

## I

(Lagstiftningsakter)

## FÖRORDNINGAR

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 524/2013

av den 21 maj 2013

## om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR  
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-  
sätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de natio-  
nella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-  
téens yttrande <sup>(1)</sup>,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet <sup>(2)</sup>, och

av följande skäl:

- (1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionsätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i *EUF-fördraget*. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (2) Enligt artikel 26.2 i *EUF-fördraget* ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. För att konsumenterna ska ha förtroende för och dra nytta av den inre marknads digitala dimension måste de ha tillgång till enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa tvister

som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online. Detta är särskilt viktigt när konsumenterna handlar över gränserna.

- (3) I sitt meddelande av den 13 april 2011 "Inre marknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt" angav kommissionen lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar e-handel som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för den inre marknaden.
- (4) Fragmenteringen av den inre marknaden hindrar arbetet för att öka konkurrenskraft och tillväxt. Dessutom innebär den ojämna tillgången till, kvaliteten på och medvetenheten om enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa tvister som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster inom unionen ett hinder på den inre marknaden, som urholkar konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för att köpa och sälja över gränserna.
- (5) I sina slutsatser av den 24–25 mars och den 23 oktober 2011 uppmanade Europeiska rådet Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans.
- (6) Den inre marknaden är en realitet i konsumenternas vardagsliv, när de reser, handlar och utför betalningar. Konsumenterna är viktiga aktörer på den inre marknaden och bör därför stå i centrum för denna. Den inre marknads digitala dimension börjar få avgörande betydelse för både konsumenterna och näringsidkarna. Konsumenterna handlar i allt större utsträckning online och allt fler näringsidkare säljer online. Konsumenterna bör känna sig trygga när de utför transaktioner online och det är därför nödvändigt att undanröja befintliga hinder och öka konsumenternas förtroende. Tillgången till tillförlitlig och effektiv tvistlösning online kan i stor utsträckning bidra till att uppnå detta mål.

<sup>(1)</sup> EUT C 181, 21.6.2012, s. 99.

<sup>(2)</sup> Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2013 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 22 april 2013.

- (7) Möjligheten till enkel och billig tvistlösning kan öka konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för den digitala inre marknaden. Konsumenter och näringsidkare stöter dock fortfarande på hinder för lösningar utanför domstol, i synnerhet av tvister som uppstår vid gränsöverskridande onlinetransaktioner. Sådana tvister förblir därför ofta olösta.
- (8) Tvistlösning online erbjuder en enkel, effektiv, snabb och billig lösning utanför domstol av tvister som uppstår vid onlinetransaktioner. Det saknas emellertid för närvarande mekanismer som ger konsumenter och näringsidkare möjlighet att lösa sådana tvister på elektronisk väg. Denna situation innebär nackdelar för konsumenterna, utgör ett hinder framför allt för gränsöverskridande onlinetransaktioner, medför olika villkor för näringsidkarna och hämmar således onlinehandelns allmänna utveckling.
- (9) Denna förordning bör gälla för lösning utanför domstol av tvister som inletts av konsumenter som är bosatta i unionen mot näringsidkare som är etablerade i unionen och som omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (direktivet om alternativ tvistlösning) <sup>(1)</sup>.
- (10) För att säkerställa att plattformen för tvistlösning online också kan användas för alternativa tvistlösningsförfaranden, där näringsidkare har möjlighet att lämna in klagomål mot konsumenter, bör denna förordning också gälla för lösning utanför domstol av tvister som inletts av näringsidkare mot konsumenter, där tillämpliga alternativa tvistlösningsförfaranden erbjuds av alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU. Tillämpningen av denna förordning på sådana tvister bör inte innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att se till att de alternativa tvistlösningsorganen erbjuder sådana förfaranden.
- (11) Även om särskilt konsumenter och näringsidkare som genomför gränsöverskridande onlinetransaktioner kommer att dra fördel av en plattform för tvistlösning online, bör denna förordning också gälla inhemska onlinetransaktioner, så att lika villkor för onlinehandel verkligen skapas.
- (12) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område <sup>(2)</sup>.
- (13) Definitionen av *konsument* bör omfatta fysiska personer som agerar utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om avtalet ingås för ändamål som faller delvis inom och delvis utanför en persons egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringsstyftet är så begränsat att det inte dominerar inom ramen för tillhandahållandet, bör dock även denna person anses som konsument.
- (14) Definitionen av *köpeavtal eller tjänsteavtal online* bör omfatta ett köpeavtal eller tjänsteavtal, där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på webbplatsen eller på annan elektronisk väg. Detta bör även omfatta fall där konsumenten har fått åtkomst till webbplatsen eller en annan av informationssamhällets tjänster genom en mobil elektronisk anordning, t.ex. en mobiltelefon.
- (15) Denna förordning bör inte gälla för sådana tvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal som ingås offline eller för tvister mellan näringsidkare.
- (16) Denna förordning bör betraktas i förbindelse med direktiv 2013/11/EU, där medlemsstaterna åläggs att se till att alla tvister mellan konsumenter som är bosatta, och näringsidkare som är etablerade, i unionen som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan.
- (17) Innan ett klagomål lämnas in till ett tvistlösningsorgan genom onlineplattformen för tvistlösning, bör konsumenterna av medlemsstaterna uppmuntras att ta kontakt med näringsidkaren på något lämpligt sätt i syfte att lösa tvisten i godo.
- (18) Syftet med denna förordning är att inrätta en plattform för tvistlösning online på unionsnivå. Onlineplattformen bör bestå av en interaktiv webbplats, som tillhandahåller en gemensam ingång för konsumenter och näringsidkare som utanför domstol vill lösa tvister som uppstår vid onlinetransaktioner. Onlineplattformen bör tillhandahålla allmän information om lösning utanför domstol av avtalstvister som uppstår mellan konsumenter och näringsidkare vid köpeavtal eller tjänsteavtal online. Den bör ge konsumenter och näringsidkare möjlighet att lämna in klagomål genom att fylla i ett elektroniskt formulär, som finns på unionsinstitutionernas samtliga officiella språk, och bifoga relevanta handlingar. Den bör vidarebefordra klagomålen till ett alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att hantera tvisten i fråga. Onlineplattformen bör även kostnadsfritt tillhandahålla ett elektroniskt verktyg för ärendehantering, vilket ger de alternativa tvistlösningsorganen möjlighet att genomföra tvistlösningsförfarandet med parterna online genom onlineplattformen. De alternativa tvistlösningsorganen bör inte vara skyldiga att använda det elektroniska verktyget för ärendehantering.

