



2023/2211

19.10.2023

KOMISJONI SOOVITUS (EL) 2023/2211,

17. oktoober 2023,

internetipõhiste kauplemiskohtade ja liidu kaubandusühenduste pakutavate vaidluste lahendamise menetluste kvaliteedinõuete kohta

(teatavaks tehtud numbri C(2023) 7019 all)

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artiklit 292,

ning arvestades järgmist:

- (1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiviga 2013/11/EL ⁽¹⁾ tagatakse, et liidu tarbijad saavad kasutada kvaliteetseid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi selliste lepingutega seotud vaidluste lahendamiseks, mis tulenevad liidus asutatud kauplejate kaupade või teenuste müügist liidus elavatele tarbijatele.
- (2) Kõnealuse direktiivi hiljutises hindamises jõuti järeldusele, et üha rohkem tarbijaid kasutab kaupade ja teenuste ostmiseks internetipõhiseid kauplemiskohti ja ka vaidluste lahendamise menetlusi, mida need internetipõhised kauplemiskohad pakuvad osana oma teenustest. Direktiiv 2013/11/EL selliseid vaidluste lahendamise menetlusi ei reguleeri ja seetõttu ei saa nende õiglust tagada. Selleks et tagada, et tarbijaid, kes kasutavad selliseid vaidluste lahendamise menetlusi, koheldakse õiglaselt ja parimal ametialase hoolsuse tasemel, on soovitatav, et sellistes menetlustes võetaks kasutusele direktiivis 2013/11/EL sätestatud asjakohased kvaliteedikriteeriumid.
- (3) Direktiivi 2013/11/EL hindamine näitas ka, et piiriüleseid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi kasutatakse harva, kuna nende menetluste kasutamisel on piiriüleses kontekstis mitmeid takistusi. Teatavad kaubandusühendused pakuvad piiriüleseid vaidluste lahendamise süsteeme, mis ei ole seotud konkreetsete riiklike vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustega. Selleks et tagada tarbijate ühtne kaitse, tuleks soovitada, et need kaubandusühendused järgiksid võimalikult suurel määral direktiivis 2013/11/EL sätestatud asjakohaseid kvaliteedikriteeriume.
- (4) Internetipõhised kauplemiskohad ja kaubandusühendused, mis pakuvad oma teenuste osana tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste lahendamise menetlusi, peaksid teavitama tarbijaid ja kauplejaid selliste menetluste põhijoontest enne menetluse algust, et pooled saaksid otsustada, kas kasutada seda oma vaidluse jätkamiseks. Lisaks peaksid need internetipõhised kauplemiskohad ja kaubandusühendused avaldama korrapäraselt aruandeid, mis sisaldavad enesehindamist selle kohta, kas nende menetlused vastavad soovitatud nõuetele. Kui vaidluste lahendamiseks kasutatakse automaatseid menetlusi, tuleks see teave avalikustada ning tarbijad ja kauplejad peaksid saama nõuda, et menetluse tulemuse vaataks läbi füüsiline isik,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA SOOVITUSE:

SOOVITUSE EESMÄRK

1. Käesoleva soovitus eesmärk on edendada internetipõhiste kauplemiskohtade ja liidu kaubandusühenduste pakutavate vaidluste lahendamise menetluste jaoks kvaliteedikriteeriume, millega tagatakse nende menetluste tõhusus ja õiglus ning nende menetluste eest vastutavate füüsiliste isikute asjatundlikkus, sõltumatus ja erapooletus.

