



Brüssel, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Ettepanek:

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU DIREKTIIV,

millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta ning direktiive (EL) 2015/2302, (EL) 2019/2161 ja (EL) 2020/1828

(EMPs kohaldatav tekst)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

SELETUSKIRI

1. ETTEPANEKU TAUST

Ettepaneku põhjused ja eesmärgid

Direktiiv 2013/11/EL¹ tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta annab ELi tarbijatele võimaluse lahendada oma lepingulistest kohustustest tulenevad vaidlused ELis asuvate kauplejatega kvaliteetsete kohtuväliste menetluste teel. Direktiivi peamine eesmärk on tagada, et kõigis liikmesriikides oleks kättesaadavad ühistele kvaliteedikriteeriumidele vastavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, mille abil saab vaidlusi lahendada kiiresti, rahumeelselt, taskukohaselt ja õiglaselt kõigis tarbijaturu sektorites. Sel õigusaktil on olnud keskne roll tarbijakaitse kõrge taseme tagamisel siseturul, sest tänu sellele on tarbijatel olnud võimalik lahendada väikese väärtusega vaidlusi, mille puhul nad ei soovi kohtusse pöörduda, sest see on kulukas ja aeganõudev. Kauplejad saavad tänu direktiivile säilitada oma hea maine, kui nad osalevad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes ja täidavad selliste menetluste tulemusel tehtud otsuseid.

Direktiiv pärineb aga rohkem kui kümne aasta tagusest ajast ja see ei sobi hästi uutest tarbijaturu suundumustest tulenevate vaidluste lahendamiseks. ELi tarbijad teevad oluliselt rohkem oste internetis, sealhulgas kolmandate riikide kauplejatel. Kahjuks puutuvad tarbijad selle käigus internetipõhiste kasutajaliidest kaudu ka üha rohkem kokku ebaausate võtetega, millega kas tahtlikult või realselt moonutatakse või kahjustatakse oluliselt teenusesaajate võimalusi teha sõltumatuid ja teadlikke valikuid või otsuseid (petuelemendid). Muud probleemid on seotud varjatud reklaami, libahinnangute, moonutatud hinnaesituste või olulise lepingueelse teabe puudumisega. Need suundumused mõjutavad teataval määral ka oste, mis tehakse mujal kui internetis, sest tarbijaid on tugevamalt digitaalse turunduse mõjusfääris, mis kajastub tarbijate konkreetsete kaubamärkide või kauplejate valikutes. Sellised suundumused õõnestavad tarbijate usaldust digiturgude vastu, sest seal kasutatakse tarbijate haavatavust ära. See tähendab, et tarbijatel on üha keerukamaks muutuvate vaidluste lahendamiseks vaja tõhusaid menetlusi.

Komisjoni 2023. aasta hinnangus, mis puudutas vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi rakendamist ELis, jõuti järeldusele, et vaidluste kohtuvälise, eelkõige piiriülese lahendamise kasutatakse paljudes liikmesriikides endiselt vähe ja põhjused selleks on erinevad: näiteks kulud, keerukad menetlused, keelebarjäär ja kohaldatav õigus. Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi kohaldamisala on kitsalt määratletud ning direktiiv ei ole sobi selliste vaidluste lahendamiseks, mis tekivad eelkõige digiturgudel. Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv on miinimumnõuete direktiiv, mis on võimaldanud liikmesriikidel töötada välja oma vaidluste kohtuvälise lahendamise raamistiku, milles arvestatakse nende kultuuri, investeeringuid, ressursse, taristut, teadlikkust jne. Selle taustal kuulutas komisjon oma 2023. aasta seadusandlikus tööprogrammis² välja tarbijaõiguste tagamise paketi, milles nähti ette komisjoni ettepanekud sihipärasteks muudatusteks vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivis ja vaidluste internetipõhise lahendamise määruse kehtetuks tunnistamine³.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Vt II lisa 8. rida (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi

Käesoleva ettepaneku eesmärk on **säilitada praegune minimaalsel ühtlustamisel põhinev lähenemisviis** ja muuta seda üksnes nii, et see sobiks paremini tänapäevaste tarbijaturgudega.

