



EUROOPA KOMISJON

Brüssel, 29.11.2011
SEK(2011) 1409 lõplik

KOMISJONI TALITUSTE TÖÖDOKUMENT
MÕJUHINNANGU KOMMENTEERITUD KOKKUVÕTE

Lisatud dokumendile

**Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv, milles käsitletakse
tarbijavaidluste kohtuvälist lahendamist (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise
direktiiv)**

ning

**Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, milles käsitletakse tarbijavaidluste
veebipõhist lahendamist (tarbijavaidluste veebipõhise lahendamise määrus)**

{KOM(2011) 793 lõplik}
{SEK(2011) 1408 lõplik}

Vastutuse välistamise klausel

Käesoleva mõjuhindamisaruandega võtavad kohustusi üksnes need komisjoni talitused, kes on osalenud selle ettevalmistamisel, ning käesolev tekst on koostatud selleks, et selle põhjal märkusi esitada, ega mõjuta komisjoni ühegi otsuse lõplikku vormi.

1. SISSEJUHATUS

Viimastel kümnenditel on ELi ja liikmesriikide tasandil tarbijakaitse taset märkimisväärselt tugevdatud. Ent Euroopa tarbijatel ei ole alati võimalik saada tulemuslikku õiguskaitset, kui nende õigusi rikutakse.

Põhjus on see, et tarbijad peavad kohtumenetlusi kulukaks, aeganõudvaks ja koormavaks. Kohmakate ja ebatõhusate menetluste ning nende ebakindlate tulemuste tõttu hoiduvad tarbijad isegi proovimast õiguskaitset otsida. Pealegi ei ole tarbijad alati teadlikud, mida nende õigused konkreetselt kaasa toovad, ja seepärast ei taotle kompensatsiooni, kui neil on selleks õigus.

Tulemusliku õiguskaitse puudumine on eelkõige probleemiks piiriüleste tehingute puhul. Võõras ärikeskkond teeb loomulikult ettevaatlikuks ja tarbijad on eriti mures selle üle, et teises liikmesriigis tehtud ostu korral võib midagi valesti minna. Neile teevad muret erinevused liikmesriikide õigusaktide vahel, keelebarjäärid, võimalikud suuremad kulud ja harjumatud menetlusekirjad vaidluste lahendamisel teises liikmesriigis. Tarbijad loobuvad sageli oma nõuetest lihtsalt seepärast, et nad ei tea, kuhu teises liikmesriigis oma vaidluse pärast pöörduda. Ebakindlus õiguskaitse suhtes mõjutab tarbijate kindlustunnet piiriüleste ostude tegemisel ja heidutab neid ühtse turu eeliseid kasutamast.

Lisaks traditsioonilisele vaidluste lahendamisele kohtu teel võivad tarbijad ja ettevõtted mõnes liikmesriigis esitada oma nõude niinimetatud **vaidluste kohtuvälise lahendamise** süsteemidele. See mõiste hõlmab mitmesuguseid vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusi, nagu näiteks lepitust, vahendust, vahekohtumenetlust või kaebuste läbivaatamise komisjoni. Käesolevas mõjuhinnangus tähendab vaidluste kohtuvälise lahendamise tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste lahendamist, mis on seotud kaupade müügi ja teenuste osutamisega kauplejate poolt. Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide eesmärk on lahendada poolte vahel tekkinud vaidlused mõne üksuse sekkumise abil (nt lepitaja, vahendaja, ombudsman, kaebuste läbivaatamise komisjon vms). Kohtuvälise lahendamise ei hõlma vaidluste lahendamist ettevõtte enda hallatava sisemise kaebuste lahendamise süsteemi abil. Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteeme, mille eesmärk on lahendada tarbijate ja kauplejate vahelisi vaidlusi veebimenetluse teel, nimetatakse **veebipõhisteks vaidluste lahendamise süsteemideks** ning need võivad olla tulemuslikud abivahendid, eelkõige veebipõhiste tehingutega seotud vaidluste lahendamisel. Praegu ei ole veebipõhine vaidluste lahendamine siiski veel piisavalt arenenud¹.