<sup>(1)</sup> Se sidan 63 i detta nummer av EUT.

<sup>(2)</sup> EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (19) Kommissionen bör vara ansvarig för utvecklingen, driften och underhållet av onlineplattformen och tillhandahålla alla de tekniska resurser som är nödvändiga för onlineplattformens sätt att fungera. Onlineplattformen bör tillhandahålla en elektronisk översättningsfunktion, som gör det möjligt för parterna och det alternativa tvistlösningsorganet att om lämpligt få uppgifter som utbyts genom onlineplattformen och är nödvändiga för att lösa tvisten översatta. Den funktionen bör kunna hantera alla nödvändiga översättningar och bör vid behov stödjas av mänsklig medverkan. Kommissionen bör även på onlineplattformen lämna information till klagande parter om möjligheten att begära hjälp från kontaktpunkterna för tvistlösning online.
- (20) Onlineplattformen bör göra det möjligt att på ett säkert sätt utbyta data med alternativa tvistlösningsorgan och iakta de principer som ligger till grund för det europeiska ramverket för interoperabilitet, som har antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets beslut 2004/387/EG av den 21 april 2004 om interoperabelt tillhandahållande av alleuropeiska e-förvaltningstjänster för offentliga förvaltningar, företag och medborgare (IDABC)<sup>(1)</sup>.
- (21) Onlineplattformen bör särskilt vara tillgänglig genom portalen "Ditt Europa", som har inrättats i enlighet med bilaga II till beslut 2004/387/EG, vilken ger tillgång till alleuropeisk, flerspråkig information online och interaktiva tjänster till företag och medborgare i unionen. Onlineplattformen bör göras framträdande på Ditt Europa-portalerna.
- (22) En plattform för tvistlösning online på unionsnivå bör byggas på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. De alternativa tvistlösningsorgan till vilka ett klagomål har vidarebefordrats genom onlineplattformen bör därför tillämpa sina egna förfaranderegler, inklusive kostnadsregler. I denna förordning fastställs dock vissa gemensamma regler för dessa förfaranden, vilka kommer att säkerställa deras effektivitet. Dessa regler bör omfatta regler som garanterar att tvistlösningen inte kräver parternas eller deras ombuds fysiska närvaro inför det alternativa tvistlösningsorganet, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och att parterna är överens. Parterna bör dock komma överens om att fysisk närvaro är nödvändig.
- (23) Om det säkerställs att alla alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU finns registrerade på onlineplattformen, bör det möjliggöra fullständig täckning för tvistlösning online utanför domstol för tvister som uppstår i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal online.
- (24) Denna förordning bör inte hindra arbetet inom eventuella befintliga organ för tvistlösning online eller eventuella mekanismer för tvistlösning online i unionen. Den bör inte hindra tvistlösningsorgan eller tvistlösningsmekanismer från att hantera onlinetvister som har hänskjutits direkt till dem.
- (25) I varje medlemsstat bör kontaktpunkter för tvistlösning online med minst två rådgivare för sådan tvistlösning utses. Kontaktpunkterna för tvistlösning online bör stödja parterna i en tvist som tas upp genom onlineplattformen utan att åläggas att översätta de handlingar som rör tvisten. Medlemsstaterna bör ha möjlighet att överlåta ansvaret för kontaktpunkterna till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum. Medlemsstaterna bör utnyttja denna möjlighet för att kontaktpunkterna fullt ut ska kunna dra nytta av erfarenheterna vid konsumentcentrumen inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och av att underlätta lösning av tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Kommissionen bör inrätta ett nätverk mellan kontaktpunkterna för att underlätta deras samarbete och arbete och i samarbete med medlemsstaterna tillhandahålla lämplig utbildning för kontaktpunkterna.
- (26) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter, som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Tvistlösning online är inte avsedd att och får inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte heller frånta konsumenter eller näringsidkare rätten till rättslig prövning inför domstol. Denna förordning bör därför inte hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.
- (27) Behandlingen av uppgifter i enlighet med denna förordning bör omfattas av stränga garantier för sekretess och uppfylla reglerna för skydd av personuppgifter i Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter<sup>(2)</sup> och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter<sup>(3)</sup>. Dessa regler bör gälla för den behandling av personuppgifter som utförs i enlighet med den här förordningen av de olika aktörerna på onlineplattformen, oavsett om de agerar enskilt eller gemensamt med andra sådana aktörer.
- (28) De registrerade bör underrättas om och ge sitt samtycke till behandlingen av personuppgifter på onlineplattformen och bör underrättas om sina rättigheter i samband med behandlingen genom ett allmänt meddelande om uppgiftsskydd, vilket kommissionen offentliggör, där den behandling som plattformens aktörer ansvarar för förklaras på ett tydligt och enkelt sätt i enlighet med artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 45/2001 och den nationella lagstiftning som har antagits i enlighet med artiklarna 10 och 11 i direktiv 95/46/EG.

