolevat määrust ei tohiks seepärast tõlgendada selliselt, et see takistaks pooltel kasutada oma õigust pöörduda kohtusse.
- (27) Käesoleva määruse kohasel teabe töötlemisel tuleks rakendada rangeid konfidentsiaalsustagatise ja see peaks vastama isikuandmete kaitse eeskirjadele, mis on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiivis 95/46/EÜ (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta)<sup>(2)</sup> ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu 18. detsembri 2000. aasta määruses (EÜ) nr 45/2001 (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ühenduse institutsioonides ja asutustes ning selliste andmete vaba liikumise kohta)<sup>(3)</sup>. Kõnealuseid eeskirju peaksid käesoleva määruse kohasel isikuandmete töötlemisel rakendada kõik internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil osalejad, olenemata sellest, kas nad tegutsevad üksi või koos teiste selliste osalejatega.
- (28) Andmesubjekte tuleks teavitada nende isikuandmete töötlemisest internetipõhise vaidluste lahendamise platvormis, saada neilt selleks nõusolek ning teavitada neid nende õigustest seoses sellise töötlemisega põhjaliku isikuandmete puutumatust käsitleva teate abil, mille komisjon teeb üldsusele kättesaadavaks ja milles selgitatakse lihtsalt ja selgelt platvormi eri osaliste vastusel tehtavaid töötlemistoiminguid, nagu on ette nähtud määruse (EÜ) nr 45/2001 artiklitega 11 ja 12 ning direktiivi 95/46/EÜ artiklite 10 ja 11 kohaselt vastu võetud siseriiklike õigusaktidega.

<sup>(1)</sup> ELT L 144, 30.4.2004, lk 62.

<sup>(2)</sup> EÜT L 281, 23.11.1995, lk 31.

<sup>(3)</sup> EÜT L 8, 12.1.2001, lk 1.

- (29) Käesolev määrus ei tohiks piirata konfidentsiaalsussätteid, mis sisalduvad vaidluste kohtuvälise lahendamisega seotud siseriiklikes õigusaktides.
- (30) Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi olemasolu laialdaseks teadvustamiseks tarbijatele peaksid kauplejad, kelle asukoht on liidus ning kes sõlmivad internetipõhiseid müügi- või teenuse osutamise lepinguid, esitama oma veebisaidil elektroonilise lingi nimetatud platvormile. Kauplejad peaksid esitama ka oma e-posti aadressi, et tarbijatel oleks teada esimene kontaktpunkt. Oluline osa internetipõhistest müügi- ja teenuse osutamise lepingutest sõlmitakse kasutades internetipõhiseid kauplemiskohti, mis viivad kokku tarbijaid ja kauplejad või vahendavad nendevahelisi internetipõhiseid tehinguid. Internetipõhised kauplemiskohad on internetipõhised platvormid, mis võimaldavad kauplejatel oma tooteid ja teenuseid tarbijatele kättesaadavaks teha. Seetõttu peaks sellistel internetipõhistel kauplemiskohtadel olema samasugune kohustus esitada elektrooniline link internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile. See kohustus ei tohiks piirata direktiivi 2013/11/EL artikli 13 kohaldamist, milles käsitletakse nõuet kauplejale tarbijate teavitamiseks sellest, millise vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusega kaupleja on hõlmatud, ja sellest, kas ta kohustub kasutama vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi tarbijavaidluste lahendamiseks. See kohustus ei tohiks ka piirata Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta)<sup>(1)</sup> artikli 6 lõike 1 punkti t ja artikli 8 kohaldamist. Direktiivi 2011/83/EL artikli 6 lõike 1 punktis t on sätestatud, et kauglepingute või väljaspool ärruume sõlmitavate tarbijalepingute puhul peab kaupleja enne tarbija lepinguga sidumist teatama tarbijale võimalusest kasutada kaupleja suhtes kohtuvälisest kaebuste lahendamise ja kahjuhüvitusnõuete mehhanismi, millega kaupleja on hõlmatud, ning sellele juurdepääsuviisidest. Tarbijate teadlikkuse suurendamise huvides peaksid liikmesriigid julgustama tarbijajühendusi ja ettevõtjate ühendusi esitama internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi veebisaidi elektroonilist linki.
- (31) Et võtta arvesse kriteeriumeid, mille alusel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused määravad oma pädevusvaldkonnad, peaks komisjonil olema õigus võtta kooskõlas ELi toimimise lepingu artikliga 290 vastu delegeeritud õigusakte, et kohendada teavet, mille kaebuse esitaja esitab internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu kättesaadavaks tehtud elektroonilisel kaebuse vormil. On eriti oluline, et komisjon viiks oma ettevalmistava töö käigus läbi asjakohaseid konsultatsioone, sealhulgas ekspertide tasandil. Delegeeritud õigusaktide ettevalmistamisel ja koostamisel peaks komisjon tagama asjaomaste dokumentide sama- ja õigeaegse ning asjakohase edastamise Euroopa Parlamendile ja nõukogule.
- (32) Selleks et tagada käesoleva määruse ühetaolised rakendamistingimused, tuleks komisjonile anda rakendamisvolitused internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise ning kaebuse esitamise ja internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide võrgustiku raames tehtava koostöö üksikasjade kehtestamise suhtes. Neid volitusi tuleks teostada kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrusega (EL) nr 182/2011, millega kehtestatakse eeskirjad ja üldpõhimõtted, mis käsitlevad liikmesriikide läbiviidava kontrolli mehhanisme, mida kohaldatakse komisjoni rakendamisvolituste teostamise suhtes<sup>(2)</sup>. Selliste rakendusaktide vastuvõtmiseks, mis on seotud elektroonilise kaebuse vormiga, tuleks kasutada nõuandemenetlust, kuna tegemist on puhtalt tehnilist laadi küsimusega. Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide võrgustiku nõustajatevahelise koostöö üksikasju käsitlevate eeskirjade vastuvõtmiseks tuleks kasutada kontrollimenetlust.
- (33) Käesoleva määruse kohaldamisel peaks komisjon vajaduse korral konsulteerima Euroopa andmekaitseinspektoriga.
- (34) Kuna käesoleva määruse eesmärki, nimelt luua internetipõhiseks vaidluste menetlemiseks ühiste eeskirjadega reguleeritud Euroopa internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm, ei suuda liikmesriigid piisavalt saavutada ning selle ulatuse ja toime tõttu 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 määrus nimetatud eesmärgi saavutamiseks vajalikust kaugemale.
- (35) Käesolevas määruses austatakse põhiõigusi ja järgitakse eelkõige Euroopa Liidu põhiõiguste hartas tunnustatud põhimõtteid, eriti selle artikleid 7, 8, 38 ja 47.
- (36) Euroopa andmekaitseinspektoriga konsulteeriti kooskõlas määruse (EÜ) nr 45/2001 artikli 28 lõikega 2 ning ta esitas arvamuse<sup>(3)</sup> 12. jaanuaril 2012,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