Vajadus parandada õiguskaitse kättesaadavust tarbijate jaoks vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide abil vajab ELi tasandil kaalumist. Siinses analüüsis on võetud täielikult arvesse vaidluste kohtuvälise lahendamise arengutaseme erinevusi liikmesriigis ja vastavate süsteemide mitmekesisust. Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteeme puudutavate riiklike tegevuspõhimõtete lahknevus (või nende puudumine) näitab, et liikmesriikide ühepoolne tegutsemine ei vii tarbijate ja ettevõtete jaoks rahuldava lahenduseni. Järjepidevate ja tõhusate kohtuvälise vaidluste lahendamise süsteemide puudumine

¹ Veebipõhist vaidluste lahendamist võib esineda ka kauplejate vahel, kuid nagu ka vaidluste kohtuvälise lahendamise puhul, ei ole käesolevas mõjuhinnangus selliseid vaadeldud. Üheks näiteks ettevõtetevahelisest veebipõhisest vaidluste lahendamise süsteemist on Tšehhi arbitraažikohus (www.adr.eu), mis aitab kogu maailma kaubamärkide omanikel, domeeninimede registreerijatel ja registreerimisfirmadel lahendada konflikte veebi kaudu toimuva menetluse abil.

liikmesriikides mõjutab ka tarbijate võimalust piiriüleste ja veebitehingutega seotud vaidluste puhul neid süsteeme kasutada, sest nende puhul on juurdepääs vaidluste kohtuvälise või veebipõhise lahendamise menetlustele väga piiratud. Vaidluste kohtuvälise ja veebipõhise lahendamise puhul tuvastatud piiriülesed aspektid on otseselt seotud riikides valitseva olukorraga. Piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise parandamine sõltub siseriiklike vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste parandamisest.

Mõjuhinnangus keskendutakse ainuüksi väljaspool kohtumenetlust toimuvale vaidluste lahendamisele. Eesmärgiks on analüüsida võimalikke poliitikavariante, et vaidluste kohtuvälise ja veebipõhise lahendamise kaudu parandada tarbijate õiguskaitset. Muud olemasolevad instrumendid, mis parandavad tarbijaõiguste kasutamist siseturul kohtulike vahendite ja täitemeetmete abil, ei kuulu käesoleva mõjuhinnangu alla.

2. PROBLEEMI OLEMUS

Suur osa Euroopa tarbijaid kogeb siseturul kaupu ja teenuseid ostes probleeme. 2010. aastal oli see nõnda umbkaudu iga viienda Euroopa tarbija puhul². Vaatamata õigusaktidega tagatud tarbijakaitse kõrgele tasemele jäävad tarbijate kogetud probleemid sageli lahendamata. Kahjud, mille on Euroopa tarbijatele põhjustanud ostetud kauba või teenustega seotud probleemid, moodustavad hinnanguliselt 0,4% ELi SKPst. Siia hulka kuuluvad ka Euroopa tarbijate poolt piiriülesel ostude tegemisel kantud kahjud, mis on hinnanguliselt 500 miljonit kuni üks miljard eurot³.

On kindlaks tehtud neli peamist puudust, mis pärsivad vaidluste kohtuvälise lahendamise tõhusust. Lüngad vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide pädevusulatuses, vähene teadlikkus ja nende süsteemide kvaliteet.

Euroopa tarbijatel ei ole kõikjal ELis ühesugust juurdepääsu kvaliteetsetele vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidele. Kuigi eksisteerib ligikaudu 750 siseriiklikku vaidluste kohtuvälise lahendamise skeemi, esineb nii geograafiliselt kui ka sektoriti siiski veel lünki. Lisaks kujutab üksikasjaliku info puudumine endast tarbijate jaoks olulist takistust vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamisel. Ettevõtted annavad harva tarbijatele teavet pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi kohta, mis oleks pädev menetlema nende vaidlusi kas müügipunktis või müüjijärgselt. Ka ei vasta vaidluste kohtuvälise lahendamise skeemid mitte alati komisjoni 1998. ja 2001. aasta soovitusetes sätestatud kõige olulisematele põhimõtetele, nagu läbipaistvus, erapooletus ja tõhusus.

