

I

(Lainsäätämisyjärjestyksessä hyväksyttävät säädökset)

ASETUKSET

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EU) N:o 524/2013,

annettu 21 päivänä toukokuuta 2013,

kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO,
jotka

ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 114 artiklan,

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

sen jälkeen kun esitys lainsäätämisyjärjestyksessä hyväksyttäväksi säädökseksi on toimitettu kansallisille parlamenteille,

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon ⁽¹⁾,

noudattavat tavallista lainsäätämisyjärjestystä ⁽²⁾,

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 169 artiklan 1 kohdassa ja 2 kohdan a alakohdassa määrätään, että unioni myötävaikuttaa kuluttajansuojan korkean tason saavuttamiseen toimenpiteillä, jotka se toteuttaa mainitun perussopimuksen 114 artiklan nojalla. Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklan mukaan unionin politiikoissa varmistetaan korkeatasoinen kuluttajansuoja.
- (2) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 26 artiklan 2 kohdan mukaisesti sisämarkkinat käsittävät alueen jolla ei ole sisäisiä rajoja ja jolla taataan tavaroiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus. Jotta kuluttajat voisivat luottaa sisämarkkinoiden digitaaliseen ulottuvuuteen ja saisivat siitä täyden hyödyn, heillä on oltava käytettävissä yksinkertainen, tehokas, nopea ja edullinen tapa ratkaista riitoja, jotka johtuvat tavaroiden myynnistä tai

palvelujen tarjoamisesta verkossa. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun kuluttajat tekevät valtioiden rajat ylittäviä ostoksia.

- (3) Komissio on 13 päivänä huhtikuuta 2011 antamassaan tiedonannossa ”Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti – 12 viputekijää kasvun vauhdittamiseksi ja luottamuksen lisäämiseksi – ”Yhdessä uuteen kasvuun” ” esittänyt vaihtoehtoja riidanratkaisua koskevaa lainsäädäntöä, johon sisältyy myös sähköistä kaupankäyntiä koskeva ulottuvuus yhtenä 12 viputekijästä, joilla vauhditetaan kasvua ja lisätään luottamusta sisämarkkinoihin.
- (4) Sisämarkkinoiden pirstoutuminen haittaa pyrkimyksiä edistää kilpailukykyä ja kasvua. Lisäksi yksinkertaisten, tehokkaiden, nopeiden ja edullisten keinojen, joilla voidaan ratkaista tavaroiden myyntiä tai palvelujen tarjoamista unionissa koskevia riitoja, epätasainen saatavuus, laatu ja niitä koskeva tietoisuus muodostavat sisämarkkinoilla esteen, joka horjuttaa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien luottamusta rajat ylittävään ostosten tekoon ja myyntitoimintaan.
- (5) Eurooppa-neuvosto on 24–25 päivänä maaliskuuta ja 23 päivänä lokakuuta 2011 antamissaan päätelmissä kehottanut Euroopan parlamenttia ja neuvostoa hyväksymään vuoden 2012 loppuun mennessä ensimmäisen erän ensisijaisia toimenpiteitä sisämarkkinoiden vauhdittamiseksi.
- (6) Sisämarkkinat ovat kuluttajille arkipäivän todellisuutta, kun he matkustavat sekä suorittavat ostoksia ja maksuja. Kuluttajat ovat sisämarkkinoiden keskeisiä toimijoita, minkä vuoksi heidän olisi oltava niiden keskiössä. Sisämarkkinoiden digitaalisesta ulottuvuudesta on tulossa elintärkeä sekä kuluttajille että elinkeinonharjoittajille. Kuluttajat tekevät yhä enemmän ostoksia verkossa, ja yhä useammat elinkeinonharjoittajat myyvät verkossa. Kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien olisi pystyttävä käymään luottavaisesti verkkokauppaa, joten on välttämätöntä poistaa nykyisiä esteitä ja lisätä kuluttajien luottamusta. Luotettavan ja tehokkaan verkkovälitteisen riidanratkaisun saatavuus voi auttaa merkittävästi tämän tavoitteen saavuttamista.

⁽¹⁾ EUVL C 181, 21.6.2012, s. 99.

⁽²⁾ Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu 12. maaliskuuta 2013 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä), ja neuvoston päätös, tehty 22. toukokuuta 2013.