⁽¹⁾ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

MÕISTED

2. Direktiivis 2013/11/EL määratletud mõisteid kasutatakse käesolevas soovituses samas tähenduses. Lisaks:
- a) „internetipõhine kauplemiskoht“ – vahendusteenus, mis kasutab veebiliidest, mis võimaldab tarbijatel sõlmida teiste kauplejatega kauglepinguid toodete või teenuste müügiks;
 - b) „liidu kaubandusühendus“ – mis tahes kaubandusühendus, mille liikmed asuvad eri liikmesriikides;
 - c) „vaidluste lahendamise menetlus“ – mis tahes menetlus, mida internetipõhine kauplemiskoht või liidu kaubandusühendus pakub selliste vaidluste lahendamiseks, mis:
 - on seotud müügi-, sealhulgas digitaalse sisu pakkumise lepingutest või teenuslepingutest tulenevate lepinguliste kohustustega ja/või
 - on seotud tarbijaõigustega, mis tulenevad selliste lepingute lepingueelseid ja lepingujärgseid etappe käsitlevatest liidu õigusaktidest,toimuvad liidus elava tarbija ning kaupu, digitaalset sisu või teenuseid liidus elavatele tarbijatele müüva kaupleja vahel.

REGULEERIMISESE

3. Internetipõhistel kauplemiskohtadel ja liidu kaubandusühendustel, mis pakuvad oma teenuste osana tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste lahendamise menetlusi, soovitatakse kohaldada direktiivis 2013/11/EL sätestatud asjakohaseid kvaliteedikriteeriume, et tagada õiglane ja erapooletu vaidluste lahendamine.

ASJATUNDLIKKUS, SÕLTUMATUS, ERAPOOLETUS

4. Kooskõlas direktiivi 2013/11/EL artikliga 6 soovitatakse eelkõige, et internetipõhised kauplemiskohad ja liidu kaubandusühendused püüaksid tagada, et vaidluste lahendamise menetluste eest vastutavad füüsilised isikud on piisavalt asjatundlikud, sõltumatud ja erapooletud. Selleks soovitatakse tagada, et
- a) nendel isikutel on tarbijavaidluste kohtuvälise või kohtuliku lahendamise alal vajalikud teadmised ja oskused, samuti üldine arusaamine kohaldatavast õigusest;
 - b) need isikud ei saa tegevusjuhiseid kummaltki poolelt ega nende esindajatelt;
 - c) neid tasustatakse viisil, mis ei ole seotud menetluse tulemusega.

TÕHUSUS

5. Kooskõlas direktiivi 2013/11/EL artikliga 8 soovitatakse internetipõhistel kauplemiskohtadel ja liidu kaubandusühendustel tagada, et nende vaidluste lahendamise menetlused on tõhusad ja nende eesmärk on tagada järgmine:
- a) vaidluste lahendamise menetlus on mõlemale poolele interneti teel kättesaadav ja kergesti juurdepääsetav, olenemata sellest, kus nad asuvad;
 - b) pooltel on juurdepääs menetlusele, ilma et neid kohustataks kasutama juristi või õigusnõustajat, kuid menetluse ajal ei võeta pooltelt õigust sõltumatule nõustamisele ega võimalust, et neid esindab või abistab kolmas isik menetluse kõikides etappides;
 - c) vaidluste lahendamise menetlus on tarbijaile kättesaadav tasuta või sümboolse menetlustasu eest;
 - d) kaebuse saanud internetipõhine kauplemiskoht või liidu kaubandusühendus teavitab vaidluse pooli sellest kohe pärast kõikide kaebusega seotud asjakohast teavet sisaldavate dokumentide kättesaamist;

- e) vaidluste lahendamise menetluse tulemused tehakse kättesaadavaks 90 kalendripäeva jooksul alates internetipõhisele kauplemiskohale või liidu kaubandusühendusele kaebuse täieliku toimiku laekumise kuupäevast. Pooli tuleks teavitada kõnealuse ajavahemiku pikendamisest ja eeldatavast ajast, mis on vajalik vaidluse lõpetamiseks.