Veebipõhine vaidluste lahendamine piiriüleste e-kaubandustehingute jaoks

Pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi puudumine liikmesriikides mitmel pool ELis toob kaasa e-kaubandustehingutega seotud vaidluste lahendamise ebatõhususe. Aastal 2010 olid ECC-Netile laekunud kaebustest rohkem kui pooled (56,3%) seotud e-kaubandustehingutega, kuid teises liikmesriigis asuvale vaidluste kohtuvälise lahendamise

² Eurobaromeeter 342, lk 169.

³ Eeldusel, et individuaalsed kahjud on sisemaiste ja piiriüleste ostude puhul samad, jäävad ELi tarbijate kantud kahjud, mis on seotud piiriüleste ostudega, hinnanguliselt 500 miljoni ja ühe miljardi euro vahele. Seda eeldust toetab näiteks ka tõsiasi, et kui võrrelda sisemaiselt ja piiriüleselt kaugoste teinute kogemusi, selgub, et ette tulnud probleemide vahel ei ole olulisi erinevusi. Piiriülese ostu puhul ELis esines toote kättetoimetamisel viivitusi 16% ostjatel, oma riigist ostu teinutel esines toote kättetoimetusel viivitusi 18% ostjatel.

süsteemile sain saata neist alla 9%. Väga vähe olemasolevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteeme pakub võimalust viia kogu menetlus läbi veebipõhiselt. Kogu menetluse läbiviimine veebis säästaks aega ja lihtsustaks poolte suhtlust.

3. SUBSIDIAARSUS JA VAJADUS ELI MEETME JÄRELE

Tarbijakaitse kuulub ELi ja liikmesriikide jagatud pädevuse alla. Euroopa Liidu toimimise lepingu (ELi toimimise leping) artiklis 169 on sätestatud, et EL aitab muu hulgas kaitsta tarbijate majanduslikke huve, samuti edendada nende õigust teavitamisele ja koolitamisele oma huvide kaitseks. ELi toimimise lepingu artiklil 114 põhinev vaidluste kohtuvälise või veebipõhise lahendamise algatus aitab saavutada neid eesmärke siseturu nõuetekohase toimimise kontekstis. Samas vastab see subsidiaarsuse ja proportsionaalsuse põhimõttele.

Tarbijavaidluste kohtuvälise ja veebipõhise lahendamise süsteemide väljaarendamine on tarbijate ja ettevõtete huvide seisukohast otsustava tähtsusega ning aitab parandada siseturu nõuetekohast toimimist, nagu kinnitasid avaliku konsultatsiooni ja diskussiooni kõik huvirühmade grupid.

Kaksteist aastat pärast tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise käsitlevate komisjoni soovitude vastuvõtmist näitab kujunenud olukorra analüüs, et üksnes siseriiklikul tasandil võetud meetmed ei ole andnud tulemuseks vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide piisavat pädevusulatust. Mitmed puudused vähendavad endiselt vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide tõhusust ning hästi toimivad ja kättesaadavad süsteemid piirulestes e-kaubandustehingutes tekkinud vaidluste veebipõhiseks lahendamiseks on endiselt vähearenenud. Nii ei ole Euroopa tarbijatel kõikjal ELis ühesugust juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidele. Samuti ei ole kõikides jaemüügiturektorites tagatud tarbijate teavitamine vaidluste kohtuvälisest lahendamisest. Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide väljaarendamine jätta ainult liikmesriikide hooleks, jäävad kvaliteetsed süsteemid mõnedes jaemüügisektorites ja mõnedes ELi piirkondades endiselt välja arendamata. Tarbijate ja ettevõtete teadlikkus jääb väheseks ning vaidluste kohtuvälise lahendamise siseriiklike süsteemide seiret teostavad liikmesriigid vabatahtlikkuse alusel. Samuti ei ole tagatud, et vaidluste kohtuvälise või veebipõhise lahendamise süsteemid järgiksid olulisemaid põhimõtteid, mis tagaksid nende kvaliteedi. Niisugune vaidluste kohtuvälise lahendamise ebapiisav ja killustatud areng ELis on vastuolus ELi toimimise lepingu eesmärkidega, sest see õhnestab ühtset turgu, loob uusi takistusi selle toimimisele, loob ELis tarbijakaitsealast ebavõrdsust ja ettevõtetele erinevaid äritingimusi. Lisaks, kui puudub sisemine hästi toimiv vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteem, millele piiriülene süsteem saaks tugineda, siis ei ole võimalik arendada välja ka tõhusat ja tulemuslikku piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi.