- (7) Helpon ja edullisen riidanratkaisun saatavuus voi parantaa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien luottamusta digitaalisiin yhtenäismarkkinoihin. Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat kohtaavat kuitenkin edelleen esteitä pyrkiesään löytämään tuomioistuimen ulkopuolisia ratkaisuja etenkin riidoissaan, jotka johtuvat valtioiden rajat ylittävistä sähköisistä liiketoimista. Tällaiset riidat jäävätkin nykyään usein ratkaisematta.
- (8) Verkkovälitteinen riidanratkaisu tarjoaa yksinkertaisen, tehokkaan, nopean ja edullisen tuomioistuimen ulkopuolisen ratkaisun verkossa tehdyistä liiketoimista johtuviin riitoihin. Tällä hetkellä ei kuitenkaan ole olemassa mekanismeja, jotka antaisivat kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille mahdollisuuden ratkaista tällaiset riidat sähköisesti; tämä aiheuttaa kuluttajille vahinkoa ja on esteenä etenkin valtioiden rajat ylittävälle verkkokaupalle sekä luo eriarvoisia toimintaedellytyksiä elinkeinonharjoittajille ja vaikeuttaa näin koko verkkokaupan kehittymistä.
- (9) Tätä asetusta olisi sovellettava sellaisten riitojen tuomioistuimen ulkopuoliseen ratkaisuun, joita unionissa asuvat kuluttajat ovat panneet vireille unioniin sijoittautuneita elinkeinonharjoittajia vastaan ja jotka kuuluvat kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta 21 päivänä toukokuuta 2013 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU⁽¹⁾ (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) soveltamisalaa.
- (10) Sen varmistamiseksi, että verkkovälitteistä riidanratkaisufoorumia voidaan käyttää myös sellaisissa vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä, jotka antavat elinkeinonharjoittajille mahdollisuuden tehdä valituksia kuluttajia vastaan, tätä asetusta olisi sovellettava myös elinkeinonharjoittajien kuluttajia kohtaan vireille panemien riitojen tuomioistuimen ulkopuoliseen ratkaisuun, jos direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti luetelon merkityt vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet antavat mahdollisuuden sellaisiin vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin. Tämän asetuksen soveltamisella tällaisiin riitoihin ei olisi tarkoitettava, että jäsenvaltioilla olisi velvoite huolehtia siitä, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet antavat mahdollisuuden tällaisiin menettelyihin.
- (11) Vaikka erityisesti valtioiden rajat ylittävää verkkokauppaa käyvät kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat hyötyvät verkkovälitteisestä riidanratkaisufoorumista, tätä asetusta olisi sovellettava myös valtion sisäisiin verkossa tapahtuviin liiketoimiin, jotta verkkokaupan alalla voitaisiin turvata aidosti tasavertaiset toimintaedellytykset.
- (12) Tällä asetuksella ei olisi rajoitettava tietyistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla 21 päivänä toukokuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2008/52/EY⁽²⁾ soveltamista.
- (13) ”Kuluttajan” määritelmän olisi katettava luonnolliset henkilöt, jotka toimivat tarkoituksessa, joka ei kuulu heidän elinkeino- tai ammattitoimintaansa. Jos sopimus tehdään tarkoituksessa, joka kuuluu osittain henkilön ammattitoimintaan ja osittain sen ulkopuolelle (kahta päämäärää palveleva sopimus) ja ammatillinen tarkoitus on niin vähäinen, ettei se ole vallitseva toimituskokonaisuudessa, myös tällaista henkilöä olisi kuitenkin pidettävä kuluttajana.
- (14) ”Verkossa tehdyn kauppa- tai palvelusopimuksen” määritelmän olisi katettava kauppa- tai palvelusopimus silloin, kun elinkeinonharjoittaja tai tämän välittäjä on tarjonnut tavaroita tai palveluita verkkosivuston kautta tai muuta sähköistä tapaa käyttäen ja kuluttaja on tilannut tällaisia tavaroita tai palveluita kyseisen verkkosivuston kautta tai muuta sähköistä tapaa käyttäen. Tämän olisi katettava myös tapaukset, joissa kuluttaja on ottanut verkkosivustoon tai muuhun tietoyhteiskunnan palveluun yhteyttä langattomalla sähköisellä laitteella kuten matkapuhelimella.
- (15) Tätä asetusta ei olisi sovellettava kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin, jotka johtuvat muista kuin sähköisistä kauppa- tai palvelusopimuksista, eikä elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin.
- (16) Tätä asetusta olisi tarkasteltava yhdessä direktiivin 2013/11/EU kanssa, jossa edellytetään jäsenvaltioiden varmistavan, että kaikki unionissa asuvien kuluttajien tai sinne sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien väliset riidat, jotka johtuvat tavaroiden myynnistä tai palvelujen tarjoamisesta, voidaan saattaa vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi.
- (17) Jäsenvaltioiden olisi rohkaistava kuluttajia ottamaan yhteyttä asianomaiseen elinkeinonharjoittajaan millä tahansa asianmukaisella keinolla ennen valituksensa toimitamista vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä, jotta riita voitaisiin ratkaista sovintoteitse.
- (18) Tämän asetuksen tavoitteena on perustaa unionin tasolle verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi. Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi olisi toteutettava interaktiivisena verkkosivustona, joka tarjoaa keskitetyn asiointipisteen kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille, jotka haluavat ratkaista tuomioistuimen ulkopuolella riitoja, jotka johtuvat verkossa tehdyistä liiketoimista. Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin olisi tarjottava yleistä tietoa tuomioistuimen ulkopuolisesta sellaisten kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisten sopimusriitojen ratkaisusta, jotka johtuvat verkossa tehdyistä kauppa- tai palvelusopimuksista. Sen olisi tarjottava kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille mahdollisuus tehdä valituksia täyttämällä sähköinen valituslomake, joka on saatavilla kaikilla unionin toimielinten virallisilla kielillä, ja liittää mukaan asiaankuuluvia asiakirjoja. Sen olisi siirrettävä valitukset sellaiselle vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, jolla on toimivalta käsitellä kyseistä riitaa. Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin olisi tarjottava maksutta sähköinen asianhallintajärjestelmä, jonka avulla vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet voivat toteuttaa riidanratkaisumenettelyn osapuolten kanssa verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta. Vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ei olisi velvoitettava käyttämään tätä asianhallintajärjestelmää.

(1) Ks. tämän virallisen lehden sivu 63.

(2) EUVL L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (19) Komission olisi vastattava verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kehittämisestä, toiminnasta ja ylläpidosta sekä tarjottava kaikki foorumin toiminnassa tarvittavat tekniset välineet. Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin olisi tarjottava sähköinen käännöstoiminto, jonka avulla osapuolet ja vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin saavat käyttöönsä, tarvittaessa käännettyinä, tiedot, joita vaihdetaan verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta ja jotka ovat tarpeen riidan ratkaisemiseksi. Tämän toiminnon avulla olisi voitava suorittaa kaikki tarvittavat käännökset, ja sitä olisi tarvittaessa tuettava ihmisen työpanoksella. Komission olisi annettava verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla valituksen tekijöille myös tietoja mahdollisuudesta pyytää apua verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiltä.
- (20) Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin olisi mahdollistettava turvallinen tietojenvaihto vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kanssa ja noudatettava yleiseurooppalaisien sähköisten viranomaispalveluiden yhteentoimivasta toimittamisesta julkishallinnolle, yrityksille ja kansalaisille (HVTYK) 21 päivänä huhtikuuta 2004 tehdyn Euroopan parlamentin ja neuvoston päätöksen 2004/387/EY⁽¹⁾ nojalla hyväksytyjen yhteentoimivuuden eurooppalaisten puitteiden taustalla olevia periaatteita.
- (21) Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi olisi asetettava käytettäväksi erityisesti päätöksen 2004/387/EY liitteen II mukaisesti perustetun Sinun Eurooppasi -portaalin kautta, joka tarjoaa unionin yrityksille ja kansalaisille pääsyn monikielisiin ja yleiseurooppalaisiin online-tietopalveluihin ja vuorovaikutteisiin palveluihin. Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi olisi tuotava näkyvästi esille Sinun Eurooppasi -portaalissa.
- (22) Unionin tasoisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin olisi perustuttava jäsenvaltioissa olemassa oleviin vaihtoehtoisin riidanratkaisuelimiin ja kunnioitettava jäsenvaltioiden oikeudellisia perinteitä. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten, joille riita on ohjattu verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta, olisi sen vuoksi sovellettava omia menettelysääntöjään, myös kustannuksia koskevia sääntöjä. Tällä asetuksella pyritään kuitenkin vahvistamaan joitakin yhteisiä näihin menettelyihin sovellettavia sääntöjä, jotta taataan niiden tehokkuus. Tällä olisi myös varmistettava, että riidanratkaisu ei edellytä osapuolten tai niiden edustajien fyysistä läsnäoloa vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä, paitsi jos sen menettelysäännöissä määrätään tuosta mahdollisuudesta ja osapuolet sopivat sen käytöstä.
- (23) Varmistamalla, että kaikki direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti luetteloon merkityt vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet rekisteröidään verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille, olisi mahdollistettava tuomioistuimen ulkopuolisten verkkovälitteisten ratkaisujen täysi kattavuus riidoissa, jotka johtuvat verkossa tehdyistä kauppai- tai palvelusopimuksista.
- (24) Tämä asetus ei saisi estää minkään unionissa tällä hetkellä verkkovälitteisesti toimivan riidanratkaisuelimen tai verkkovälitteisen riidanratkaisujärjestelmän toimintaa. Sen ei olisi estettävä riidanratkaisuelimiä tai -järjestelmiä käsittelemästä suoraan niiden käsiteltäviksi toimitettuja verkossa tehtyihin liiketoimiin liittyviä riitoja.
- (25) Kuhunkin jäsenvaltioon olisi nimettävä vähintään kaksi verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojaa käsittävä verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspiste. Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden olisi tuettava verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta käsiteltäväksi toimitetun riidan osapuolia ilman, että ne olisivat kuitenkaan velvollisia kääntämään asianomaiseen riitaan liittyviä asiakirjoja. Jäsenvaltioilla olisi oltava mahdollisuus antaa verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspistettä koskeva vastuu Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvan keskuksensa hoidettavaksi. Jäsenvaltioiden olisi käytettävä tätä mahdollisuutta siten, että verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteet voivat täysin hyötyä Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvien keskusten kokemuksesta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisten riitojen ratkaisun edistämisessä. Komission olisi perustettava verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden verkosto yhteyspisteiden yhteistyön ja toiminnan edistämiseksi sekä tarjottava yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteille asianmukaista koulutusta.
- (26) Oikeus tehokkaiisiin oikeussuojakeinoihin ja oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ovat perusoikeuksia, joista on määrätty Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa. Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin tarkoituksena ei ole korvata eikä siitä saa tulla tuomioistuimenmenettelyjä korvaava, eikä sen olisi estettävä kuluttajia tai elinkeinonharjoittajia käyttämästä oikeuttaan hakea oikeussuojaa tuomioistuimelta. Näin ollen tämän asetuksen ei olisi estettävä osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi.
- (27) Tämän asetuksen mukaisessa tietojen käsittelyssä olisi sovellettava tiukkoja luottamuksellisuutta koskevia takeita ja noudatettava henkilötietojen suojaa koskevia sääntöjä, joista on säädetty yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 24 päivänä lokakuuta 1995 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 95/46/EY⁽²⁾ sekä yksilöiden suojelusta yhteisöjen toimielinten ja elinten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 18 päivänä joulukuuta 2000 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 45/2001⁽³⁾. Näitä sääntöjä olisi sovellettava verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin eri toimijoiden tämän asetuksen mukaisesti suorittamaan henkilötietojen käsittelyyn riippumatta siitä, toimivatko ne yksin vai yhdessä muiden tällaisten toimijoiden kanssa.
- (28) Rekisteröidyille olisi ilmoitettava heidän henkilötietojensa käsittelystä verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla, mihin heidän olisi annettava suostumuksensa, ja heille olisi ilmoitettava heille kuuluvista, tähän liittyvistä oikeuksista kattavalla tietosuojailmoituksella, jonka komissio asettaa julkisesti saataville ja jossa selitetään selkeästi ja yksinkertaisesti foorumin eri toimijoiden suorittamat käsittelyt asetuksen (EY) N:o 45/2001 11 ja 12 artiklan sekä direktiivin 95/46/EY 10 ja 11 artiklan nojalla annetun kansallisen lainsäädännön mukaisesti.