<sup>(1)</sup> EUT L 144, 30.4.2004, s. 62.

<sup>(2)</sup> EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

<sup>(3)</sup> EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

- (29) Denna förordning bör inte påverka bestämmelser om sekretess i nationell lagstiftning i samband med alternativ tvistlösning.
- (30) Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpekontrakt eller tjänstekontrakt online bör på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen, för att säkerställa en bred kännedom om plattformens existens bland konsumenterna. Näringsidkare bör också uppge sin e-postadress, så att konsumenterna har en första kontaktpunkt. En betydande andel av köpeavtalen och tjänsteavtalen online ingås via marknadsplatser online, som sammanför eller underlättar onlinetransaktioner mellan konsument och näringsidkare. Marknadsplatser online utgörs av onlineplattformar, som möjliggör för näringsidkare att erbjuda sina varor och tjänster till konsument. Sådana marknadsplatser online bör därför ha samma skyldigheter att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen. Denna skyldighet bör inte påverka tillämpningen av artikel 13 i direktiv 2013/11/EU beträffande kravet för näringsidkare att informera konsument om de alternativa tvistlösningsförfaranden som näringsidkarna omfattas av och om huruvida de åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med konsument. Den skyldigheten bör inte heller påverka tillämpningen av artiklarna 6.1 t och 8 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter<sup>(1)</sup>. I artikel 6.1 t i direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i fråga om konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler, att näringsidkaren ska ge konsumenten information om möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol vilket näringsidkaren omfattas av och villkoren för detta, innan konsumenten blir bunden av avtalet. För att säkerställa bred kännedom bland konsumenterna bör medlemsstaterna likaså uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen.
- (31) I syfte att beakta de kriterier som de alternativa tvistlösningsorganen använder för att fastställa sina respektive tillämpningsområden, bör befogenheten att anta akter i enlighet med artikel 290 i EUF-fördraget delegeras till kommissionen med avseende på anpassning av uppgifter som en klagande ska lämna i det elektroniska klagoförmuläret på onlineplattformen. Det är av särskild betydelse att kommissionen genomför lämpliga samråd under sitt förberedande arbete, inklusive på expertnivå. När kommissionen utarbetar och utformar delegerade akter bör den se till att relevanta handlingar översänds samtidigt till Europaparlamentet och rådet och att detta sker så snabbt som möjligt och på lämpligt sätt.
- (32) I syfte att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter för hur onlineplattformen ska fungera, hur klagomål ska lämnas in och hur samarbetet inom nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online ska ske. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter<sup>(2)</sup>. Det rådgivande förfarandet bör användas vid antagandet av genomförandeaakter om det elektroniska klagomålsförmuläret, med tanke på dess rent tekniska karaktär. Granskningsförfarandet bör användas vid antagandet av regler för samarbetet mellan medlemmarna i nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online.
- (33) Vid tillämpningen av denna förordning bör kommissionen om lämpligt samråda med Europeiska datatillsynsmannen.
- (34) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning vid onlinetvister som omfattas av gemensamma regler, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (35) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.
- (36) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i förordning (EG) nr 45/2001 och avgav ett yttrande den 12 januari 2012<sup>(3)</sup>.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

#### KAPITEL I

#### ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

##### Artikel 1

##### Syfte

Syftet med denna förordning är att uppnå en hög konsument-skyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad, särskilt vad gäller dess digitala dimension, genom att inrätta en europeisk plattform för tvistlösning online (nedan kallad *onlineplattform*) som underlättar oberoende, opartisk, öppen, effektiv, snabb och rättvis lösning av tvister mellan konsument och näringsidkare online utanför domstol.

<sup>(1)</sup> EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

<sup>(2)</sup> EUT L 55, 28.2.2011, s. 13.

<sup>(3)</sup> EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.

## Artikel 2

## Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på lösning utanför domstol av tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal online mellan en konsument som är bosatt i unionen och en näringsidkare som är etablerad i unionen, genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan som förtecknats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU och med användning av en onlineplattform.