I PEATÜKK

ÜLDSÄTTED

Artikkel 1

**Reguleerimisese**

Käesoleva määruse eesmärk on aidata tarbijakaitse kõrge taseme saavutamiseks kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele, eelkõige selle digitaalsele mõõtmele, luues Euroopa internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi („internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm“), mis hõlbustab tarbijate ja kauplejate vahelistes vaidlustes sõltumatute, erapooletute, läbipaistvate, tõhusate, kiirete ja õiglaste kohtuväliste lahenditeni jõudmist interneti kaudu.

<sup>(1)</sup> ELT L 304, 22.11.2011, lk 64.

<sup>(2)</sup> ELT L 55, 28.2.2011, lk 13.

<sup>(3)</sup> ELT C 136, 11.5.2012, lk 1.



## Artikkel 2

**Reguleerimisala**

1. Käesolevat määrust kohaldatakse liidus elava tarbija ja liidus asuva kaupleja vahelistest internetipõhistest müügi- või teenuse osutamise lepingutest tulenevate lepinguliste kohustustega seotud vaidluste kohtuvälisele lahendamisele, mis toimub direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahendusel ja hõlmab internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi kasutamist.

2. Käesoleva artikli lõikes 1 osutatud vaidluste kohtuvälisele lahendamisele, mille kaupleja on algatanud tarbija vastu, kohaldatakse käesolevat määrust tingimusel, et tarbija hariliku viibimiskoha liikmesriigi õigusega on lubatud selliste vaidluste lahendamine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahendusel.

3. Liikmesriigid teatavad komisjonile, kas nende õiguse kohaselt on lubatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahendusel lahendada lõikes 1 osutatud vaidlusi, mille kaupleja on algatanud tarbija vastu. Direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõikes 2 osutatud nimekirja edastamisel teavitavad pädevad asutused komisjoni sellest, millised vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused selliseid vaidlusi menetlevad.

4. Käesoleva määruse kohaldamisega lõikes 1 osutatud vaidlustele, mille kaupleja on algatanud tarbija vastu, ei panda liikmesriikidele kohustust tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pakuksid menetlusi selliste vaidluste kohtuvälise lahendamiseks.

## Artikkel 3

**Seos muude liidu õigusaktidega**

Käesoleva määrusega ei piirata direktiivi 2008/52/EÜ kohaldamist.