(1) EUVL L 144, 30.4.2004, s. 62.

(2) EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31.

(3) EYVL L 8, 12.1.2001, s. 1.

- (29) Tämä asetus ei saisi rajoittaa vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun liittyvien luottamuksellisuutta koskevien kansallisen lainsäädännön säännösten soveltamista.
- (30) Unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien, jotka tekevät verkossa kauppa- tai palvelusopimuksia, olisi tarjottava verkkosivustollaan sähköinen linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille, jotta voidaan varmistaa kuluttajien olevan laajalti tietoisia verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin olemassaolosta. Elinkeinonharjoittajien olisi myös ilmoitettava sähköpostiosoitteensa, jotta kuluttajilla olisi ensimmäinen yhteyspiste. Merkittävä osa verkossa tehdyistä kauppa- tai palvelusopimuksista tehdään käyttäen verkossa toimivia markkinapaikkoja, jotka saattavat yhteen tai edistävät kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä verkossa tehtäviä liiketoimia. Verkossa toimivat markkinapaikat ovat verkkofoorumeita, joilla elinkeinonharjoittajat voivat tarjota kuluttajille tuotteitaan ja palvelujaan. Tällaisilla verkossa toimivilla markkinapaikoilla olisi sen vuoksi oltava sama velvollisuus tarjota sähköinen linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille. Tämän velvollisuuden ei olisi rajoitettava direktiivin 2013/11/EU 13 artiklan soveltamista, joka koskee vaatimusta, jonka mukaan elinkeinonharjoittajien olisi annettava kuluttajille tietoja vaihtoehtoisista riidanratkaisujärjestelmistä, joiden piiriin asianomaiset elinkeinonharjoittajat kuuluvat, ja siitä, ovatko ne sitoutuneet käyttämään vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä kuluttajariitojen ratkaisuun. Tämän velvollisuuden ei olisi myöskään rajoitettava kuluttajien oikeuksista 25 päivänä lokakuuta 2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU⁽¹⁾ 6 artiklan 1 kohdan t alakohdan ja 8 artiklan soveltamista. Direktiivin 2011/83/EU 6 artiklan 1 kohdan t alakohdassa säädetään etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa kuluttajien kanssa tehtyjen sopimusten osalta, että elinkeinonharjoittajan on, ennen kuin sopimus sitoo kuluttajaa, ilmoitettava kuluttajalle mahdollisuudesta käyttää elinkeinonharjoittajaan sovellettavia tuomioistuimen ulkopuolisia valitus- ja oikeussuojamenettelyjä ja tavat, joilla kuluttaja voi käyttää niitä. Samoista kuluttajien tietoisuuden lisäämistä koskevista syistä jäsenvaltioiden olisi rohkaistava kuluttajajärjestöjä ja elinkeinonharjoittajien järjestöjä tarjoamaan sähköinen linkki verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin verkkosivustolle.
- (31) Jotta voidaan ottaa huomioon ne perusteet, joiden mukaisesti vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet määrittävät toiminta-alansa, komissiolle olisi siirrettävä valta hyväksyä säädösvallan siirron nojalla annettavia delegoituja säädöksiä Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 290 artiklan mukaisesti niiden tietojen mukauttamiseksi, jotka valituksen tekijän on toimitettava sähköisellä valituslomakkeella, joka asetetaan saataville verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla. On erityisen tärkeää, että komissio asiaa valmistellessaan toteuttaa asianmukaiset kuulemiset, myös asiantuntijatasolla. Komission olisi delegoituja säädöksiä valmistellessaan ja laatiessaan varmistettava, että asianomaiset asiakirjat toimitetaan Euroopan parlamentille ja neuvostolle yhtäaikaaisesti, hyvissä ajoin ja asianmukaisesti.
- (32) Jotta voidaan varmistaa tämän asetuksen yhdenmukaisen täytäntöönpanon edellytykset, komissiolle olisi siirrettävä täytäntöönpanovaltaa verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnan, valituksen toimittamista koskevien yksityiskohtaisten sääntöjen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden verkoston yhteistyön osalta. Tätä valtaa olisi käytettävä yleisistä säännöistä ja periaatteista, joiden mukaisesti jäsenvaltiot valvovat komission täytäntöönpanovallan käyttöä, 16 päivänä helmikuuta 2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 182/2011⁽²⁾ mukaisesti. Neuvoo-antavaa menettelyä olisi käytettävä sähköiseen valituslomakkeeseen liittyvien täytäntöönpanosäädösten hyväksymiseen tämän lomakkeen puhtaasti teknisen luonteen vuoksi. Tarkastelumenettelyä olisi käytettävä verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden verkostoon kuuluvien verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojien välistä tarkempaa yhteistyötä koskevien sääntöjen hyväksymiseen.
- (33) Komission olisi tätä asetusta sovellettaessa kuultava tarvittaessa Euroopan tietosuojavaltuutettua.
- (34) Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa tämän asetuksen tavoitetta, joka on sellaisen eurooppalaisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin perustaminen, jossa käsitellään verkossa tehtyihin liiketoimiin liittyviä riitoja yhteisiä sääntöjä soveltaen, vaan se voidaan tavoitteen laajuuden ja vaikutusten vuoksi saavuttaa paremmin unionin tasolla, joten unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä asetuksessa ei ylitetä sitä, mikä on tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarpeen.
- (35) Tässä asetuksessa kunnioitetaan perusoikeuksia ja noudatetaan Euroopan unionin perusoikeuskirjassa ja erityisesti sen 7, 8, 38 ja 47 artiklassa tunnustettuja periaatteita.
- (36) Euroopan tietosuojavaltuutettua on kuultu asetuksen (EY) N:o 45/2001 28 artiklan 2 kohdan mukaisesti ja hän on antanut lausunnon 12 päivänä tammikuuta 2012⁽³⁾,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN ASETUKSEN:

I LUKU

YLEISET SÄÄNNÖKSET

1 artikla

Kohde

Tämän asetuksen tarkoituksena on korkeatasoisen kuluttajan suojan saavuttamisella edistää sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa ja erityisesti niiden digitaalista ulottuvuutta siten, että luodaan eurooppalainen verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi, jäljempänä 'verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi', jolla helpotetaan kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisten riitojen riippumatonta, puolueetonta, avointa, tehokasta, nopeaa ja oikeudenmukaista tuomioistuinten ulkopuolista verkkovälitteistä ratkaisua.

⁽¹⁾ EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64.

⁽²⁾ EUVL L 55, 28.2.2011, s. 13.

⁽³⁾ EUVL C 136, 11.5.2012, s. 1.

2 artikla

Soveltamisala

1. Tätä asetusta sovelletaan unionissa asuvien kuluttajien ja unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien välisiä sopimusvelvoitteita koskevien sellaisten riitojen ratkaisuun tuomioistuimen ulkopuolella, jotka johtuvat verkossa tehdyistä kauppatai palvelusopimuksista, turvautumalla direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti luetteloon merkittyyn vaihtoehtoiseen riidanratkaisuelimeen siten, että tarkoitukseen käytetään verkkovälitteistä riidanratkaisufoorumia.

2. Tätä asetusta sovelletaan tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettuun tuomioistuimen ulkopuoliseen riidanratkaisuun, jos kyse on riidasta, jota koskevan menettelyn elinkeinonharjoittaja on aloittanut kuluttajaa vastaan, sikäli kuin sen jäsenvaltion lainsäädäntö, jossa kuluttajan asuinpaikka on, antaa mahdollisuuden ratkaista tällaiset riidat vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä käyttämällä.

3. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle, antaako niiden lainsäädäntö mahdollisuuden ratkaista 1 kohdassa tarkoitettuja riitoja käyttämällä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jos menettelyn on aloittanut elinkeinonharjoittaja kuluttajaa vastaan. Toimivaltaisten viranomaisten on toimittaessaan direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisen luettelon ilmoitettava komissiolle, mitkä vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet käsittelevät tällaisia riitoja.

4. Tämän asetuksen soveltaminen 1 kohdassa tarkoitettuihin riitoihin, joita koskevan menettelyn elinkeinonharjoittaja on aloittanut kuluttajaa vastaan, ei aseta jäsenvaltioille velvoitetta huolehtia, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet tarjoavat menettelytavat tällaisten riitojen tuomioistuimen ulkopuoliseen riidanratkaisuun.

3 artikla

Suhde muihin unionin säädöksiin

Tällä asetuksella ei rajoiteta direktiivin 2008/52/EY soveltamista.

4 artikla

Määritelmät

1. Tässä asetuksessa tarkoitetaan

- a) 'kuluttajalla' direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 1 kohdan a alakohdassa määriteltyä kuluttajaa;
- b) 'elinkeinonharjoittajalla' direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 1 kohdan b alakohdassa määriteltyä elinkeinonharjoittajaa;
- c) 'kauppasopimuksella' direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 1 kohdan c alakohdassa määriteltyä kauppasopimusta;
- d) 'palvelusopimuksella' direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 1 kohdan d alakohdassa määriteltyä palvelusopimusta;

- e) 'verkossa tehdyllä kauppatai palvelusopimuksella' kauppatai palvelusopimusta tapauksissa, joissa elinkeinonharjoittaja tai tämän välittäjä on tarjonnut tavaroita tai palveluita verkkosivustollaan tai muuta sähköistä tapaa käyttäen ja kuluttaja on tilannut tällaisia tavaroita tai palveluita kyseisen verkkosivuston kautta tai muuta sähköistä tapaa käyttäen;
- f) 'verkossa toimivalla markkinapaikalla' tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista 8 päivänä kesäkuuta 2000 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/31/EY⁽¹⁾ ('direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä') 2 artiklan b alakohdassa määriteltyä palvelujen tarjoajaa, joka antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille mahdollisuuden tehdä verkossa kauppatai palvelusopimuksia verkossa toimivan markkinapaikan verkkosivustolla;
- g) 'sähköisellä tavalla' viestintää, jossa käytetään elektronisia tietojen käsittely- ja tallennusvälineitä (myös digitaalista kompressiota) ja jossa tietoja siirretään, välitetään ja vastaanotetaan yksinomaan johtimien avulla, radioteitse, optisesti tai muulla sähkömagneettisella tavalla;
- h) 'vaihtoehtoisella riidanratkaisumenettelyllä' tämän asetuksen 2 artiklassa tarkoitettua tuomioistuimen ulkopuolista riidanratkaisumenettelyä;
- i) 'vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä' direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 1 kohdan h alakohdassa määriteltyä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä;
- j) 'valituksen tekevällä osapuolella' kuluttajaa tai elinkeinonharjoittajaa, joka on tehnyt valituksen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta;
- k) 'vastaajana olevalla osapuolella' kuluttajaa tai elinkeinonharjoittajaa, jota kohtaan on tehty valitus verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta;
- l) 'toimivaltaisella viranomaisella' direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 1 kohdan i alakohdassa määriteltyä viranomaista;
- m) 'henkilötiedoilla' kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön, jäljempänä 'rekisteröity', liittyviä tietoja. Tunnistettavissa olevana pidetään henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa, erityisesti henkilötunnuksen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella.

2. Elinkeinonharjoittajan toimipaikka määräytyy direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 2 kohdan ja vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen toimipaikka 4 artiklan 3 kohdan mukaisesti.

⁽¹⁾ EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1.

II LUKU

VERKKOVÄLITTEINEN RIIDANRATKAISUFOORUMI

5 artikla

Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin perustaminen

1. Komissio kehittää verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin ja vastaa sen toiminnasta, mukaan lukien kaikki tämän asetuksen soveltamiseksi tarvittavat käännöstoiminnot, sen ylläpidosta, rahoituksesta ja tietoturvasta. Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin on oltava käyttäjäystävällinen. Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kehittämisessä, toiminnassa ja ylläpidossa on varmistettava, että kunnioitetaan sen käyttäjien yksityisyyden suojaa jo suunnitteluvaiheesta alkaen ("sisäänrakennettu yksityisyyden suoja") ja että verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi on niin pitkälle kuin mahdollista kaikkien saatavilla ja käytettävissä, mukaan lukien kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat käyttäjät ("kaikkien tarpeet huomioon ottava suunnittelu").

2. Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi toimii keskitetynä asiointipisteenä kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille, jotka hakevat tuomioistuimen ulkopuolista ratkaisua tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluviin riitoihin. Se on interaktiivinen verkkosivusto, johon on sähköinen ja maksuton pääsy kaikilla unionin toimielinten virallisilla kielillä.