2. Denna förordning ska tillämpas på lösning utanför domstol av de tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, i den mån det enligt lagstiftningen i den medlemsstat där konsumenten har sin hemvist är möjligt att lösa sådana tvister genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan.

3. Medlemsstaterna ska informera kommissionen om huruvida deras lagstiftning tillåter att tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, löses genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan. Behöriga myndigheter ska, när de delger den förteckning som avses i artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU, informera kommissionen om vilka alternativa tvistlösningsorgan som hanterar sådana tvister.

4. Tillämpningen av denna förordning på tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, ska inte innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan erbjuder förfaranden för tvistlösning utanför domstol av sådana tvister.

## Artikel 3

## Förhållande till andra unionsrättsakter

Denna förordning ska inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG.

## Artikel 4

## Definitioner

1. I denna förordning gäller följande definitioner:

- a) *konsument*: en konsument enligt definitionen i artikel 4.1 a i direktiv 2013/11/EU.
- b) *näringsidkare*: en näringsidkare enligt definitionen i artikel 4.1 b i direktiv 2013/11/EU.
- c) *köpeavtal*: ett köpeavtal enligt definitionen i artikel 4.1 c i direktiv 2013/11/EU.
- d) *tjänsteavtal*: ett tjänsteavtal enligt definitionen i artikel 4.1 d i direktiv 2013/11/EU.

e) *köpeavtal eller tjänsteavtal online*: ett köpeavtal eller tjänsteavtal där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på webbplatsen eller på annan elektronisk väg.

f) *marknadsplats online*: en tjänsteleverantör enligt definitionen i artikel 2 b i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel")<sup>(1)</sup>, som möjliggör för konsument och näringsidkare att ingå köpeavtal och tjänsteavtal på webbplatsen för en marknadsplats online.

g) *på elektronisk väg*: med hjälp av elektronisk utrustning för behandling (inklusive digital signalkomprimering) och lagring av data som i sin helhet sänds, överförs och mottas via kabel, via radiovågor, på optisk väg eller på någon annan elektromagnetisk väg.

h) *alternativt tvistlösningsförfarande*: förfarande för lösning utanför domstol av sådana tvister som avses i artikel 2 i denna förordning.

i) *alternativt tvistlösningsorgan*: ett organ enligt definitionen i artikel 4.1 h i direktiv 2013/11/EU.

j) *klagande part*: konsument eller näringsidkare som har lämnat in ett klagomål genom onlineplattformen.

k) *svarande part*: konsument eller näringsidkare mot vilken ett klagomål har lämnats in genom onlineplattformen.

l) *behörig myndighet*: en offentlig myndighet enligt definitionen i artikel 4.1 i i direktiv 2013/11/EU.

m) *personuppgifter*: all information som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (den registrerade). En identifierbar person är en person som kan identifieras, direkt eller indirekt, framför allt genom hänvisning till ett identifikationsnummer eller till en eller flera faktorer som är specifika för den personens fysiska, fysiologiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

2. Näringsidkarens och det alternativa tvistlösningsorganets etableringsort ska fastställas i enlighet med artikel 4.2 och 4.3 i direktiv 2013/11/EU.

<sup>(1)</sup> EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

## KAPITEL II

## ONLINEPLATTFORM

## Artikel 5

## Inrättande av en onlineplattform

1. Kommissionen ska utveckla en onlineplattform och vara ansvarig för onlineplattformens drift, inklusive alla översättningsfunktioner som behövs enligt denna förordning, underhåll, finansiering och datasäkerhet. Onlineplattformen ska vara användarvänlig. Utvecklingen, driften och underhållet av onlineplattformen ska säkerställa att användarnas personliga integritet respekteras redan vid utformningen ("privacy by design", inbyggt integritetsskydd) och att onlineplattformen i möjligaste mån är tillgänglig för och kan användas av alla, även utsatta användare ("design för alla").

2. Onlineplattformen ska vara en gemensam ingång för konsumenter och näringsidkare som vill lösa tvister som omfattas av denna förordning utanför domstol. Den ska bestå av en interaktiv webbplats, som är elektroniskt tillgänglig utan kostnad på unionsinstitutionernas samtliga officiella språk.

3. Kommissionen ska, beroende på vad som är lämpligt, göra onlineplattformen tillgänglig genom sina webbplatser med information riktad till medborgare och företag i unionen och särskilt genom portalen Ditt Europa, som har inrättats i enlighet med beslut 2004/387/EG.