## Artikkel 4

**Mõisted**

1. Käesolevas määruses kasutatakse järgmisi mõisteid:

- a) „tarbija” – direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõike 1 punktis a määratletud tarbija;
- b) „kaupleja” – direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõike 1 punktis b määratletud kaupleja;
- c) „müügileping” – direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõike 1 punktis c määratletud müügileping;
- d) „teenuse osutamise leping” – direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõike 1 punktis d määratletud teenuse osutamise leping;

- e) „internetipõhine müügi- või teenuse osutamise leping” – müügi- või teenuse osutamise leping, mille puhul kaupleja või tema vahendaja on pakunud kaupu või teenuseid veebisaidil või muu elektroonilise vahendi kaudu ning tarbija on tellinud sellised kaubad või teenused veebisaidilt või muu elektroonilise vahendi kaudu;
- f) „internetipõhine kauplemiskoht” – Euroopa Parlamendi ja nõukogu 8. juuni 2000. aasta direktiivi 2000/31/EÜ (infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul (direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta))<sup>(1)</sup> artikli 2 punktis b määratletud teenuseosutaja, kes võimaldab tarbijatel ja kauplejatel sõlmida internetipõhiseid müügi- ja teenuse osutamise lepinguid internetipõhise kauplemiskoha veebisaidil;
- g) „elektrooniline vahend” – elektroonilised seadmed täielikult kaablite, raadio, optiliste vahendite või muude elektromagnetiliste vahendite kaudu saadetud, edastatud ja vastu võetud andmete töötlemiseks (sealhulgas digitaalseks pakkimiseks) ja salvestamiseks;
- h) „vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus” – käesoleva määruse artiklis 2 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus;
- i) „vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus” – direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõike 1 punktis h määratletud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus;
- j) „kaebuse esitaja” – tarbija või kaupleja, kes on esitanud kaebuse internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu;
- k) „kostja” – tarbija või kaupleja, kelle vastu on esitatud kaebus internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu;
- l) „pädev asutus” – direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõike 1 punktis i määratletud ametiasutus;
- m) „isikuandmed” – igasugune teave tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku („andmesubjekt”) kohta; tuvastatav isik on isik, keda saab otseselt või kaudselt tuvastada, eelkõige isikukoodi põhjal või ühe või mitme tema füüsilise, füsioloogilise, vaimse, majandusliku, kultuurilise või sotsiaalse tunnuse põhjal.

2. Kaupleja asukoht ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse asukoht määratakse kindlaks vastavalt direktiivi 2013/11/EL artikli 4 lõigetele 2 ja 3.

<sup>(1)</sup> EÜT L 178, 17.7.2000, lk 1.

## II PEATÜKK

**INTERNETIPÕHINE VAIDLUSTE LAHENDAMISE PLATVORM***Artikkel 5***Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi loomine**

1. Komisjon töötab välja internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi ja vastutab selle toimimise eest, sealhulgas kõigi käesoleva määruse kohaldamiseks vajalike tõlkefunktsioonide, platvormi haldamise, rahastamise ja andmeturvalisuse eest. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm on kasutajasõbralik. Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi väljatöötamise, käitamise ja haldamise käigus tagatakse selle kasutajate eraelu kaitse alates platvormi väljatöötamise etapist („lõimitud eraelukaitse”) ning nii palju kui võimalik tagatakse platvormile üldine juurdepääs ja seda saavad kasutada kõik, sealhulgas erivajadustega kasutajad („universaalsidain”).

2. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm on ühtne sisenemiskoht tarbijatele ja kauplejatele, kes püüavad jõuda käesoleva määrusega reguleeritud vaidlustes kohtuvälise lahenduseni. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm on interaktiivne veebisait, millele saab elektrooniliselt tasuta juurde pääseda kõigis liidu institutsioonide ametlikes keeltes.

3. Komisjon teeb internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi asjakohaselt kättesaadavaks oma veebisaitide kaudu, millel pakutakse teavet liidu kodanikele ja ettevõtjatele, ning eelkõige otsuse 2004/387/EÜ kohaselt loodud portaali „Teie Euroopa” kaudu.

4. Internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil on järgmised funktsioonid:

- a) pakkuda elektroonilist kaebuse vormi, mille kaebuse esitaja võib täita vastavalt artiklile 8;
- b) teavitada kostjat kaebusest;
- c) teha kindlaks pädev(ad) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(ed) ja edastada kaebus vastavalt artiklile 9 vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, keda pooled on otsustanud kasutada;
- d) pakkuda tasuta kasutamiseks elektroonilist juhtumite haldamise vahendit, mis võimaldab pooltel ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel viia vaidluse lahendamise menetlus läbi elektrooniliselt internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu;
- e) pakkuda pooltele ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele sellise teabe tõlget, mis on vajalik vaidluse lahendamiseks ja mida vahetatakse internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu;
- f) pakkuda elektroonilist vormi, mille abil vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus edastab artikli 10 punktis c osutatud teabe;
- g) pakkuda tagasiside andmise süsteemi, mis võimaldab pooltel väljendada arvamust internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise ja vaidlust käsitletud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta;

h) teha üldsusele kättesaadavaks:

- i) üldteave vaidluste kohtuvälise lahendamise kui ühe vaidluste alternatiivse lahendamise võimaluse kohta;
- ii) teave vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kohta, mis on direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud ja mis on pädevad käesoleva määruse reguleerimisalasse kuuluvate vaidluste lahendamiseks;
- iii) internetipõhine juhis kaebuste esitamiseks internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu;
- iv) teave, sealhulgas kontaktandmed, internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide kohta, mille liikmesriigid on määranud vastavalt käesoleva määruse artikli 7 lõikele 1;
- v) statistilised andmed internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele edastatud vaidluste tulemuste kohta.