3. Komissio asettaa verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin asianmukaisesti käytettäväksi verkkosivustoillaan, jotka tarjoavat tietoja unionin kansalaisille ja yrityksille, ja erityisesti päätöksen 2004/387/EY mukaisesti perustetussa Sinun Eurooppasi -portaalissa.

4. Verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla on seuraavat tehtävät:

- a) tarjota sähköinen valituslomake, jonka valituksen tekevä osapuoli voi täyttää 8 artiklan mukaisesti;
- b) ilmoittaa vastaajana olevalle osapuolelle valituksesta;
- c) yksilöidä yksi tai useampi toimivaltainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ja toimittaa valitus sen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, jonka käytöstä osapuolet ovat sopineet 9 artiklan mukaisesti;
- d) tarjota maksutta käyttöön sähköinen asianhallintajärjestelmä, jonka avulla osapuolet ja vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voivat toteuttaa riidanratkaisumenettelyn verkossa verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta;
- e) toimittaa osapuolille ja vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle käänнос tiedoista, jotka ovat tarpeen riidan ratkaisemiseksi ja joita vaihdetaan verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta;
- f) tarjota sähköinen lomake, jonka avulla vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet siirtävät 10 artiklan c alakohdassa tarkoitettut tiedot;
- g) tarjota palautejärjestelmä, jonka kautta osapuolet voivat ilmaista näkemyksensä verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnasta ja niiden riitaa käsitelleestä vaihtoehtoisesta riidanratkaisuelimestä;

h) saattaa julkisesti saataville seuraavat:

- i) yleiset tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta tuomioistuimen ulkopuolisena riidanratkaisukeinona;
- ii) tiedot vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, jotka on merkitty luetteloon direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti ja joilla on toimivalta käsitellä tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvia riitoja;
- iii) verkossa oleva opas valitusten tekemisestä verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta;
- iv) tiedot, mukaan lukien yhteystiedot, jäsenvaltioiden tämän asetuksen 7 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimeämistä verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteistä;
- v) tilastotiedot niiden riitojen ratkaisusta, jotka on toimitettu vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten käsiteltäviksi verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta.

5. Komissio varmistaa, että 4 kohdan h alakohdassa tarkoitettut tiedot ovat oikeat ja ajantasaiset ja että ne annetaan selkeällä, ymmärrettävällä ja helposti saatavilla olevalla tavalla.

6. Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, jotka on merkitty luetteloon direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti ja joilla on toimivalta käsitellä tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvia riitoja, on rekisteröitävä sähköisesti verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla.

7. Komissio hyväksyy toimenpiteitä, jotka koskevat tämän artiklan 4 kohdassa säädettyjen tehtävien suorittamista, koskevat yksityiskohtaiset säännöt täytäntöönpanosäädöksin. Nämä täytäntöönpanosäädökset hyväksytään tämän asetuksen 16 artiklan 3 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

6 artikla

Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin testaaminen

1. Komissio testaa viimeistään 9 päivänä tammikuuta 2015 verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin ja valituslomakkeen teknisen toimivuuden ja käyttäjäystävällisyyden, kääntäminen mukaan lukien. Testaaminen suoritetaan ja arvioidaan yhteistyössä jäsenvaltioiden verkkovälitteisen riidanratkaisun asiantuntijoiden sekä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien edustajien kanssa. Komissio toimittaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomuksen testaamisen tuloksesta ja toteuttaa aiheelliset toimenpiteet käsitelläkseen mahdolliset ongelmat, jotta verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin tehokas toiminta voidaan varmistaa.

2. Tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettussa kertomuksessa komissio myös kuvaa tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, jotka se aikoo toteuttaa varmistaakseen, että verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi täyttää asetuksen (EY) N:o 45/2001 mukaiset yksityisyyden suojaa koskevat vaatimukset.

7 artikla

Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden verkosto

1. Kukin jäsenvaltio nimeää yhden verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteen ja ilmoittaa sen nimen ja yhteystiedot komissiolle. Jäsenvaltiot voivat antaa vastuun verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteestään Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalla keskuksellaan, kuluttajajärjestölle tai muulle elimelle. Kussakin verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteessä on oltava vähintään kaksi verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojaa.

2. Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteet tukevat verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta toimitettuihin valituksiin liittyvien riitojen ratkaisua suorittamalla seuraavat tehtävät:

a) ne helpottavat pyydettyä osapuolten ja toimivaltaisen vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen välistä yhteydenpitoa, mihin saattaa sisältyä erityisesti seuraavaa:

i) ne avustavat valituksen ja tarvittaessa asiaankuuluvien asiakirjojen toimittamisessa,

ii) ne antavat osapuolille ja vaihtoehdoisille riidanratkaisuelimille yleisiä tietoja kauppa- ja palvelusopimuksiin liittyvistä kuluttajien oikeuksista, joita sovelletaan sen verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteen jäsenvaltiossa, jossa kyseinen verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvoja on,

iii) ne antavat tietoja verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnasta,

iv) ne selittävät yksilöityjen vaihtoehdoisten riidanratkaisuelinten soveltamia menettelysääntöjä osapuolille,

v) ne antavat valituksen tekevälle osapuolelle tietoja muista oikeussuojakeinoista, jos riitaa ei voida ratkaista verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta;

b) ne toimittavat kahden vuoden välein tehtäviensä suorittamisesta saatuihin käytännön kokemuksiin perustuvan toimintakertomuksen komissiolle ja jäsenvaltioille.

3. Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteellä ei ole velvollisuutta suorittaa 2 kohdassa lueteltuja tehtäviä, jos riidan osapuolten asuinpaikka on samassa jäsenvaltiossa.

4. Sen estämättä, mitä 3 kohdassa säädetään, jäsenvaltiot voivat kansalliset olosuhteet huomioon ottaen päättää, että verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspiste suorittaa yhden tai useita 2 kohdassa luetelluista tehtävistä, jos riidan osapuolten asuinpaikka on samassa jäsenvaltiossa.

5. Komissio perustaa verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden verkoston, joka mahdollistaa yhteyspisteiden välisen yhteistyön ja edistää 2 kohdassa lueteltujen tehtävien hoitamista.

6. Komissio kutsuu verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden verkoston jäsenet koolle vähintään kaksi kertaa vuodessa, jotta voidaan vaihtaa parhaita toimintatapoja ja keskustella verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnassa todetuista toistuvista ongelmista.

7. Komissio hyväksyy verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden yhteistyötä koskevat yksityiskohtaiset säännöt täytäntöönpanosäädöksin. Nämä täytäntöönpanosäädökset hyväksytään 16 artiklan 3 kohdassa tarkoitettua tarkastelumenettelyä noudattaen.

8 artikla

Valituksen toimittaminen

1. Voidakseen toimittaa valituksen verkkovälitteiseen riidanratkaisufoorumiin valituksen tekevän osapuolen on täytettävä sähköinen valituslomake. Valituslomakkeen on oltava käyttäjystävällinen ja helposti saatavilla verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla.

2. Valituksen tekevän osapuolen toimittamien tietojen on oltava riittävät, jotta voidaan määrittää toimivaltainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin. Nämä tiedot on lueteltu tämän asetuksen liitteessä. Valituksen tekevä osapuoli voi liittää valitukseen asiakirjoja sen tueksi.