4. Onlineplattformen ska ha följande uppgifter:

- a) Tillhandahålla ett elektroniskt klagomålsformulär, som den klagande parten kan fylla i, i enlighet med artikel 8.
- b) Informera den svarande parten om klagomålet.
- c) Identifiera det eller de behöriga alternativa tvistlösningsorganen och vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om att använda sig av, i enlighet med artikel 9.
- d) Kostnadsfritt tillhandahålla ett elektroniskt verktyg för ärendehantering, vilket ger parterna och det alternativa tvistlösningsorganet möjlighet att genomföra tvistlösningsförfarandet online via onlineplattformen.
- e) Tillhandahålla parterna och det alternativa tvistlösningsorganet översättning av den information som är nödvändig för att lösa tvisten och som utbyts genom onlineplattformen.
- f) Tillhandahålla ett elektroniskt formulär för de alternativa tvistlösningsorganens överföring av de uppgifter som avses i artikel 10 c.
- g) Tillhandahålla ett system för återkoppling som ger parterna möjlighet att lämna synpunkter på hur onlineplattformen fungerar och på det alternativa tvistlösningsorgan som hanterat deras tvist.

h) Offentliggöra följande:

- i) Allmän information om alternativ tvistlösning som en metod för tvistlösning utanför domstol.
  - ii) Information om de alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU vilka är behöriga att hantera tvister som omfattas av denna förordning.
  - iii) En online-handledning om hur man lämnar in klagomål genom onlineplattformen.
  - iv) Information, inklusive kontaktuppgifter, om de kontaktpunkter för tvistlösning online som har utsetts av medlemsstaterna i enlighet med artikel 7.1 i denna förordning.
  - v) Statistik om resultaten av de tvister som har vidarebefordrats till alternativa tvistlösningsorgan genom onlineplattformen.
5. Kommissionen ska säkerställa att den information som avses i punkt 4 h är korrekt, aktuell och tillhandahålls på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt.
6. Alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU vilka är behöriga att hantera tvister som omfattas av denna förordning ska registreras elektroniskt på onlineplattformen.
7. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta bestämmelser om hur de uppgifter som föreskrivs i punkt 4 i denna artikel ska fullgöras. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 16.3 i denna förordning.

## Artikel 6

## Test av onlineplattformen

1. Kommissionen ska senast den 9 januari 2015 testa onlineplattformens och klagomålsformulärets tekniska funktioner och användarvänlighet, även när det gäller översättning. Testerna ska genomföras och utvärderas i samarbete med experter på tvistlösning online från medlemsstaterna och företrädare för konsumenter och näringsidkare. Kommissionen ska lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om resultatet av testerna och vidta lämpliga åtgärder för att ta itu med eventuella problem för att säkerställa att onlineplattformen fungerar på ett effektivt sätt.

2. Kommissionen ska i den rapport som avses i punkt 1 i denna artikel också beskriva vilka tekniska och organisatoriska åtgärder den avser att vidta för att säkerställa att onlineplattformen uppfyller kraven på skydd av den personliga integriteten i förordning (EG) nr 45/2001.

## Artikel 7

**Nätverk av kontaktpunkter för tvistlösning online**

1. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för tvistlösning online och lämna dess namn och kontaktuppgifter till kommissionen. Medlemsstaterna får överlåta ansvaret för kontaktpunkterna för tvistlösning online till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller till ett annat organ. Varje kontaktpunkt ska ha minst två rådgivare för tvistlösning online (nedan kallade *rådgivare*).

2. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska bistå vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnas in genom onlineplattformen genom att fullgöra följande uppgifter:

a) På begäran underlätta kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa tvistlösningsorganet, som särskilt kan omfatta följande:

i) Bistå vid inlämnande av klagomålet och om lämpligt med relevant dokumentation.

ii) Lämna allmän information till parterna och de alternativa tvistlösningsorganen om gällande konsumenträttigheter i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal i den medlemsstat där kontaktpunkten med rådgivaren finns.

iii) Lämna information om hur onlineplattformen för tvistlösning online fungerar.

iv) Ge parterna förklaringar om de förfaranderegler som tillämpas av de identifierade alternativa tvistlösningsorganen.

v) Informera den klagande parten om andra sätt att få rättelse om en tvist inte kan lösas genom onlineplattformen.

b) På grundval av de praktiska erfarenheterna från fullgörandet av sina uppgifter varannat år lägga fram en verksamhetsrapport för kommissionen och medlemsstaterna.

3. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska inte vara skyldiga att utföra de uppgifter som räknas upp i punkt 2 vid tvister mellan parter med hemvist i samma medlemsstat.

4. Trots vad som sägs i punkt 3 kan medlemsstaterna med hänsyn till nationella omständigheter besluta att kontaktpunkterna för tvistlösning online ska utföra en eller flera av de uppgifter som förtecknas i punkt 2 vid tvister mellan parter med hemvist i samma medlemsstat.

5. Kommissionen ska inrätta ett nätverk av kontaktpunkter (nedan kallat *nätverket*), vilket ska möjliggöra samarbete mellan kontaktpunkterna och bidra till fullgörandet av de uppgifter som förtecknas i punkt 2.

6. Kommissionen ska minst två gånger per år sammankalla medlemmarna i nätverket till ett möte för utbyte av bästa praxis och en diskussion om eventuella återkommande problem i samband med onlineplattformens verksamhet.

7. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta regler för samarbetet mellan kontaktpunkterna för tvistlösning online. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 16.3.

## Artikel 8

**Inlämnande av klagomål**

1. Vid inlämnande av ett klagomål till onlineplattformen ska den klagande parten fylla i det elektroniska klagomålsformuläret. Klagomålsformuläret ska vara användarvänligt och lättillgängligt på onlineplattformen.