Läbivaadatud vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi eesmärgid on järgmised:

- muuta vaidluste kohtuvälise lahendamise raamistikku selliselt, et see sobiks kasutamiseks digiturgudel ja hõlmaks sõnaselgelt mitmesuguseid ELi tarbijaõigusi, mida ei pruugita lepingutes selgesõnaliselt kirjeldada või mis on seotud lepingueelsete etappidega;
- parandada vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamist piiriülestes vaidlustes, pakkudes tarbijatele ja kauplejatele kohandatud abi;
- lihtsustada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi, et sellest saaksid kasu kõik osalised; selleks tuleks muu hulgas leevendada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste teatamiskohustust ja kauplejate teavitamiskohustust ning samal ajal julgustada kauplejaid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes rohkem osalema, kehtestades vastamiskohustuse.

Nende eesmärkide saavutamiseks käsitletakse käesolevas ettepanekus alljärgnevat elemente.

- **Kohaldamisala:** vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi sisulist ja geograafilist kohaldamisala täpsustatakse ja laiendatakse, et see hõlmaks järgmist:
- igat liiki vaidlused, mis on seotud ELi tarbijaõigusega (st mitte ainult lepingulised vaidlused). Kehtiva direktiivi probleem seisneb selles, et selle kohaldamisala on kitsalt määratletud ja sellega võidakse seega välistada vaidlused, mis on seotud lepingueelsete etappidega või seadusjärgsete õigustega, nagu õigus vahetada teenuseosutajat või õigus olla kaitstud asukohapõhise tõkestuse eest;
- vaidluste lahendamine ELi tarbijate ja kolmandate riikide kauplejate vahel (viimased saavad osaleda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes vabatahtlikkuse alusel samamoodi nagu ELi kauplejadki).
- **Vastamiskohustus:** nõue, et kauplejad vastaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse päringule, olenemata sellest, kas nad kavatsevad kavandatavas vaidluste kohtuvälise lahendamise protsessis osaleda või mitte (kuid muutmata vaidluste kohtuvälise lahendamise protsessides osalemist kohustuslikuks).
- **Teavitamiskohustused:** kaotada kauplejate kohustus teavitada tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, kui nad ei kavatse neid kasutada.
- **Piiriülene vaidluste kohtuvälise lahendamine:** anda asjaomastele organitele ja eelkõige Euroopa tarbijakeskustele uus toetav roll tarbijate abistamisel ja suunamisel piiriülestes vaidlustes. Lisaks võtab komisjon kasutusele kasutajasõbralikud digivahendid, et aidata pädeva organi juurde suunatud tarbijatel oma vaidlus lahendada.

Oma teatises „ELi pikaajaline konkurentsivõime: pilk 2030. aasta järgsesse aega“⁴ rõhutas komisjon, kui oluline on regulatiivne süsteem, mille abil tagada eesmärkide saavutamine

2009/22/EÜ (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1698742380629&uri=CELEX%3A32013R0524>

⁴ COM (2023) 168

minimaalsete kuludega. Seepärast on komisjon võtnud kohustuse kiirendada aruandlusnõuete ratsionaliseerimist ja lihtsustamist, seades lõppeesmärgiks vähendada halduskoormust 25 %, kahjustamata samas seonduvaid poliitikaeesmärke. Ka vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise korra läbivaatamine on osa ratsionaliseerimise paketist.

Aruandlusnõuded on esmatähtsad õigusaktide nõuetekohase täitmise ja järelevalve tagamisel. Nende kulud korvab üldiselt nendest saadav kasu, mis väljendub eelkõige peamiste poliitikameetmete täitmise järelevalves ja tagamises. Aruandlusnõuded võivad aga tuua sidusrühmadele kaasa ka ebaproportsionaalse koormuse, mõjutades eelkõige VKEsid ja mikroettevõtjaid. Aruandlusnõuete kumuleerumine aja jooksul võib tuua kaasa üleliigsed, dubleerivad või aegunud kohustused, ebatõhusa aruandlussageduse ja -ajastuse või sobimatud andmete kogumise meetodid. Vaidluste kohtuvälise lahendamise raamistiku edasise ühtlustamisega ELis peaks algatus tooma kaasa kulude kokkuhoiu ja väiksema halduskoormuse nii vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevatele asutustele kui ka kauplejatele kooskõlas REFITi ja põhimõttega „üks sisse, üks välja“ ning aitama ka kaasa võrdsete võimaluste loomisele ELi ja kolmandate riikide kauplejate jaoks.