3. Siirretään komissiolle valta antaa delegoituja säädöksiä tämän asetuksen 17 artiklan mukaisesti tämän asetuksen liitteessä lueteltujen tietojen mukauttamiseksi, jotta voidaan ottaa huomioon perusteet, joiden mukaisesti vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet, jotka on merkitty luetteloon direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti ja jotka käsittelevät tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvia riitoja, määrittävät oman toiminta-alansa.

4. Komissio antaa sähköistä valituslomaketta koskevat yksityiskohtaiset säännöt täytäntöönpanosäädöksin. Nämä täytäntöönpanosäädökset hyväksytään 16 artiklan 2 kohdassa tarkoitettua neuvoo-antavaa menettelyä noudattaen.

5. Sähköisen valituslomakkeen ja sen liitteiden kautta käsitellään vain tietoja, jotka ovat täsmällisiä, asiaankuuluvia eivätkä liiallisia siihen tarkoitukseen nähden, johon ne on kerätty.

9 artikla

Valituksen käsittely ja siirtäminen

1. Verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille toimitettu valitus on otettava käsiteltäväksi, jos sähköisen valituslomakkeen kaikki tarvittavat kentät on täytetty.

2. Jos valituslomaketta ei ole täytetty kokonaan, valituksen tekevälle osapuolelle on ilmoitettava, ettei valituksen käsittelyä voida jatkaa, jollei puuttuvia tietoja toimiteta.

3. Saatuaan asianmukaisesti täytetyn valituslomakkeen verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi toimittaa helposti ymmärrettävällä tavalla ja viipymättä vastaajana olevalle osapuolelle yhdellä tämän osapuolen valitsemalla unionin toimielinten virallisella kielellä valituksen ja seuraavat tiedot:

a) tiedot siitä, että osapuolten on sovittava vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä, jotta valitus voidaan toimittaa sille, ja siitä, että jos osapuolet eivät pääse sopimukseen tai jos yhtään toimivaltaista vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä ei ole voitu todeta, valituksen käsittelyä ei jatketa;

b) tiedot yhdestä tai useammasta vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä, jolla on toimivalta käsitellä valitusta, jos sellaiseen viitataan sähköisessä valituslomakkeessa tai jos verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi voi todeta sellaisen mainitulla lomakkeella annettujen tietojen perusteella;

c) jos vastaajana oleva osapuoli on elinkeinonharjoittaja, kehoitus ilmoittaa 10 kalenteripäivän kuluessa:

— onko elinkeinonharjoittaja sitoutunut tai velvollinen käyttämään tiettyä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä kuluttajariitojen ratkaisuun, ja

— jollei elinkeinonharjoittaja ole velvollinen käyttämään tiettyä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, onko hän halukas käyttämään yhtä tai useampaa b alakohdassa tarkoitettua vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä;

d) jos vastaajana oleva osapuoli on kuluttaja, ja elinkeinonharjoittaja on velvollinen käyttämään tiettyä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, kehoitus sopia 10 kalenteripäivän kuluessa mainitusta vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä tai, jos elinkeinonharjoittaja ei ole velvollinen käyttämään tiettyä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, kehoitus valita yksi tai useampi b alakohdassa tarkoitettu vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin;

e) siinä jäsenvaltiossa olevan verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteen nimi ja yhteystiedot, johon vastaajana oleva osapuoli on sijoittautunut tai jossa hän asuu, sekä lyhyt kuvaus 7 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitetuista tehtävistä.

4. Saatuaan vastaajana olevalta osapuolelta 3 kohdan c tai d alakohdassa tarkoitettut tiedot verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi ilmoittaa helposti ymmärrettävällä tavalla ja viipymättä valituksen tekevälle osapuolelle jollain tämän osapuolen valitsemalla unionin toimielinten virallisella kielellä seuraavat tiedot:

a) 3 kohdan a alakohdassa tarkoitettut tiedot;

b) jos valituksen tekijänä oleva osapuoli on kuluttaja, tiedot elinkeinonharjoittajan 3 kohdan c alakohdan mukaisesti ilmoittamasta yhdestä tai useammasta vaihtoehdoista

riidanratkaisuelimestä sekä kehoitus sopia kymmenen kalenteripäivän kuluessa vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä;

c) jos valituksen tekijänä oleva osapuoli on elinkeinonharjoittaja, joka ei ole velvollinen käyttämään tiettyä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, tiedot kuluttajan 3 kohdan d alakohdan mukaisesti ilmoittamasta yhdestä tai useammasta vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä sekä kehoitus sopia kymmenen kalenteripäivän kuluessa vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä;

d) siinä jäsenvaltiossa, johon valituksen tekevä osapuoli on sijoittautunut tai jossa hän asuu, olevan verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteen nimi ja yhteystiedot, sekä lyhyt kuvaus 7 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitetuista tehtävistä.

5. Edellä 3 kohdan b alakohdassa ja 4 kohdan b ja c alakohdassa tarkoitetuissa tiedoissa on oltava kustakin vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä seuraavat tiedot:

a) vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen nimi, yhteystiedot ja verkkosivuston osoite;

b) vaihtoehdoista riidanratkaisumenettelystä mahdollisesti perittävät maksut;

c) vaihtoehdoisessa riidanratkaisumenettelyssä käytettävä yksi tai useampi kieli;

d) vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn keskimääräinen kesto;

e) vaihtoehdoisessa riidanratkaisumenettelyssä syntyvän ratkaisun sitova tai ei-sitova luonne;

f) perusteet, joilla vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa direktiivin 2013/11/EU 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti.

6. Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi siirtää valituksen automaattisesti ja viipymättä sen vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, jonka käytöstä osapuolet ovat sopineet 3 ja 4 kohdan mukaisesti.

7. Vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen, jolle valitus on siirretty, on ilmoitettava viipymättä osapuolille, suostuuko se käsittelemään riitaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, joka on suostunut käsittelemään riitaa, on ilmoitettava osapuolille myös menettelysäännöistään ja tarvittaessa kyseisen riidanratkaisumenettelyn kustannukset.

8. Jos osapuolet eivät pääse sopimukseen vaihtoehdoista riidanratkaisuelimestä 30 päivän kuluessa valituslomakkeen toimittamisesta tai jos vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin kieltäytyy käsittelemästä riitaa, valituksen käsittelyä ei jatketa. Valituksen tekevälle osapuolelle ilmoitetaan mahdollisuudesta ottaa yhteys verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojaan, jolta saa yleisiä tietoja muista oikeussuojakeinoista.

10 artikla

Riidan ratkaiseminen

Vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen, joka on suostunut käsittelemään riidan tämän asetuksen 9 artiklan mukaisesti,

- a) on saatettava vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely päätökseen direktiivin 2013/11/EU 8 artiklan e alakohdassa tarkoitetussa määräajassa;
- b) on oltava edellyttämättä osapuolten tai niiden edustajien fyysistä läsnäoloa, paitsi jos sen menettelysäännöissä on määrätty tästä mahdollisuudesta ja jos osapuolet sopivat siitä;
- c) on toimitettava viipymättä verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille seuraavat tiedot:
 - i) valitusasiakirjojen vastaanottopäivä,
 - ii) riidan kohde,
 - iii) vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn päätökseensaattamispäivä,
 - iv) vaihtoehtoisessa riidanratkaisumenettelyssä syntynyt ratkaisu;
- d) ei edellytetä toteuttavan vaihtoehtoista riidanratkaisumenettelyä verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta.