ÕIGLUS

6. Kooskõlas direktiivi 2013/11/EL artikliga 9 soovitatakse, et internetipõhised kauplemiskohad ja liidu kaubandusühendused peaksid tagama, et nende vaidluste lahendamise menetlustes:
- a) on pooltel mõistliku ajavahemiku jooksul võimalik väljendada oma seisukohta ja saada internetipõhiselt kauplemiskohalt või liidu kaubandusühenduselt teise poole argumente, tõendeid, dokumente ja fakte, ekspertide seisukohti ja arvamusi ning neid kommenteerida;
 - b) pooli teavitatakse, et neil ei ole kohustust kasutada juristi või õigusnõustajat, kuid nad võivad menetluse igas etapis taotleda sõltumatut nõustamist, olla esindatud kolmanda isiku poolt või saada kolmandalt isikult abi;
 - c) pooli teavitatakse vaidluste lahendamise menetluse tulemusest kirjalikult või püsival andmekandjal, ning neile antakse teada tulemuse aluseks olevad põhjused.
7. Internetipõhistel kauplemiskohtadel ja liidu kaubandusühendustel soovitatakse tagada, et:
- a) pooltel on igal ajal võimalus menetlusest loobuda, kui menetluse teostamise viis neid ei rahulda. Soovitav on neid teavitada sellest õigusest enne menetluse algust;
 - b) pooli teavitatakse enne soovitusliku lahendusega nõustumist või selle lahenduse järgimist sellest, et:
 - i) neil on õigus valida, kas nõustuda soovitusliku lahendusega või seda lahendust järgida või mitte;
 - ii) menetluses osalemine ei välista võimalust saada hüvitust kohtumenetluse kaudu;
 - iii) soovituslik lahendus võib erineda kohtus tehtud otsusest;
 - c) pooli teavitatakse enne soovitusliku lahendusega nõustumist või selle lahenduse järgimist sellise nõustumise või järgimise õiguslikust mõjust;
 - d) pooltele antakse enne soovituslikule lahendusele või kokkuleppelahendusele nõusoleku andmist mõistlik järelemõtlemisaeg.

TÄIENDAVALD SOOVIKUSED

8. Internetipõhistel kauplemiskohtadel ja liidu kaubandusühendustel soovitatakse tagada, et kui nad kasutavad vaidluste lahendamiseks automaatseid menetlusi, siis see teave avalikustatakse ning vaidluse pooltele antakse õigus nõuda, et menetluse tulemuse vaataks läbi füüsiline isik.
9. Internetipõhistel kauplemiskohtadel ja liidu kaubandusühendustel soovitatakse korrapäraselt avaldada enesehindamisaruandeid, mis hõlmavad kuni kahe aasta pikkuseid ajavahemikke ja käsitlevad käesolevas soovitusel sätestatud kvaliteedikriteeriumide rakendamist. See teave peaks olema kättesaadav nende veebisaidil.
10. Internetipõhistel kauplemiskohtadel ja liidu kaubandusühendustel soovitatakse teavitada tarbijaid ja kauplejaid enne vaidluste lahendamise menetluse algust selle peamistest elementidest ja kohaldatavatest menetluseeskirjadest, mis on seotud näiteks kasutatavate keelte, vajalike dokumentide, keskmise kestuse ja võimalike kuludega. Samuti peaksid nad selgelt esitama põhjendused, mis võimaldavad neil konkreetse vaidluse menetlemisest keelduda.

11. Liikmesriikidel soovitatakse toetada käesoleva soovituse jõudmist internetipõhiste kauplemiskohtadeni ja liidu kaubandusühendusteni, mis pakuvad nende territooriumil elavatele tarbijatele vaidluste lahendamise menetlusi.

ADRESSAADID

12. Käesolev soovitus on adresseeritud internetipõhiste kauplemiskohtadele ja liidu kaubandusühendustele, mis pakuvad kauplejate ja liidus elavate tarbijate vahelisi vaidluste lahendamise menetlusi, ning liikmesriikidele.

Brüssel, 17. oktoober 2023

Komisjoni nimel
komisjoni liige
Didier REYNDERS