5. Komisjon tagab, et lõike 4 punktis h osutatud teave on täpne, ajakohane ning esitatud selgelt, arusaadavalt ja hõlpsasti kättesaadaval viisil.

6. Direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, mis on pädevad menetlema käesoleva määruse reguleerimisalasse kuuluvaid vaidluseid, registreeritakse elektrooniliselt internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil.

7. Komisjon võtab käesoleva artikli lõikes 4 sätestatud funktsioonide rakendamise üksikasju käsitlevad meetmed vastu rakendusaktidega. Nimetatud rakendusaktid võetakse vastu kooskõlas käesoleva määruse artikli 16 lõikes 3 osutatud kontrollimenetlusega.

*Artikkel 6***Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi testimine**

1. Hiljemalt 9. jaanuariks 2015 testib komisjon internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi ning kaebuse esitamise vormi tehnilist toimimist ja kasutajasõbralikkust, sealhulgas tõlkefunktsiooni. Testimine viiakse läbi ja seda hinnatakse koostöös liikmesriikide internetipõhise vaidluste lahendamise ekspertidega ning tarbijate ja kauplejate esindajatega. Komisjon esitab Euroopa Parlamendile ja nõukogule aruande testimise tulemuste kohta ning võtab asjakohased meetmed võimalike probleemide kõrvaldamiseks, et tagada internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi tõhus toimimine.

2. Käesoleva artikli lõikes 1 osutatud aruandes kirjeldab komisjon ka tehnilisi ja organisatsioonilisi meetmeid, mida ta kavatses võtta selleks, et tagada internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi vastavus määruses (EÜ) nr 45/2001 sätestatud eraelu kaitse nõuetele.

*Artikkel 7***Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide võrgustik**

1. Liikmesriik määrab kindlaks ühe internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkti ning teatab komisjonile selle nime ja kontaktandmed. Liikmesriigid võivad internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktina tegutsemise kohustuse panna oma Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskustele, tarbijajuhendustele või muudele asutustele. Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktis töötab vähemalt kaks internetipõhise vaidluste lahendamise nõustajat.

2. Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktid aitavad kõnealuse platvormi kaudu esitatud kaebustega seotud vaidluste lahendamisele kaasa järgmiste ülesannete täitmise kaudu:

a) hõlbustavad taotluse korral teabevahetust poolte ja pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahel, mis võib hõlmata eelkõige:

i) abi osutamist kaebuse ja vajaduse korral asjakohaste dokumentide esitamisel;

ii) üldise teabe pakkumist pooltele ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele müügi- ja teenuse osutamise lepingutega seotud tarbijaõiguste kohta, mida kohaldatakse asjaomase internetipõhise vaidluste lahendamise nõustaja internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkti asukohaliikmesriigis;

iii) teavet internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise kohta;

iv) pooltele selgituste andmist menetluseeskirjade kohta, mida tuvastatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused rakendavad;

v) kaebuse esitaja teavitamist muudest õiguskaits vahenditest, kui vaidlust ei saa lahendada internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu;

b) iga kahe aasta järel tegevusaruande esitamist komisjonile ja liikmesriikidele, toetudes oma ülesannete täitmisel saadud kogemustele.

3. Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkt ei ole kohustatud täitma lõikes 2 loetletud ülesandeid vaidluste puhul, mille poolte harilik viibimiskoht on samas liikmesriigis.

4. Olenemata lõikest 3 võivad liikmesriigid siseriiklikke olusid arvesse võttes otsustada, et internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktil tuleb täita üht või mitut lõikes 2 loetletud ülesannetest vaidluste puhul, mille poolte harilik viibimiskoht on samas liikmesriigis.

5. Komisjon loob internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide võrgustiku („kontaktpunktide võrgustik”), mis võimaldab kontaktpunktidel koostööd teha ja aitab täita lõikes 2 loetletud ülesandeid.

6. Komisjon kutsub vähemalt kaks korda aastas kokku kontaktpunktide võrgustiku liikmete koosoleku, et oleks võimalik jagada parimaid tavasid ning arutada internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimisel esitatavaid probleeme.

7. Komisjon võtab internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide vahelise koostöö üksikasju käsitlevad eeskirjad vastu rakendusaktidega. Nimetatud rakendusaktid võetakse vastu kooskõlas artikli 16 lõikes 3 osutatud kontrollimenetlusega.

*Artikkel 8***Kaebuse esitamine**

1. Kaebuse esitamiseks internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu täidab kaebuse esitaja elektroonilise kaebuse vormi. Kaebuse vorm on kasutajasõbralik ja hõlpsasti kättesaadav internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu.

2. Kaebuse esitaja esitatav teave peab olema piisav selleks, et määrata kindlaks pädev vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus. Kõnealune teave on esitatud käesoleva määruse lisas. Kaebuse esitaja võib lisada kaebust toetavaid dokumente.