Vaidluste tõhusa kohtuvälise ja piiriülese lahendamise süsteemi puudumine piirab sellise vaidluste lahendamise viisi võimalusi ja tekitab tasakaalustamatust tarbijavaidluste tulemuslikus lahendamises eri liikmesriikides, eelkõige piiriüleste vaidluste puhul. Niisugune olukord mõjutab tarbijate kindlustunnet piiriüleste ostude tegemisel. Nii ettevõtted⁴ kui ka tarbijad on selgesti väitnud, et kartus võimalike õiguskaitsealaste probleemide ees teises liikmesriigis ei lase neil piiriüleseid ostu-müügitehinguid teha ja seega jäävad siseturu

⁴ Eelkõige VKE-d, sest nende piiratud haldussuutlikkus ei võimaldaks esitada nõudeid kohtulikul teel. Lihtsa vaidluste lahendamise süsteemi, näiteks vaidluste kohtuvälise lahendamise kättesaadavus lahendaks selle probleemi väikeste ja keskmiste ettevõtete jaoks.

potentsiaalsed kasutegurid ära kasutamata⁵. Eelkõige tuleks tähelepanu pöörata tarbijate usalduse kasvatamisele siseturu suhtes ning ettevõtetele kõikides liikmesriikides võrdsete tingimuste loomisele.

Vaatamata sellele, et praegu ei ole piiriüleste e-kaubandustehingute osakaal suur, on digitaalne jaeturg liikmesriikides kiiresti laienemas⁶. See tähendab, et odav ja tõhus kohtuväline õiguskaitsevahend on saamas tarbijate ja kauplejate jaoks veelgi olulisemaks, et nad hakkaksid tegema veebipõhiseid piiriüleseid kaubandustehinguid. Liikmesriigi tasandi meetmed ei võimalda luua kogu ELi hõlmavat veebipõhist vaidluste lahendamise süsteemi, mis digitaalarengu tegevuskava kohaselt on oluline vahend, mille kaudu edendada e-kaubandust.

Soovitud eesmärgid on võimalik paremini saavutada ELi tasandi meetmetega, võttes arvesse nende mõju ja ulatust. Ühiste põhimõtete ja kriteeriumide kindlaksmääramine vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide jaoks toob kaasa selge eelise, nimelt niihästi sisemaiste kui ka piiriüleste tehingutega seotud tarbijavaidluste tõhusa ja adekvaatse menetlemise. Samuti tagab see, et vaidluste kohtuväline ja veebipõhine lahendamine areneb ELis ühtlasemalt.

Liikmesriigi tasandil võetavate ühepoolsete meetmetega ei ole võimalik tarbijatele ja kauplejatele piisaval määral tagada eespool nimetatud eeliseid. Kui liikmesriigid tegutseksid kooskõlastamatult, killustuks selle tagajärjel vaidluste kohtuväline lahendamine veelgi rohkem, mis omakorda tooks kaasa tarbijate ja kauplejate ebavõrdse kohtlemise siseturul ning tarbijate õiguskaitse varieeruva taseme ELi lõikes.

4. POLIITILISED EESMÄRGID

Üldeesmärgid on järgmised: i) parandada jaemüügi siseturu, kaasa arvatud digitaalse jaemüügituru toimimist; ii) tagada tarbijakaitse kõrge tase; iii) võimaldada tarbijatel ja kauplejatel lahendada oma vaidlused tulemuslikult. Alljärgnevas tabelis on kirjeldatud erieesmärgid ja tegevuseesmärgid.

⁵ Igal kahekümnendal tarbijal on esinenud probleeme kaupade või teenuste piiriüleisel ostul, samas 59% ettevõteteid on kinnitanud, et üks oluline takistus, mis ei lase neil välismaale müüa, on see, et piiriülene kaebuste ja konfliktide lahendamine toob potentsiaalselt kaasa suuremad kulud, võrreldes sisemaiste vaidlustega.

⁶ Ajavahemikus 2004–2010 kasvas EL-25-s kaupu või teenuseid interneti teel tellinud isikute osakaal märkimisväärselt: 22 %-lt 37%-le. Eriti suur oli kasv Ühendkuningriigis, Luksemburgis, Saksamaal, Madalmaades, Prantsusmaal ja Põhjamaades, kus veebist teeb oste 45–65% internetikasutajaid.