Seepärast on aruandluskohustuste ühtlustamine ja halduskoormuse vähendamine esmatähtis. Sellega seoses on käesoleva ettepaneku eesmärk lihtsustada tarbijate õiguskaitsega seotud algatusi järgmiselt:

- (a) kaotatakse kauplejate jaoks vaidluste kohtuvälise lahendamise seotud teavitamiskohustus;
- (b) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peaksid esitama vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevatele asutustele aruandeid oma tegevuse kohta iga aasta asemel iga kahe aasta tagant. Lisaks ei pea nad enam andma aru oma koostöö kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, mis hõlbustavad piiriüleste vaidluste lahendamist, kui neid kasutatakse;
- (c) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ei pea enam esitama pädevatele asutustele iga kahe aasta järel hinnangut oma koostöö tulemuslikkuse kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, teavet oma töötajatele pakutava koolituse kohta ega hinnangut üksuse pakutava vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuslikkuse ega selle toimimise parandamise võimaluste kohta.

Kooskõla poliitikavaldkonnas praegu kehtivate õigusnormidega

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv on menetlusedirektiiv, milles sätestatakse kvaliteedikriteeriumid, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel tuleb ühetaoliselt kohaldada kõikjal liidus, ning menetlused, mida järgides peavad liikmesriigid selliseid üksusi akrediteerima, jälgima nende vastavust kriteeriumidele ning tagama selliste üksuste olemasolu ja toimimise läbipaistvuse.

Kavandatud muudatusettepanekute eesmärk on tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused saaksid lahendada kõiki tarbijavaidlusi, eelkõige neid, mis tekivad digiturgudel, muu hulgas seoses lepinguväliste kohustustega, ja ka vaidlusi, mis on seotud lepinguväliste seadusjärgsete õigustega. Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi täpsustamise ja kohaldamisala laiendamise parandavad muudatused selle kooskõla kehtivate tarbijakaitsealaste õigusaktidega, võimaldades vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel tegeleda suurema hulga vaidlustega, mida on täpsustatud direktiivi lisas. Seega on muudatustel positiivne mõju poliitikavaldkonna eesmärkide saavutamisel.

Ettepanek kuulub esimesse meetmepaketti, mille eesmärk on ratsionaliseerida aruandlusnõudeid. Tegemist on pideva protsessiga, mille raames vaadeldakse põhjalikult olemasolevaid aruandlusnõudeid, et hinnata nende jätkuvat asjakohasust ja muuta need tõhusamaks. Ratsionaliseerimismeetmed ei mõjuta poliitikavaldkonna eesmärkide saavutamist. Samas saavad kulude ja aja kokkuhoiust kasu ettevõtjad ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kui leevendatakse aruandluskohustusi, mis ei paranda vaidluste kohtuvälise lahendamise protsessi mingilgi moel.

Kooskõla muude liidu tegevuspõhimõtetega

Digiteenuste määruse artikkel 21, mis puudutab vaidluste kohtuvälise lahendamise, ei piira vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi kohaldamist (digiteenuste määruse artikli 21 lõige 9). Lisaks on sellega reguleeritud see, kuidas vahendusteenuste kasutajad saavad esitada kaebuse vahendaja otsuste peale, mis puudutavad ebaseaduslikku või kahjulikku sisu modereerimist, kaasa arvatud juhul, kui teenuseosutaja otsustab pärast teate saamist jätta meetmed võtmata. Isegi kui selline ebaseaduslik sisu või sisu, mis on muul viisil vastuolus vahendaja teenusetingimustega, võib puudutada kolmandast isikust kaupleja ebaausaid kaubandusvõtteid, lahendatakse digiteenuste määruse artikli 21 kohane vaidlus vahendaja ja teenusesaaja vahel, keda sisu modereerimise otsus puudutab, ning see piirdub kõnealuse sisu või konto suhtes kohaldatavate piirangutega. Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi kohaldatakse edasi kolmandast isikust kauplejaga tekkinud tarbijavaidlustes, mis tavaliselt puudutavad seda, kuidas saada raha tagasi, kuidas parandada puudusega toodet, peatada ebaõiglastel tingimustel põhinev leping jne. Seepärast pakub vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv tarbijatele täiendavaid vahendeid, mille abil lahendada probleem, mis on tekkinud seetõttu, et kaupleja kasutab ebaseaduslikke kaubandusvõtteid, mitte seoses vahendaja sisu modereerimisega.