3. Selleks et võtta arvesse kriteeriumeid, mille alusel direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõike 2 kohaselt nimekirja kantud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kes lahendavad käesoleva määruse reguleerimisalasse kuuluvaid vaidluseid, määravad oma pädevusvaldkondi, on komisjonil õigus võtta kooskõlas käesoleva määruse artikliga 17 vastu delegeeritud õigusaktid, et kohandada käesoleva määruse lisas esitatud teavet.

4. Komisjon kehtestab elektroonilise kaebuse vormi üksikasju käsitleva eeskirja rakendusaktidega. Nimetatud rakendusaktid võetakse vastu kooskõlas artikli 16 lõikes 2 osutatud nõuandemenetlusega.

5. Elektroonilise kaebuse vormi ja selle lisade kaudu töödeldakse üksnes selliseid andmeid, mis on täpsed, asjakohased ega ole andmete kogumise eesmärkide suhtes liigsed.

*Artikkel 9***Kaebuse menetlemine ja edastamine**

1. Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormile esitatud kaebust hakatakse menetlema juhul, kui kõik elektroonilise kaebuse vormi vajalikud väljad on täidetud.

2. Kui kaebuse vorm ei ole täielikult täidetud, teatatakse kaebuse esitajale, et kaebust ei saa edasi menetleda, kui puuduolevat teavet ei esitata.

3. Kui internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm on saanud täielikult täidetud kaebuse vormi, edastatakse kostjale hõlpsasti mõistetaval kujul ja viivitamata ning tema poolt valitud ühes liidu institutsioonide ametlikus keeles kaebus koos järgmise teabega:

a) teave selle kohta, et pooled peavad leppima kokku ühe vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kasutamises, et kaebuse saaks viimasele menetlemiseks edasi saata, ning selle kohta, et kui pooled kokkuleppele ei jõua või kui pädevat vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust ei tuvastata, siis kaebuse menetlemine lõpetatakse;

b) teave kaebuse menetlemiseks pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(t)e kohta, kui üksus(t)ele on viidatud elektroonilisel kaebuse vormil või kui üksus(ed) on internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu kõnealusel vormil esitatud teabe alusel tuvastatud;

c) kui kostjaks on kaupleja, siis ettepanek teatada kümne kalendripäeva jooksul:

— kas kaupleja kohustub või kas ta on kohustatud kasutama tarbijavaidluste lahendamiseks konkreetset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust ning

— kui kaupleja ei ole kohustatud kasutama konkreetset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, kas kaupleja on nõus kasutama punktis b osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust või üksuseid;

d) kui kostjaks on tarbija ning kaupleja on kohustatud kasutama konkreetset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, ettepanek nõustuda kümne kalendripäeva jooksul kõnealuse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kasutamise, või juhul, kui kaupleja ei ole kohustatud kasutama konkreetset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, ettepanek valida punktis b osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(ed);

e) kostja asu- või elukohaliikmesriigi internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkti nimi ja kontaktandmed ning artikli 7 lõike 2 punktis a osutatud ülesannete lühikirjeldus.

4. Pärast lõike 3 punktis c või d osutatud teabe saamist kostjalt edastab internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm kaebuse esitajale hõlpsasti mõistetaval viisil ja viivitamata ning tema poolt valitud ühes liidu institutsioonide ametlikus keeles järgmise teabe:

a) lõike 3 punktis a osutatud teave;

b) kui kaebuse esitajaks on tarbija, siis teave kaupleja nimetatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või üksuste kohta

vastavalt lõike 3 punktile c ning ettepanek leppida kümne kalendripäeva jooksul kokku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse suhtes;

c) kui kaebuse esitajaks on kaupleja ja kaupleja ei ole kohustatud kasutama konkreetset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, siis teave tarbija nimetatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või üksuste kohta vastavalt lõike 3 punktile d ning ettepanek leppida kümne kalendripäeva jooksul kokku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse suhtes;

d) kaebuse esitaja asu- või elukohaliikmesriigi internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkti nimi ja kontaktandmed ning artikli 7 lõike 2 punktis a osutatud ülesannete lühikirjeldus.

5. Lõike 3 punktis b ja lõike 4 punktides b ja c osutatud teave sisaldab iga vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta järgmisi andmeid:

a) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse nimi, kontaktandmed ja veebisaidi aadress;

b) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse menetlustasud, kui neid kohaldatakse;

c) keel või keeled, milles vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust saab läbi viia;

d) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse keskmine kestus;

e) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse siduv või mittesiduv laad;

f) alused, millele tuginedes võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus keelduda teatud vaidluste lahendamisest kooskõlas direktiivi 2013/11/EL artikli 5 lõikega 4.

6. Internetipõhise vaidluste lahendamise platvorm edastab kaebuse automaatselt ja viivitamata sellele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, mille kasutamises pooled on kokku leppinud vastavalt lõigetele 3 ja 4.

7. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, millele kaebus on edastatud, teatab pooltele viivitamata, kas ta nõustub vaidlust menetlema või keeldub sellest vastavalt direktiivi 2013/11/EL artikli 5 lõikele 4. Vaidlust menetlema nõustunud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teavitab pooli ka oma menetluseeskirjadest ja vajaduse korral asjaomase vaidluste lahendamise menetluse kuludest.

8. Kui pooled ei jõua 30 kalendripäeva jooksul pärast kaebuse vormi esitamist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse suhtes kokkuleppele või kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus keeldub vaidluste menetlemisest, siis kaebuse menetlemine lõpetatakse. Kaebuse esitajale antakse teada, et ta võib pöörduda internetipõhise vaidluste lahendamise nõustaja poole, et saada üldist teavet muude õiguskaitsevahendite kohta.



### Artikkel 10

#### Vaidluse lahendamine

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, kes on nõustunud käesoleva määruse artikli 9 kohaselt vaidlust menetlema:

- a) viib vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse lõpule direktiivi 2013/11/EL artikli 8 punktis e osutatud tähtaja jooksul;
- b) ei nõua poolte või nende esindajate füüsilist kohalolekut, välja arvatud juhul, kui tema menetluseeskirjad sellise võimaluse ette näevad ja pooled sellega nõustuvad;
- c) edastab viivitamata internetipõhise vaidluste lahendamise platvormile järgmise teabe:
  - i) kaebuse toimiku kättesaamise kuupäev;
  - ii) vaidluse sisu;
  - iii) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse lõpetamise kuupäev;
  - iv) vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemus;
- d) ei pea vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust läbi viima internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu.

### Artikkel 11

#### Andmebaas

Komisjon võtab vajalikud meetmed sellise elektroonilise andmebaasi loomiseks ja haldamiseks, milles säilitatakse artikli 5 lõike 4 ja artikli 10 punkti c kohaselt töödeldud andmeid, võttes nõuetekohaselt arvesse artikli 13 lõiget 2.

### Artikkel 12

#### Isikuandmete töötlemine

1. Juurdepääs teabele, sealhulgas isikuandmetele, mis on seotud vaidlusega ja mida säilitatakse artiklis 11 osutatud andmebaasis, tagatakse artiklis 10 osutatud eesmärkidel üksnes sellele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, kellele vaidlus saadeti menetlemiseks kooskõlas artikliga 9. Juurdepääs samale teabele tagatakse vajaduse korral ka internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktidele artikli 7 lõigetes 2 ja 4 nimetatud eesmärkidel.

2. Komisjonil on juurdepääs artikli 10 kohaselt töödeldud teabele internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise jälgimise eesmärgil ja artiklis 21 osutatud aruannete koostamise eesmärgil. Komisjon töötleb internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kasutajate isikuandmeid sel määral, mis on vajalik internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimiseks ja haldamiseks, sealhulgas selleks, et jälgida internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kasutamist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide poolt.

3. Vaidlusega seotud isikuandmeid hoitakse käesoleva artikli lõikes 1 osutatud andmebaasis üksnes nii kaua, kui on vaja selleks, et saavutada eesmärgid, milleks neid koguti, ning selleks, et tagada andmesubjektidele juurdepääs oma isikuandmetele, et nad saaksid kasutada oma õigusi, ja need kustutatakse automaatselt hiljemalt kuue kuu möödumisel kuupäevast, mil internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile teatati vaidluse menetlemise lõpetamisest kooskõlas käesoleva määruse artikli 10 punkti c alapunktiga iii. Kõnealust andmete säilitamise tähtaega kohaldatakse ka isikuandmete suhtes, mida hoiab siseriiklikes toimikutes vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkt, mis asjaomase vaidlusega tegeles, välja arvatud juhul, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluseeskirjade või siseriikliku õigusega on ette nähtud pikem andmete säilitamise tähtaeg.

4. Kõiki internetipõhise vaidluste lahendamise nõustajaid käsitatakse vastutavate töötlejadena direktiivi 95/46/EÜ artikli 2 punkti d tähenduses, kui nad töötlevad andmeid käesoleva määruse alusel, ning nad tagavad kõnealuse tegevuse vastavuse direktiivi 95/46/EÜ kohaselt internetipõhise vaidluste lahendamise nõustaja internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkti asukohaliikmesriigis vastu võetud siseriiklikele õigusaktidele.

5. Kõiki vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi käsitatakse vastutavate töötlejadena direktiivi 95/46/EÜ artikli 2 punkti d tähenduses, kui nad töötlevad andmeid käesoleva määruse alusel, ning nad tagavad kõnealuse tegevuse vastavuse direktiivi 95/46/EÜ kohaselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse asukohaliikmesriigis vastu võetud siseriiklikele õigusaktidele.

6. Komisjoni käsitatakse talle käesoleva määrusega pandud kohustuste ja nendega seotud isikuandmete töötlemise suhtes vastutava töötlejana määruse (EÜ) nr 45/2001 artikli 2 punkti d tähenduses.

### Artikkel 13

#### Andmete konfidentsiaalsus ja turvalisus

1. Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide suhtes kohaldatakse ametisaladuse hoidmise eeskirju või muid samaväärseid konfidentsiaalsuskohustusi, mis on sätestatud asjaomase liikmesriigi õigusaktides.