Erieesmärgid	Tegevuseesmärgid
<i>Vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevusulatus, teave ja kvaliteet</i>	
<p>Tagada juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidele, et aidata kaasa kohtuvälise lahenduse leidmisele tarbijate sisemaiste ja piiriüleste vaidluste puhul kauplejatega.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suurendada sisemaiste ja piiriüleste tarbijavaidluste arvu, mis lahendatakse kohtuvälise süsteemi abil. • Vähendada lahendamata tarbijaprobleemide arvu, mis on seotud kaupade või teenuste ostuga sisemaiselt ja piiriüleselt.
<p>Tagada, et tarbijad ja ettevõtted oleksid teadlikud vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidest.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tagada, et tarbijad saaksid teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi kohta, mis on pädev nende vaidlust lahendada, eelkõige piiriülestes olukordades. • Tagada, et tarbijad ja ettevõtted oleksid üldiselt teadlikud vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidest ja nende kasutamisega seotud võimalustest, eelkõige piiriülestes olukordades.
<p>Tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid pakuksid tarbijatele ja ettevõtetele kvaliteetset teenust.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid pakuksid tarbijatele ja ettevõtetele erapooletut teenust. • Tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid pakuksid tarbijatele ja ettevõtetele asjatundlikku ja läbipaistvat teenust. • Tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid pakuksid tõhusat teenust. • Tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteeme jälgitakse regulaarselt.
<i>Veebipõhine vaidluste lahendamine piiriüleste e-kaubandustehingute jaoks</i>	
<p>Tagada, et tarbijad ja ettevõtted saaksid kasutada mehhanismi oma piiriüleste e-kaubandustehingutega seotud vaidluste lahendamiseks veebis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anda tarbijatele ja ettevõtetele võimalus käsitleda kõiki piiriüleseid e-kaubandusega seotud vaidlusi veebipõhiselt ja kohtuväliselt, pakkudes neile ELi tasandi internetipõhist abivahendit. • Töötada välja ühised kriteeriumid, millele see internetipõhine süsteem põhineks, et suurendada selle tulemuslikkust.

5. POLIITIKAVARIANDID JA NENDE ANALÜÜS

Alljärgnevas tabelis on kokkuvõtlikult kirjeldatud nende kahe probleemse valdkonna puhul kindlaks tehtud poliitikavariante.

5.1. Vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevusulatus, teave ja kvaliteet

Variant 1	ELi tasemel meetmeid ei võeta (baasstsenaarium)
Variant 2	Mittesiduv õigusakt, millega julgustada vaidluste kohtuvälise lahendamise kvaliteetsete süsteemide väljaarendamist kõikide sisemaiste ja piiriüleste tarbijavaidluste jaoks, julgustada ettevõtteid andma tarbijatele teavet kohtuvälise vaidluste lahendamise süsteemi kohta, mis on pädev nende vaidlust menetlema, ja julgustada vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi osalema olemasolevates ELi valdkondlikes vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustikes.
Variant 3	Siduv õigusakt, millega tagatakse, et tarbijad saavad kõik oma sisemaised ja piiriülesed vaidlused esitada kvaliteetsetele vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidele, mis hõlmab kõiki veebipõhiseid teenuseid; ning et tarbijad saavad teavet kohtuvälise vaidluste lahendamise süsteemi kohta, mis on pädev nende vaidlust menetlema; ning et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid osalevad olemasolevates ELi valdkondlikes vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustikes.
Variant 4	Siduv õigusakt, millega luuakse ELi mudel kvaliteetsete siseriiklike kohtuvälise vaidluste lahendamise süsteemide jaoks, mis peaksid hõlmama kõiki sisemaiseid ja piiriüleste tarbijavaidlusi, sealhulgas ka internetiostudega seotud vaidlusi. See õigusakt tagab ka, et tarbijad saavad teavet kohtuvälise vaidluste lahendamise süsteemi kohta, mis on pädev nende vaidlust menetlema, ning et luuakse ELi valdkondlikud vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustikud.