Õigusloome kvaliteedi ja tulemuslikkuse programmi raames tagab komisjon, et tema õigusaktid on eesmärgipärased, suunatud sidusrühmade vajadustele ja aitavad minimeerida koormust ning nende abil saavutatakse seatud eesmärgid. Need ettepanekud on seega osa õigusloome kvaliteedi ja tulemuslikkuse programmist ning vähendavad ELi õiguskeskkonnast tuleneva aruandluse keerukust.

Kuigi teatavad aruandlusnõuded on väga olulised, peavad need olema võimalikult tõhusad, vältides kattuvusi ja tarbetut aruandluskoormust ning kasutades võimalikult palju digitaalseid ja koostalitlusvõimelisi lahendusi.

Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi sihipäraste muudatustega ratsionaliseerida, ei mõjuta see poliitikavaldkonna eesmärkide saavutamist alljärgnevatel põhjustel.

- Kauplejate veebisaidil kohustuslikus korras esitatav teave vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta ei ole siduv nende kauplejate suhtes, kes ei kavatse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda ja kellel sellist kohustust riigisisese või ELi õiguse alusel ei ole. Aga need kauplejad, kes kasutavad aktiivselt vaidluste kohtuvälise lahendamist, võivad sellest oma kliente asjakohasel viisil teavitada.
- Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste aruandluskohustust lihtsustatakse, et vähendada nende aruannete esitamise sagedust ühelt aastalt kahele aastale. See võimaldab koguda rohkem teavet ja seega luua parema aluse, mille pinnalt hinnata nende toimimist keskpikas perspektiivis. Mõned elemendid ei peaks olema kohustuslikud, sest see on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste otsustada, millist teavet on kõige asjakohasem avaldada ja/või edastada pädevatele asutustele.

Kokku hoitud kulusid ja aega tuleks kasutada muudel eesmärkidel, näiteks töötajate koolitamiseks.

2. ÕIGUSLIK ALUS, SUBSIDIAARSUS JA PROPORTSIONAALSUS

Õiguslik alus

Kavandatava direktiivi õiguslik alus on ELi toimimise lepingu artikkel 114 (siseturu väljakujundamise kohta), võttes nõuetekohaselt arvesse ELi toimimise lepingu artiklit 169⁵. Sellega on ELile antud pädevus võtta meetmeid, et ühtlustada siseriiklikke õigusnorme siseturu rajamise ja selle toimimise eesmärgil. Ettepaneku eesmärk on tagada kõrgetasemeline tarbijakaitse ning seeläbi siseturu tõrgeteta toimimine.

Subsidiaarsus

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiviga tagatakse pärast selle läbivaatamist kõigile tarbijatele ja kauplejatele paremad võimalused vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks kvaliteetsel ja kulutõhusal viisil, mis sobib kasutamiseks ka digiturgetel. Vaidluste kohtuvälise lahendamise lihtsustamine ja kulutõhusamaks muutmine piiriülese mõõtmega vaidluste lahendamiseks, soodustades sarnaste kohtuasjade liitmist ühe menetluse alla, aitab vaidlusi tõhusamalt lahendada, sealhulgas piiriüleses kontekstis. See omakorda peaks suurendama tarbijate usaldust internetiostude, aga ka turismi- ja reisiteenuste tarbimise vastu ELis ja mujal.

Kavandatava meetme eesmärke ei ole võimalik piisavalt saavutada üksnes liikmesriikide tasandil ning kavandatava meetme ulatuse või toime tõttu on eesmärgid paremini saavutatavad ELi tasandil. ELi meetmetega tagatakse tarbijakaitse ühtlaselt kõrge tase, tarbijate suurem usaldus vaidluste kohtuvälise lahendamise vastu ning rohkem võrgustikutööd ja parimate tavade vahetamist ELi tasandil (nt sellistel teemadel nagu digivahendite kasutamine, et muuta vaidluste kohtuvälise lahendamise kulutõhusamaks ja järjepidevamaks, juhtumite lahendamise menetlused, sektoripõhine vaidluste kohtuvälise lahendamise jne).