11 artikla

Tietokanta

Komissio toteuttaa tarvittavat toimenpiteet sellaisen sähköisen tietokannan luomiseksi ja ylläpitämiseksi, johon se tallentaa 5 artiklan 4 kohdan ja 10 artiklan c alakohdan mukaisesti käsitellyt tiedot, ottaen 13 artiklan 2 kohdan asianmukaisesti huomioon.

12 artikla

Henkilötietojen käsittely

1. Pääsy riitaan liittyviin tietoihin, henkilötiedot mukaan luettuina, jotka on tallennettu 11 artiklassa tarkoitettuun tietokantaan, myönnetään 10 artiklassa tarkoitettuja tarkoituksia varten vain sille vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, jonka käsiteltäväksi riita on siirretty 9 artiklan mukaisesti. Pääsy samoihin tietoihin myönnetään tarvittaessa myös verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteille 7 artiklan 2 ja 4 kohdassa tarkoitettuja tarkoituksia varten.

2. Komissiolla on pääsy tämän asetuksen 10 artiklan mukaisesti käsiteltyihin tietoihin verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käytön ja toiminnan seuraamista varten sekä 21 artiklassa tarkoitettujen kertomusten laatimista varten. Se käsittelee verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käyttäjien henkilötietoja siinä määrin kuin on välttämätöntä verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnan ja ylläpidon kannalta, mukaan luettuna vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden suorittaman verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käytön seuranta.

3. Riitaan liittyvät henkilötiedot säilytetään tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettussa tietokannassa vain sen ajan, joka on tarpeen siihen tarkoitukseen, jota varten ne kerättiin, ja sen varmistamiseksi, että rekisteröidyt voivat saada pääsyn henkilötietoihinsa oikeuksiensa käyttämistä varten, ja tiedot poistetaan automaattisesti viimeistään kuusi kuukautta sen jälkeen, kun riita, joka on toimitettu verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille 10 artiklan c alakohdan iii alakohdan mukaisesti, on saatu päätökseen. Tätä tietojen säilytysaikaa sovelletaan myös henkilötietoihin, joita säilytetään kyseisen riidan ratkaisuun osallistuneen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen tai verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteen kansallisissa asiakirjoissa, paitsi jos vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen soveltamissa menettelysäännöissä tai kansallisen lainsäädännön erityissäännöksissä säädetään pidemmästä säilytysajasta.

4. Kutakin verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojaa pidetään direktiivin 95/46/EY 2 artiklan d alakohdan mukaisesti rekisterinpitäjänä tämän asetuksen mukaisten tietojenkäsittelytoimiensa osalta, ja sen on varmistettava, että nuo toimet ovat sen kansallisen lainsäädännön mukaisia, joka on hyväksytty direktiivin 95/46/EY nojalla sen verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteen jäsenvaltiossa, jossa verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvoja on.

5. Kutakin vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä pidetään direktiivin 95/46/EY 2 artiklan d alakohdan mukaisesti rekisterinpitäjänä tämän asetuksen mukaisten tietojenkäsittelytoimiensa osalta, ja sen on varmistettava, että nuo toimet ovat sen kansallisen lainsäädännön mukaisia, joka on hyväksytty direktiivin 95/46/EY nojalla vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen sijoittautumisjäsenvaltiossa.

6. Komissiota pidetään sille tämän asetuksen mukaisesti kuuluvien tehtävien ja niihin liittyvän tietojenkäsittelyn osalta asetuksen (EY) N:o 45/2001 2 artiklan d alakohdassa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä.

13 artikla

Tietojen luottamuksellisuus ja tietoturva

1. Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteisiin sovelletaan ammattisalaisuutta tai muita vastaavia salassapitovelvollisuutta koskevia sääntöjä, joista säädetään asianomaisen jäsenvaltion lainsäädännössä.

2. Komissio toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet taatakseen asetuksen (EY) N:o 45/2001 22 artiklan mukaisesti tämän asetuksen mukaisesti käsiteltyjen tietojen turvaamisen, mukaan luettuna asianmukainen pääsynvalvonta, turvasuunnitelma ja tietoturvahäiriöiden hallinta.

14 artikla

Tietojen antaminen kuluttajille

1. Unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien, jotka tekevät verkossa kauppa- tai palvelusopimuksia, ja unioniin sijoittautuneiden verkossa toimivien markkinapaikkojen on tarjottava sähköinen linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille. Tämän linkin on oltava helposti kuluttajien saatavilla. Unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien, jotka tekevät verkossa kauppa- tai palvelusopimuksia, on mainittava myös sähköpostiosoitteensa.

2. Unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien, jotka tekevät verkossa kauppa- tai palvelusopimuksia ja jotka ovat sitoutuneet tai velvolliset käyttämään yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä kuluttajariitojen ratkaisuun, on ilmoitettava kuluttajille verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin olemassaolosta ja mahdollisuudesta käyttää verkkovälitteistä riidanratkaisufoorumia riitotensa ratkaisuun. Niiden on tarjottava verkkosivustollaan sähköinen linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille ja, jos tarjous on tehty sähköpostilla, kyseisessä sähköpostiviestissä. Tiedot on annettava tarvittaessa myös yleisissä sopimusehdoissa, joita sovelletaan verkossa tehtyihin kauppa- tai palvelusopimuksiin.

3. Tämän artiklan 1 ja 2 kohdalla ei rajoiteta direktiivin 2013/11/EU 13 artiklan ja niiden säännösten soveltamista, jotka koskevat unionin muihin säädöksiin sisältyviä tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja koskevaa kuluttajille suunnattua tiedottamista ja joita sovelletaan tämän artiklan lisäksi.

4. Direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 4 kohdassa tarkoitettu vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten luettelo ja sen ajan tasalle saatetut versiot on julkaistava verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla.

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvat keskuksat, direktiivin 2013/11/EU 18 artiklan 1 kohdassa määritellyt toimivaltaiset viranomaiset ja tapauksen mukaan direktiivin 2013/11/EU 14 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimetyt elimet tarjoavat sähköisen linkin verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille.

6. Jäsenvaltioiden on rohkaistava kuluttajajärjestöjä ja elinkeinonharjoittajien järjestöjä tarjoamaan sähköinen linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille.

7. Kun elinkeinonharjoittajilla on velvollisuus antaa tietoja 1 ja 2 kohdan ja 3 kohdassa tarkoitettujen säännösten mukaisesti, niiden on mahdollisuuksien mukaan annettava nämä tiedot yhdessä.

15 artikla

Toimivaltaisten viranomaisten tehtävät

Kunkin jäsenvaltion toimivaltaisen viranomaisen on arvioitava, noudattavatko asianomaisen jäsenvaltion alueelle sijoittautuneet vaihtoehtoisten riidanratkaisuelimet tässä asetuksessa säädetyt velvollisuudet.