2. Komisjon võtab vajalikke tehnilisi ja organisatsioonilisi meetmeid, et tagada käesoleva määruse alusel töödeldava teabe turvalisus, sealhulgas asjakohane andmete juurdepääsu kontroll, turvalisuse tagamise kava ja infoturbeidentiteetide haldamine kooskõlas määruse (EÜ) nr 45/2001 artikliga 22.

### Artikkel 14

#### Teave tarbijatele

1. Liidus asuvad kauplejad, kes sõlmivad internetipõhiseid müügi- või teenuse osutamise lepinguid, ning liidus asuvad internetipõhised kauplemiskohad esitavad oma veebisaidil elektroonilise lingi internetipõhise vaidluste lahendamise platvormile. Kõnealune link peab olema tarbijate jaoks lihtsalt juurdepääsetav. Liidus asuvad kauplejad, kes sõlmivad internetipõhiseid müügi- või teenuse osutamise lepinguid, märgivad ka oma e-posti aadressi.

2. Liidus asuvad kauplejad, kes sõlmivad internetipõhiseid müügi- või teenuse osutamise lepinguid ning kes kohustuvad või kellel on kohustus kasutada tarbijavaidluste lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust või üksuseid, teavitavad tarbijaid internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi olemasolust ja võimalusest kasutada seda platvormi vaidluste lahendamiseks. Nad esitavad oma veebisaidil elektroonilise lingi internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile ning kui pakkumine tehakse e-kirjaga, esitatakse link kõnealusel e-kirjas. Vajaduse korral esitatakse nimetatud teave ka internetipõhise müügi- ja teenuse osutamise lepingutele kohaldatavates üldtingimustes.

3. Käesoleva artikli lõiked 1 ja 2 ei piira direktiivi 2013/11/EL artikli 13 kohaldamist ega liidu muudes õigusaktides sisalduvate selliste sätete kohaldamist, mis käsitlevad tarbijate teavitamist kohtuvälisest õiguskaitsemenetlustest ning mida kohaldatakse lisaks käesolevale artiklile.

4. Direktiivi 2013/11/EL artikli 20 lõikes 4 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekiri ja selle ajakohastused avaldatakse internetipõhise vaidluste lahendamise platvormil.

5. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku keskused, direktiivi 2013/11/EL artikli 18 lõikes 1 määratletud pädevad asutused ning vajaduse korral direktiivi 2013/11/EL artikli 14 lõike 2 kohaselt määratud asutused esitavad elektroonilise lingi internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile.

6. Liikmesriigid julgustavad tarbijauhendusi ja ettevõtjate ühendusi esitama elektroonilist linki internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile.

7. Kui kauplejad on kohustatud esitama lõigete 1 ja 2 ning lõikes 3 osutatud sätete kohase teabe, esitavad nad kõnealusel teabe võimaluse korral koos.

#### Artikkel 15

##### Pädeva asutuse roll

Liikmesriigi pädev asutus hindab seda, kas tema territooriumil asuvad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused järgivad käesolevas määruses sätestatud kohustusi.

#### III PEATÜKK

#### LÕPPSÄTTED

#### Artikkel 16

##### Komiteemenetlus

1. Komisjoni abistab komitee. Nimetatud komitee on komitee määruse (EL) nr 182/2011 tähenduses.

2. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artiklit 4.

3. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artiklit 5.

4. Kui lõigetes 2 ja 3 osutatud komitee arvamust tuleb küsida kirjaliku menetluse kaudu, peatatakse see menetlus ilma tulemuseta jõudmata, kui komitee esistuja arvamuse esitamiseks seatud tähtaja jooksul sedasi otsustab või kui komitee liikmete enamus seda taotleb.

#### Artikkel 17

##### Delegeeritud volituste rakendamine

1. Komisjonile antakse õigus võtta vastu delegeeritud õigusakte käesolevas artiklis sätestatud tingimustel.

2. Artikli 8 lõikes 3 osutatud õigus võtta vastu delegeeritud õigusakte antakse komisjonile määramata ajaks alates 8. juulist 2013.

3. Euroopa Parlament ja nõukogu võivad artikli 8 lõikes 3 osutatud volituste delegerimise igal ajal tagasi võtta. Tagasivõtmise otsusega lõpetatakse otsuses nimetatud volituse delegerimine. Otsus jõustub järgmisel päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas* või otsuses nimetatud hilisemal kuupäeval. See ei mõjuta juba jõustunud delegeeritud õigusaktide kehtivust.

4. Niipea kui komisjon on delegeeritud õigusakti vastu võtnud, teeb ta selle samal ajal teatavaks Euroopa Parlamendile ja nõukogule.