5.2. Veebipõhine vaidluste lahendamine piiriüleste e-kaubandustehingute jaoks

Variant 1	ELi tasemel meetmeid ei võeta (baasstsenaarium)
Variant 2	Mittesiduv õigusakt, millega siseriiklikud vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid, mis menetlevad piiriüleste e-kaubandustehingutega seotud vaidlusi veebis, ühendatakse ELi võrguks.
Variant 3	Siduv õigusakt, millega luuakse ELi süsteem, mis koosneb veebiplatvormist, millele on tarbijatel vahetu juurdepääs ning mis põhineb olemasolevatel siseriiklikel vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidel ja saab menetleda piiriüleste e-kaubandusvaidlusi veebis; samuti määratakse sellega kindlaks ühised kriteeriumid selle veebiplatvormi toimimiseks.
Variant 4	Siduv õigusakt, millega luuakse ühtne ELi organ, mis tegeleks kõikide piiriüleste e-kaubandusvaidlustega veebis.

6. VARIANTIDE JA NENDE MÕJU VÕRDLUS

Probleemsete valdkondadega seotud poliitikavariante hinnati tulemuslikkuse, tõhususe ja järjepidevuse suhtes skaalal 0–5. Igale variandikombinatsioonile iga kriteeriumi (tulemuslikkus, tõhusus, järjepidevus) kohta antud hinded on esitatud allpool kumulatiivse tabelina. Lõpptulemused näitavad, mil määral iga variandikombinatsioon aitab eeldatavasti kaasa poliitika eesmärkide saavutamisele.

Kumulatiivne mõju (tulemuslikkus, tõhusus ja järjepidevus)	Veebipõhine vaidluste lahendamine piiriüleste e-kaubandustehingute jaoks			
	Variant 1	Variant 2	Variant 3	Variant 4
Vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevusulatus, teave ja kvaliteet				
Variant 1	0	3	5	7
Variant 2	3	6	6	8
Variant 3	6	9	15	11
Variant 4	8	8	13	12

Eeltoodud tabelis esitatud hinnetest võib järeldada, et variandikombinatsioon, mis ei sisalda ELi tasandi meetmeid, säilitab senise seisundi ja seega ei lahendata ka leitud probleeme. Variandikombinatsioon, mis näeb leitud probleemide lahendamiseks ette mittesiduvate õigusaktide vastuvõtmise, ei ole ei tõhus ega ka tulemuslik. Järelikult jäävad tarbijate probleemid lahendamata ja siseturul kantud kahjud tagasi saamata. Veel üks soovitus ei anna seniste probleemide lahendamisel eeldatavalt mitte mingit lisaväärtust.

Variandikombinatsioon, mis näeb ette siduvate õigusaktide vastuvõtmise, mis nõuavad vaidlusi ka veebipõhiselt lahendada suutvate kohtuvälise lahendamise süsteemide kättesaadavaks tegemist majandussektorites, kus neid praegu ei eksisteeri (kohtuvälise lahendamise variant 3), tagab vaidluse kohtuvälise lahendamise süsteemide täieliku pädevusulatus. Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide täielik pädevusulatus toob kaasa nõutava raamistiku, mille alusel saab kogu ELi hõlmav vaidluste veebipõhise lahendamise süsteem tulemuslikult tegelda piiriüleste e-kaubandustehingute puhul tekkinud vaidlustega (veebipõhise lahendamise variant 3). Nõnda oleks selline variandikombinatsioon kõige tulemuslikum ja tõhusam viis parandada sisemaiste ja piiriüleste vaidluste lahendamist.

Variandikombinatsioon, mis nõuab vaidluste kohtuvälise ja veebipõhise lahendamise valdkonnas väga ulatuslikku ühtlustamist (variandid 4), annaks küll täieliku pädevusulatus, ei oleks aga kogu algatuse eesmärkide suhtes proportsionaalne. Seda on kinnitanud ka avalikus arutelus antud vastused ning komisjoni talituste ja liikmesriikide kahepoolsed diskussioonid. Peale selle muudaks ELi ühtse vaidluste veebipõhise lahendamise organi loomine praegu riikide tasandil eksisteerivad ning vaidlusi veebipõhiselt lahendavad kohtuvälised süsteemid liigseks. Ka ei võta selline areng arvesse riikide olukorda ega ole proportsionaalne, sest see tähendaks ELi sekkumist „ülalt alla”, mis tekitaks ELile ühtlasi tarbetuid kulusid.