2. De uppgifter som den klagande parten ska lämna ska vara tillräckliga för att fastställa vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt. De uppgifterna förtecknas i bilagan till denna förordning. Den klagande parten får bifoga handlingar till stöd för klagomålet.

3. I syfte att beakta de kriterier som de alternativa tvistlösningsorganen, vilka förtecknas i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU och vilka hanterar tvister som omfattas av denna förordning, använder för att fastställa sina respektive behörighetsområden ska kommissionen ges befogenhet att anta delegerade akter i enlighet med artikel 17 i denna förordning för att ändra uppgifterna i bilagan till denna förordning.

4. Kommissionen ska genom genomförandeakter fastställa bestämmelser om det elektroniska klagomålsformuläret. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det rådgivande förfarande som avses i artikel 16.2.

5. Endast uppgifter som är korrekta, relevanta och inte alltför omfattande i förhållande till de ändamål för vilka de samlats in får behandlas genom det elektroniska klagomålsformuläret och dess bilagor.

## Artikel 9

**Behandling och vidarebefordran av klagomål**

1. Ett klagomål som lämnas in till onlineplattformen ska behandlas, om alla de obligatoriska fälten i klagomålsformuläret har fyllts i.

2. Om klagomålsformuläret inte har fyllts i fullständigt, ska den klagande parten informeras om att klagomålet inte kan behandlas, om inte den information som saknas tillhandahålls.

3. Efter att ha tagit emot ett fullständigt ifyllt klagomålsformulär ska onlineplattformen, på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål, vidarebefordra klagomålet till den svarande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, tillsammans med följande uppgifter:

- a) Information om att parterna måste enas om ett alternativt tvistlösningsorgan så att klagomålet kan vidarebefordras dit, och att klagomålet, om parterna inte enas eller om något behörigt alternativt tvistlösningsorgan inte fastställs, inte kommer att behandlas vidare.
- b) Information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla klagomålet, om något sådant nämns i det elektroniska klagomålsformuläret eller fastställs av onlineplattformen på grundval av informationen i formuläret.
- c) Om den svarande parten är näringsidkare, en uppmaning att inom tio kalenderdagar ange
  - om näringsidkaren har förbundit sig eller är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, och
  - om näringsidkaren är villig att använda ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b, om inte näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt tvistlösningsorgan.
- d) Om den svarande parten är konsument och näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om det alternativa tvistlösningsorganet eller, om näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att välja ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b.
- e) Namn på och kontaktuppgifter för kontaktpunkten för tvistlösning online i den medlemsstat där den svarande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.

4. Efter det att onlineplattformen har tagit emot de uppgifter som avses i punkt 3 led c eller d från den svarande parten, ska den på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål meddela den klagande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, följande information:

- a) Den information som avses i punkt 3 a.
- b) Om den klagande parten är konsument, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har uppgett i enlighet med punkt 3 c och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.

c) Om den klagande parten är näringsidkare och näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som konsumenten har uppgett i enlighet med punkt 3 d och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.

d) Namn på och kontaktuppgifter för den kontaktpunkt för tvistlösning online i den medlemsstat där den klagande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.

5. Den information som avses i punkt 3 b och punkt 4 b och c ska innehålla följande uppgifter om respektive alternativt tvistlösningsorgan:

- a) Det alternativa tvistlösningsorganets namn, kontaktuppgifter och webbadress.
- b) Kostnaderna för det alternativa tvistlösningsförfarandet, i förekommande fall.
- c) Det eller de språk som det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras på.
- d) Det alternativa tvistlösningsförfarandets genomsnittliga längd.
- e) Huruvida resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet är bindande eller inte.
- f) Skäl till att det alternativa tvistlösningsorganet får vägra att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU.

6. Onlineplattformen ska automatiskt och utan dröjsmål vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om att använda sig av i enlighet med punkterna 3 och 4.

7. Det alternativa tvistlösningsorgan till vilket klagomålet har vidarebefordrats ska utan dröjsmål informera parterna om huruvida det går med på att hantera tvisten eller avvisar den i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU. Det alternativa tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera tvisten ska också informera parterna om sina förfaranderegler och i tillämpliga fall om kostnaderna för tvistlösningsförfarandet i fråga.

8. Om inte parterna inom 30 kalenderdagar från det att klagomålsformuläret lämnades in har enats om ett alternativt tvistlösningsorgan eller om det alternativa tvistlösningsorganet avvisar tvisten, ska klagomålet inte behandlas ytterligare. Den klagande parten ska underrättas om möjligheten att kontakta en rådgivare för allmän information om andra möjligheter till rättslig prövning.



### Artikel 10

#### Lösning av tvisten

Ett alternativt tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera en tvist i enlighet med artikel 9 i denna förordning ska

- a) slutföra det alternativa tvistlösningsförfarandet inom den tidsfrist som avses i artikel 8 e i direktiv 2013/11/EU,
- b) inte kräva att parterna eller deras ombud är fysiskt närvarande, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och parterna är överens,
- c) utan dröjsmål informera onlineplattformen om
  - i) datum för mottagande av klagomålsärendet,
  - ii) föremålet för tvisten,
  - iii) datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet,
  - iv) resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet,
- d) inte vara skyldigt att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet via onlineplattformen.