III LUKU

LOPPUSÄÄNNÖKSET

16 artikla

Komiteamenettely

1. Komissiota avustaa komitea. Tämä komitea on asetuksessa (EU) N:o 182/2011 tarkoitettu komitea.

2. Kun viitataan tähän kohtaan, sovelletaan asetuksen (EU) N:o 182/2011 4 artiklaa.

3. Kun viitataan tähän kohtaan, sovelletaan asetuksen (EU) N:o 182/2011 5 artiklaa.

4. Kun tämän artiklan 2 ja 3 kohdan mukainen komitean lausunto on määrä hankkia kirjallista menettelyä noudattaen, tämä menettely päätetään tuloksettomana, jos komitean puheenjohtaja lausunnon antamiselle asetetussa määräajassa niin päättää tai komitean jäsenten yksinkertainen enemmistö sitä pyytää.

17 artikla

Siirretyn säädösvallan käyttäminen

1. Siirretään komissiolle valta antaa delegoituja säädöksiä tässä artiklassa säädetyin edellytyksin.

2. Siirretään määräämättömäksi ajaksi 8 päivästä heinäkuuta 2013 8 artiklan 3 kohdassa tarkoitettu valta antaa delegoituja säädöksiä.

3. Euroopan parlamentti tai neuvosto voi milloin tahansa peruuttaa 8 artiklan 3 kohdassa tarkoitettua säädösvallan siirtoa. Peruuttamispäätöksellä lopetetaan tuossa päätöksessä mainittu säädösvallan siirto. Päätös tulee voimaan sitä päivää seuraavana päivänä, jona se julkaistaan *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*, tai jonakin myöhempanä, päätöksessä mainittuna päivänä. Päätös ei vaikuta jo voimassa olevien delegoitujen säädösten pätevyteen.

4. Heti kun komissio on antanut delegoidun säädöksen, komissio antaa sen tiedoksi yhtäaikaisesti Euroopan parlamentille ja neuvostolle.

5. Edellä olevan 8 artiklan 3 kohdan nojalla annettu delegoitu säädös tulee voimaan ainoastaan, jos Euroopan parlamentti tai neuvosto ei ole kahden kuukauden kuluessa siitä, kun asianomainen säädös on annettu tiedoksi Euroopan parlamentille ja neuvostolle, ilmaissut vastustavansa sitä tai jos sekä Euroopan parlamentti että neuvosto ovat ennen mainitun määräajan päättymistä ilmoittaneet komissiolle, että ne eivät vastusta säädöstä. Euroopan parlamentin tai neuvoston aloitteesta tätä määräaika jatketaan kahdella kuukaudella.

18 artikla

Seuraamukset

Jäsenvaltioiden on säädettävä tämän asetuksen rikkomiseen sovellettaviin seuraamuksiin sovellettavat säännöt ja toteutettavat kaikki tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että ne pannaan täytäntöön. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

19 artikla

Asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttaminen

Lisätään Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ⁽¹⁾ liitteeseen kohta seuraavasti:

”21. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013 kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1): 14 artikla”.

20 artikla

Direktiivin 2009/22/EY muuttaminen

Muutetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/22/EY ⁽²⁾ seuraavasti:

1) Korvataan 1 artiklan 1 kohdassa sanat ”liitteeseen I sisältyvien direktiivien” ja 1 artiklan 2 kohdassa sanat ”liitteessä I lueteltujen direktiivien” sanoilla ”liitteessä I lueteltujen unionin säädösten” sekä 6 artiklan 2 kohdan b alakohdassa sanat ”liitteessä I luetellut direktiivit” sanoilla ”liitteessä I luetellut unionin säädökset”.

2) Korvataan liitteen I otsikossa sanat ”LUETTELO ... DIREKTIIVEISTÄ” sanoilla ”LUETTELO ... UNIONIN SÄÄDÖKSISTÄ”.

3) Lisätään liitteeseen I kohta seuraavasti:

”15. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1): 14 artikla”.

Tämä asetus on kaikilta osiltaan velvoittava, ja sitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa.

Tehty Strasbourgissa 21 päivänä toukokuuta 2013.

Euroopan parlamentin puolesta

Puhemies

M. SCHULZ

Neuvoston puolesta

Puheenjohtaja

L. CREIGHTON

21 artikla

Kertomukset

1. Komissio toimittaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomuksen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnasta vuosittain ja ensimmäisen kerran vuoden kuluttua verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnan alkamisesta.

2. Komissio antaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2018 ja sen jälkeen joka kolmas vuosi kertomuksen tämän asetuksen soveltamisesta, mukaan lukien erityisesti valituslomakkeen käyttäjävälisyys ja mahdollinen tarve mukauttaa tämän asetuksen liitteessä lueteltuja tietoja. Kertomukseen liitetään tarvittaessa tämän asetuksen muuttamista koskevia ehdotuksia.

3. Jos 1 ja 2 kohdassa tarkoitetut kertomukset on toimitettava samana vuonna, toimitetaan ainoastaan yksi yhteinen kertomus.

22 artikla

Voimaantulo

1. Tämä asetus tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

2. Tätä asetusta sovelletaan 9 päivästä tammikuuta 2016, lukuun ottamatta seuraavia säännöksiä:

— 2 artiklan 3 kohta ja 7 artiklan 1 ja 5 kohta, joita sovelletaan 9 päivästä heinäkuuta 2015,

— 5 artiklan 1 ja 7 kohta, 6 artikla, 7 artiklan 7 kohta, 8 artiklan 3 ja 4 kohta sekä 11, 16 ja 17 artikla, joita sovelletaan 8 päivästä heinäkuuta 2013.

⁽¹⁾ EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EUVL L 110, 1.5.2009, s. 30.

LIITE

Tiedot, jotka on annettava valitusta tehtäessä

- 1) onko valituksen tekevä osapuoli kuluttaja vai elinkeinonharjoittaja;
 - 2) kuluttajan nimi ja sähköpostiosoite sekä maantieteellinen osoite;
 - 3) elinkeinonharjoittajan nimi, sähköpostiosoite, verkkosivusto ja maantieteellinen osoite;
 - 4) tarvittaessa valituksen tekävän osapuolen edustajan nimi ja sähköpostiosoite sekä maantieteellinen osoite;
 - 5) tarvittaessa valituksen tekävän osapuolen tai edustajan kieli/kielet;
 - 6) vastaajana olevan osapuolen kieli, jos tiedossa;
 - 7) sen tavarain tai palvelun tyyppi, jota valitus koskee;
 - 8) onko elinkeinonharjoittaja tarjonnut tavaraa tai palvelua ja onko kuluttaja tilannut sen verkkosivustolla tai muulla sähköisellä tavalla;
 - 9) ostetun tavarain tai palvelun hinta;
 - 10) päivä, jona kuluttaja on ostanut tavarain tai palvelun;
 - 11) onko kuluttaja ottanut suoraan yhteyttä elinkeinonharjoittajaan;
 - 12) käsitelläänkö riitaa tai onko sitä käsitelty aikaisemmin vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä tai tuomioistuimessa;
 - 13) valituksen luonne;
 - 14) valituksen kuvaus;
 - 15) jos valituksen tekevä osapuoli on kuluttaja, vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, joita elinkeinonharjoittaja on velvollinen tai sitoutunut käyttämään direktiivin 2013/11/EU 13 artiklan 1 kohdan mukaisesti, jos tiedossa;
 - 16) jos valituksen tekevä osapuoli on elinkeinonharjoittaja, yksi tai useampi vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, jota elinkeinonharjoittaja on sitoutunut tai on velvollinen käyttämään.
-