Kokkuvõttes on eesmärged kõige parem saavutada eraldiseisvate, kuid üksteist täiendavate meetmetega. Eelistatav variant on kahe järgmise poliitikavariandi kombinatsioon:

- (1) raamdirektiiv, millega tagatakse, et tarbijad saavad kõik oma sisemised ja piiriüleused vaidlused esitada kvaliteetsetele vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidele, ning mis hõlmab ka veebipõhiseid teenuseid; ka tagatakse sellega, et tarbijad saavad teavet kohtuvälise vaidluste lahendamise süsteemi kohta, mis on pädev nende vaidlust menetlema, ning et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid osalevad ELi valdkondlikes vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustikes (variant 3). See on liikmesriikidele siduv, kuid jätab neile vabaduse valida vormi ja meetodit (kuidas „täita lünki”); ning
- (2) määrus, millega luuakse ELi süsteem, mis koosneb veebiplatvormist, millele on tarbijatel vahetu juurdepääs ning mis põhineb olemasolevatel siseriiklikel vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemidel ja saab menetleda piiriüleseid e-kaubandusvaidlusi veebis; samuti määratakse sellega kindlaks ühised kriteeriumid selle veebiplatvormi toimimiseks (variant 3).

6.1. Eelistatud poliitikavariandi mõju

Eelistatud poliitikavalik tähendab **tarbijate** jaoks suurt muutust.

Tarbijail on võimalik esitada kõik oma vaidlused vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemile (olenemata ärisektorist, ostukanalist või riigist, kust toode või teenus osteti). Lisaks on neil kindlus, et kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid on läbipaistvad ja käsitlevad nende vaidlust tulemuslikult ja erapooletult. Seega tunnetavad tarbijad, et neil on paremad võimalused, olles nii rohkem valmis vaidlustele kohtuväliselt lahendust otsima. Selle tulemusel tuleb esile rohkem tarbijate probleeme ja neid lahendatakse ka rohkem. Kaotuste eest saadud hüvitisi saab siis siseturul taaskasutada kaupade ja teenuste ostmiseks. Samuti on olulised kvaliteetse vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutuselevõtmise kaudu tehtavad säästud, mis on umbes 0,17 % ELi SKPst. Nad saavad kõikidest lepingutest ja äridokumentidest (nt kviitungid, arved) teavet, millise vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi poole pöörduda, kui tekib vaidlus kauplejaga. Selle tulemusena saab vaidluste kohtuvälise lahendamise tarbijate jaoks üldtuntuks ja teadlikkuse tase kasvab oluliselt.

Üldine mõju **ettevõtetele** on mõistlik. Ettevõtetele tekivad teatavad kulud, nimelt: i) Ettevõtetele võidakse nõuda luua ning osaliselt või täielikult rahastada vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi sektorites, kus neid ei ole. Sellega seotud kulud sõltuvad sektorist, laekunud vaidlustest ja riigist. Rohkem mõjutatud on need liikmesriigid, kus kasutatakse vähe vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi või neid ei ole seal üldse. Siiski ei ole ettevõtete kulud seoses täieliku katvuse kohustusega otseselt ühenduses olemasoleva vaidluste kohtuvälise lahendamise katvusega liikmesriikides, kus need on kasutusel. Vaidluste kohtuvälise lahendamise katvusega ei nõuta ettevõtetele süstemaatiliselt eraldi vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi loomist iga jaemüügisektori jaoks. Liikmesriigid võivad (koostöös ettevõtetele või mitte) otsustada luua selle asemel ühtse või täiendava valdkondadeülese asutuse, et täita nn lüngad oma territooriumil. Lisaks tuleb märkida, et vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide rahastamine ettevõtete poolt on paljudes sektorites ja liikmesriikides juba levinud tava. ii) Ettevõtted peavad kohandama oma lepinguid ja äridokumente, et need sisaldaksid ja teavet asjakohase vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi kohta. See tekitab neile teatud kulutusi, mis on aga ühekordsed ja ulatuvad kogu ELis ligikaudu 771 miljoni euronit (254 eurot ettevõtte kohta).