### Artikel 11

#### Databas

Kommissionen ska vidta nödvändiga åtgärder för att inrätta och underhålla en databas, där den ska lagra de uppgifter som har behandlats i enlighet med artiklarna 5.4 och 10 c, med beaktande av artikel 13.2.

### Artikel 12

#### Behandling av personuppgifter

1. Tillgång till uppgifter om en tvist, inklusive personuppgifter, vilka har lagrats i den databas som avses i artikel 11 ska endast medges det alternativa tvistlösningsorgan till vilket tvisten har vidarebefordrats i enlighet med artikel 9 för de ändamål som avses i artikel 10. Tillgång till dessa uppgifter ska även medges kontaktpunkterna för tvistlösning online, i den mån det är nödvändigt, för de ändamål som avses i artikel 7.2 och 7.4.

2. Kommissionen ska ha tillgång till de uppgifter som behandlas i enlighet med artikel 10 för att övervaka användningen av onlineplattformen och hur den fungerar samt för att utarbeta de rapporter som avses i artikel 21. Kommissionen ska behandla personuppgifter om användarna av onlineplattformen i den mån det är nödvändigt för driften och underhållet av onlineplattformen, bl.a. för att övervaka de alternativa tvistlösningsorganens och kontaktpunkternas användning av onlineplattformen.

3. Personuppgifter inom ramen för en tvist ska lagras i den databas som avses i punkt 1 i denna artikel endast under så lång tid som krävs för att uppnå de mål för vilka de samlades in och för att säkerställa att de registrerade kan få tillgång till sina personuppgifter för att utöva sina rättigheter och ska raderas automatiskt senast sex månader efter det datum för avslutande av tvisten som har meddelats onlineplattformen i enlighet med artikel 10 c iii. Denna lagringstid ska även gälla för personuppgifter som har sparats i nationella register av det alternativa tvistlösningsorgan eller den kontaktpunkt för tvistlösning online som har hanterat tvisten i fråga, såvida det inte i det alternativa tvistlösningsorganets förfaranderegler eller i nationell rätt föreskrivs en längre lagringstid.

4. Rådgivarna ska betraktas som registeransvariga enligt artikel 2 d i direktiv 95/46/EG för sin egen uppgiftsbehandling enligt denna förordning och ska se till att behandlingen är förenlig med nationell lagstiftning som har antagits i enlighet med direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där kontaktpunkten för tvistlösning online med rådgivaren finns.

5. Varje alternativt tvistlösningsorgan ska betraktas som registeransvarigt enligt artikel 2 d i direktiv 95/46/EG för sin egen uppgiftsbehandling enligt denna förordning och ska se till att behandlingen är förenlig med nationell lagstiftning som har antagits i enlighet med direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är inrättat.

6. Kommissionen ska i samband med sina skyldigheter enligt denna förordning och behandlingen av personuppgifter i samband därmed betraktas som registeransvarig i enlighet med artikel 2 d i förordning (EG) nr 45/2001.

### Artikel 13

#### Sekretess och datasäkerhet

1. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga sekretessförbindelser som föreskrivs i lagstiftningen i medlemsstaten i fråga.

2. Kommissionen ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att trygga säkerheten för de uppgifter som behandlas i enlighet med denna förordning, inklusive lämplig åtkomstkontroll, en säkerhetsplan och hantering av säkerhetstillbud, i enlighet med artikel 22 i förordning (EG) nr 45/2001.

### Artikel 14

#### Konsumentinformation

1. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, och marknadsplatser online som är etablerade inom unionen, ska på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen. Denna länk ska vara lätt tillgänglig för konsumenterna. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online ska också ange sina e-postadresser.

2. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, vilka har åtagit sig eller är skyldiga att använda en eller flera alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, ska informera konsumenterna om förekomsten av onlineplattformen och möjligheten att använda denna onlineplattform för att lösa tvister. De ska tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen på sina webbplatser och, om erbjudandet görs via e-post, i det e-postmeddelandet. Informationen ska i tillämpliga fall också tillhandahållas i de allmänna villkoren för köpeavtal och tjänsteavtal online.

3. Punkterna 1 och 2 i denna artikel ska inte påverka tillämpningen av artikel 13 i direktiv 2013/11/EU och de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka ska tillämpas utöver den här artikeln.

4. Den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4 i direktiv 2013/11/EU och uppdateringar av den ska offentliggöras på onlineplattformen.

5. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, de behöriga myndigheter som fastställs i artikel 18.1 i direktiv 2013/11/EU och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2 i direktiv 2013/11/EU tillhandahåller en elektronisk länk till onlineplattformen.

6. Medlemsstaterna ska uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen.

7. Om näringsidkare är skyldiga att tillhandahålla information i enlighet med punkterna 1 och 2 och de bestämmelser som avses i punkt 3, ska de om möjligt tillhandahålla den informationen samtidigt.

#### Artikel 15

### De behöriga myndigheternas roll

Den behöriga myndigheten i varje medlemsstat ska bedöma huruvida de alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i den medlemsstaten fullgör sina skyldigheter enligt denna förordning.