5. Artikli 8 lõike 3 alusel vastu võetud delegeeritud õigusakt jõustub üksnes juhul, kui Euroopa Parlament ega nõukogu ei ole kahe kuu jooksul pärast õigusakti teatavastegemist Euroopa Parlamendile ja nõukogule esitanud selle suhtes vastuväiteid või kui Euroopa Parlament ja nõukogu on enne selle tähtaja möödumist komisjonile teatanud, et nad ei esita vastuväiteid. Euroopa Parlamendi või nõukogu algatusel pikendatakse seda tähtaega kahe kuu võrra.

#### Artikkel 18

##### Karistused

Liikmesriigid sätestavad eeskirjad käesoleva määruse rikkumise eest kohaldatavate karistuste kohta ning võtavad kõik vajalikud meetmed nende rakendamise tagamiseks. Ette nähtud karistused peavad olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.

## Artikkel 19

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

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 2006/2004 <sup>(1)</sup> lissasse lisatakse järgmine punkt:

- „21. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 1), artikkel 14.”

## Artikkel 20

**Direktiivi 2009/22/EÜ muutmine**

Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2009/22/EÜ <sup>(2)</sup> muudetakse järgmiselt:

- 1) artikli 1 lõikes 1 asendatakse sõnad „I lisa loetletud direktiivide” sõnadega „I lisa loetletud liidu õigusaktide”, artikli 1 lõikes 2 ning artikli 6 lõike 2 punktis b asendatakse sõnad „I lisa loetletud direktiividega” sõnadega „I lisa loetletud liidu õigusaktidega”;
- 2) I lisa pealkirjas asendatakse sõnad „DIREKTIIVIDE NIMEKIRI” sõnadega „LIIDU ÕIGUSAKTIDE NIMEKIRI”;
- 3) I lissasse lisatakse järgmine punkt:

- „15. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 1), artikkel 14.”

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Strasbourg, 21. mai 2013

Euroopa Parlamendi nimel  
president  
M. SCHULZ

Nõukogu nimel  
eesistuja  
L. CREIGHTON

## Artikkel 21

**Aruanded**

1. Komisjon esitab Euroopa Parlamendile ja nõukogule igal aastal aruande internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise kohta ja esimese aruande üks aasta pärast internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi töölerakendamist.
2. Hiljemalt 9. juuliks 2018 ja seejärel iga kolme aasta tagant esitab komisjon Euroopa Parlamendile ja nõukogule aruande käesoleva määruse kohaldamise kohta, sealhulgas eelkõige kaebuse esitamise vormi kasutajasõbralikkuse ja käesoleva määruse lisa loetletud teabe võimaliku kohandamise vajaduse kohta. Kõnealusele aruandele lisatakse vajaduse korral ettepanekud käesoleva määruse kohandamiseks.
3. Kui lõigetes 1 ja 2 osutatud aruanded tuleb esitada samal aastal, siis esitatakse ainult üks ühine aruanne.

## Artikkel 22

**Jõustumine**

1. Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.
2. Käesolevat määrust kohaldatakse alates 9. jaanuarist 2016, välja arvatud järgmised sätted:
  - artikli 2 lõige 3 ja artikli 7 lõiked 1 ja 5, mida kohaldatakse alates 9. juulist 2015;
  - artikli 5 lõiked 1 ja 7, artikkel 6, artikli 7 lõige 7, artikli 8 lõiked 3 ja 4 ning artiklid 11, 16 ja 17, mida kohaldatakse alates 8. juulist 2013.

<sup>(1)</sup> ELT L 364, 9.12.2004, lk 1.

<sup>(2)</sup> ELT L 110, 1.5.2009, lk 30.

## LISA

**Kaebuse esitamisel esitatav teave**

- 1) Märge selle kohta, kas kaebuse esitaja on tarbija või kaupleja.
  - 2) Tarbija nimi, e-posti aadress ja aadress.
  - 3) Kaupleja nimi, e-posti aadress, veebisait ja aadress.
  - 4) Kui see on asjakohane, kaebuse esitaja esindaja nimi, e-posti aadress ja aadress.
  - 5) Kaebuse esitaja või tema esindaja (kui see on asjakohane) kasutatav keel (keeled).
  - 6) Kostja kasutatav keel, kui see on teada.
  - 7) Kauba või teenuse liik, mille kohta kaebus esitatakse.
  - 8) Kas kaupleja pakkus ja tarbija tellis kauba või teenuse veebisaidilt või muude elektrooniliste vahendite kaudu.
  - 9) Ostetud kauba või teenuse hind.
  - 10) Kuupäev, mil tarbija kauba või teenuse ostis.
  - 11) Kas tarbija on kauplejaga otse ühendust võtnud.
  - 12) Kas vaidlust menetleb või on eelnevalt menetlenud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või kohus.
  - 13) Kaebuse liik.
  - 14) Kaebuse kirjeldus.
  - 15) Kui kaebuse esitajaks on tarbija, siis vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, keda kaupleja on kohustatud või on kohustunud kasutama direktiivi 2013/11/EL artikli 13 lõike 1 kohaselt, kui need on teada.
  - 16) Kui kaebuse esitajaks on kaupleja, siis millist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust või üksuseid kaupleja kohustub kasutama või on kohustatud kasutama.
-