Teisalt aga saavutavad ettevõtted, kaasa arvatud väikesed ja keskmise suurusega ettevõtted kohtumenetluse asemel kohtuvälist vaidluste lahendamist kasutades igal aastal kokkuhoiu, mis rahas on 1,7 kuni 3 miljardit eurot ja ajas 258 päeva. Peale selle parandavad nad oma mainet tarbijate hulgas ja lahendavad suurel määral maineriski probleemi, näidates valmisolekut lahendada vaidlusi odaval ja kergesti kättesaadaval viisil. Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid hõlmavad täielikult kõiki veebipõhiseid ja veebiväliseid, sisemaiseid ja piiriüleseid kauba- ja teenusetehinguid, siis saavad ettevõtted kasutada kohtuvälist teed. See võimaldab neil vältida pikki ja kulukaid kohtumenetlusi ja hoida oma ettevõtte mainet. Sellest tulenevalt on ettevõtetal ja eelkõige VKE-del stiimul parandada oma ettevõttesisest kaebuste lahendamise süsteemi ja nii tagatakse parem konkurents. Nii on ettevõtted rohkem valmis pakkuma tooteid ja teenuseid interneti kaudu.

Ka mõju **liikmesriikidele** on mõistlik. Võib juhtuda, et kulud, mis tekivad seoses uute vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide moodustamise ja käiguhoidmisega, peab osaliselt või tervikuna kandma liikmesriik (olenevalt sellise süsteemi rahastamise laadist – avalik, erasektori osalusega või mõlemat). Vastavad rakenduskulud on samad, nagu eespool ettevõtete puhulgi. Liikmesriikidel on võimalus täita süsteemide täieliku pädevusulatuse nõue mitmel viisil. Samuti tekivad liikmesriikidel marginaalsed kulud seoses vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi arengu aruannete esitamisega.

Samuti tuleb kaaluda mõju **ELi eelarvele**. EL kannab kulud veebipõhise süsteemi loomiseks piiriüleste e-kaubandustehingutega seotud vaidluste lahendamiseks ning Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku raames nõutava eksperdinõu kulud. Võttes arvesse olemasolevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteeme, mis menetlevad vaidlusi veebis, ning ka samalaadseid ELi abivahendeid, on veebipõhise süsteemi loomiseks vaja hinnanguliselt umbes 2 miljonit eurot ja aastased tegevuskulud ulatuvad umbes 300 000 euroni.

Lõpuks olgu mainitud, et ELi sekkumine piirdub seatud eesmärkide raames rangelt vajalike meetmetega. Vaidluste kohtuvälise lahendamise raamdirektiivi ja vaidluste veebipõhise lahendamise süsteemi loomist käsitlev määrus ELi tasandil on kõige tulemuslikumad vahendid, mille abil saab seatud eesmärgid saavutada kõige madalamate võrreldavate kuludega. ELi tasandi meede võtab arvesse olemasolevaid siseriiklikke vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteeme. Eelistatavast variandist ettevõtetele ja liikmesriikidele tulenev koormus on kõige proportsionaalsem, sest eesmärgid saavutatakse kõige madalamate kuludega, vältides kulutuste dubleerimist ja tarbetut halduskoormust. Kokkuvõttes vastab eelistatud variant proportsionaalsuse põhimõttele.

7. KOKKUVÕTE / JÄRELEVALVE JA HINDAMINE

Kavandatavad õigustloovad algatused sisaldaksid sätet, mis nõuab, et tuleb esitada aruanne algatuse kohaldamise ning selle asjakohasuse ja tulemuslikkuse kohta soovitud eesmärkide saavutamisel. Lisaks kasutatakse mitut seirenäitajat, mille abil mõõdetakse edusamme algatustega taotletavate eesmärkide saavutamise suunas. Nende hulka kuulub kohtuväliseks lahendamiseks antud vaidluste arvu ning veebis piiriülesest oste tegevate ja müüvate tarbijate ja kauplejate arvu kasv, suurem teadlikkus, aastaks 2020 selliste ettevõtete arvu 20% kasv, kes on valmis müüma veebis teistesse liikmesriikidesse, ning aastaks 2020 selliste tarbijate arvu 10% kasv, kes on valmis ostma veebi kaudu teisest liikmesriigist; aga ka vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide vastavus kvaliteedipõhimõtetele.