#### KAPITEL III

### SLUTBESTÄMMELSER

#### Artikel 16

### Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 4 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

3. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

4. Om kommitténs yttrande enligt punkterna 2 och 3 ska inhämtas genom skriftligt förfarande, ska förfarandet avslutas utan resultat, om inom tidsgränsen för att avge yttrandet kommitténs ordförande så beslutar eller en enkel majoritet av kommittéledamöterna så begär.

#### Artikel 17

### Utövande av delegering

1. Befogenheten att anta delegerade akter ges till kommissionen med förbehåll för de villkor som anges i denna artikel.

2. Den befogenhet att anta delegerade akter som avses i artikel 8.3 ska ges tills vidare från och med den 8 juli 2013.

3. Den delegering av befogenhet som avses i artikel 8.3 får när som helst återkallas av Europaparlamentet eller rådet. Ett beslut om återkallelse innebär att delegeringen av den befogenhet som anges i beslutet upphör att gälla. Beslutet får verkan dagen efter det att det offentliggörs i *Europeiska unionens officiella tidning*, eller vid ett senare i beslutet angivet datum. Det påverkar inte giltigheten av delegerade akter som redan har trätt i kraft.

4. Så snart kommissionen antar en delegerad akt ska den samtidigt delge Europaparlamentet och rådet denna.

5. En delegerad akt som antas enligt artikel 8.3 ska träda i kraft endast om varken Europaparlamentet eller rådet har gjort invändningar mot den delegerade akten inom en period av två månader från den dag då akten delgavs Europaparlamentet och rådet, eller om både Europaparlamentet och rådet, före utgången av perioden, har underrättat kommissionen om att de inte kommer att invända. Denna period ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

#### Artikel 18

### Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner för överträdelser av denna förordning och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

## Artikel 19

**Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004**

I bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 <sup>(1)</sup> ska följande punkt läggas till:

”21. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1): artikel 14.”

## Artikel 20

**Ändring av direktiv 2009/22/EG**

Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG <sup>(2)</sup> ändras på följande sätt:

1. I artiklarna 1.1, 1.2 och 6.2 b ska orden ”de direktiv som anges i förteckningen i bilaga I” ersättas med orden ”de unionsakter som anges i förteckningen i bilaga I”.

2. I rubriken i bilaga I ska orden ”FÖRTECKNING ÖVER DIREKTIV” ersättas med orden ”FÖRTECKNING ÖVER UNIONSAKTER”.

3. I bilaga I ska följande punkt läggas till:

”15. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1): artikel 14.”

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

På Europaparlamentets vägnar

M. SCHULZ

Ordförande

## Artikel 21

**Rapportering**

1. Kommissionen ska årligen rapportera till Europaparlamentet och rådet om hur onlineplattformen fungerar, med början ett år efter det att onlineplattformen har tagits i drift.

2. Senast den 9 juli 2018 och därefter vart tredje år ska kommissionen för Europaparlamentet och rådet lägga fram en rapport om tillämpningen av denna förordning, inbegripet särskilt om klagomålsformulärets användarvänlighet och eventuella behov av anpassning av uppgifterna i bilagan till denna förordning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av denna förordning.

3. Om båda de rapporter som avses i punkterna 1 och 2 ska läggas fram samma år, ska endast en gemensam rapport läggas fram.

## Artikel 22

**Ikraftträdande**

1. Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

2. Denna förordning ska tillämpas från och med den 9 januari 2016 utom följande bestämmelser:

— Artiklarna 2.3 och 7.1 och 7.5, som ska tillämpas från och med den 9 juli 2015.

— Artiklarna 5.1, 5.7, 6, 7.7, 8.3, 8.4, 11, 16 och 17, som ska tillämpas från och med den 8 juli 2013.

På rådets vägnar

L. CREIGHTON

Ordförande

<sup>(1)</sup> EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>(2)</sup> EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

## BILAGA

**Uppgifter som ska lämnas när ett klagomål lämnas in**

1. Huruvida den klagande parten är konsument eller näringsidkare.
  2. Konsumentens namn och e-postadress och geografiska adress.
  3. Näringsidkarens namn, e-postadress, webbadress och geografiska adress.
  4. I tillämpliga fall, den klagande partens ombuds namn, e-postadress och geografiska adress.
  5. I tillämpliga fall, den klagande partens eller dennes ombuds språk.
  6. Den svarande partens språk, om detta är känt.
  7. Typ av vara eller tjänst som klagomålet avser.
  8. Huruvida varan eller tjänsten erbjöds av näringsidkaren och beställdes av konsumenten på en webbplats eller på annan elektronisk väg.
  9. Priset för den köpta varan eller tjänsten.
  10. Det datum då konsumenten köpte varan eller tjänsten.
  11. Huruvida konsumenten har tagit kontakt direkt med näringsidkaren.
  12. Huruvida tvisten hanteras eller tidigare har hanterats av ett alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol.
  13. Typ av klagomål.
  14. Beskrivning av klagomålet.
  15. Om den klagande parten är en konsument, de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren är skyldig att använda eller har åtagit sig att använda i enlighet med artikel 13.1 i direktiv 2013/11/EU, om detta är känt.
  16. Om den klagande parten är näringsidkare, vilket eller vilka alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren åtar sig eller är skyldig att använda.
-