Aruandlusnõuded, mida lihtsustatakse, on kehtestatud ELi õiguses. Seetõttu on parem ratsionaliseerida ELi tasandil, et tagada õiguskindlus ja aruandluse järjepidevus andmete võrreldavuse osas, kui hinnatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise rakendamist ja selle valdkonna edusamme liikmesriikides.

Proportsionaalsus

Mõjuhindangus tehti proportsionaalsuse kontroll, tagamaks, et kavandatud poliitikavariandid on kulude ja ressursside poolest proportsionaalsed. Ettepanekus kasutatud lähenemisviis on ambitsioonikas ja tulevikukindel ning ettepanek toob tänu kohaldamisala laiendamisele ja täpsustamisele tarbijatele ja ühiskonnale suuremat kasu. Tänu sellele on võimalik lahendada rohkem vaidlusi kohtuväliselt ning suurendada tarbijate usaldust turgude vastu ja muuta turud tõhusamaks. Kui vaidlusi on lihtsam lahendada, hõlbustab see ettevõtjate jaoks ka müügijärgsete teenuste haldamist, samal ajal kui väheneb läbipaistvusnõuetest tulenev

⁵ ELi toimimise lepingu artiklis 169 on sätestatud, et eesmärke edendada tarbijate huve ja tagada kõrgetasemeline tarbijakaitse on võimalik saavutada artikli 114 põhjal võetud meetmetega.

koormus. Kauplejatele kehtestatud kohustus vastata vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste taotlustele võimaldab menetlusi kiirendada, sest siis on kiiresti selge, kas kaupleja nõustub menetluses osalema või mitte. Ettepanek piirdub üksnes sellega, mis on rangelt vajalik selle eesmärkide saavutamiseks.

Selles säilitatakse minimaalse ühtlustamise lähenemisviisi, jättes liikmesriikidele teatava paindlikkuse, sealhulgas otsustamaks, kas muuta kaupleja osalemine vaidluste kohtuvälises lahendamises kohustuslikuks või jätta see vabatahtlikuks või kasutada segavarianti sõltuvalt turusektoritest.

Hoolimata sellest, et suur hulk tarbijaid kasutab neid vaidluste lahendamise süsteeme, mida pakuvad internetipõhised kauplemiskohad oma vahendusteenuste raames, ei tee komisjon ettepanekut selliste teenuste reguleerimiseks. Selle asemel võttis komisjon vastu internetipõhiste kauplemiskohtadele ja ELi kutseorganisatsioonidele suunatud soovitus, milles selgitatakse, et nende vaidluste lahendamise süsteemid on olulised alternatiivsed vaidluste lahendamise vahendid, mille abil on võimalik lahendada arvukalt tarbijavaidlusi ja oluliselt parandada juurdepääsu piiriülestele vaidlustele. Kui need süsteemid on loodud ettevõttesiseselt, peaksid need olema kooskõlas vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi kvaliteedikriteeriumidega, et tagada vaidluses osalevatele tarbijatele ja kauplejatele sõltumatus ja õiglus. Lisaks tehakse ettepanek tunnistada kehtetuks internetipõhise vaidluste lahendamise määrus, kuna see ei aita oluliselt parandada internetitarbijate juurdepääsu kvaliteetsele vaidluste kohtuvälisele lahendamisele. Kehtetuks tunnistamisega vähendatakse oluliselt ettevõtjate koormust, kuna kaotatakse nõue, mille järgi peavad kõik ELis asuvad internetipõhised kauplejad esitama lingi vaidluste internetipõhise lahendamise platvormile (edaspidi „ODR-platvorm“) ja kasutama spetsiaalset e-posti aadressi.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele esitatavate aruandlusnõuete ratsionaliseerimisega vähendatakse halduskoormust, muutes kehtivaid nõudeid määral, mis ei mõjuta laiemat poliitikaeesmärgi sisu. Ettepanek piirdub nende muudatustega, mida on vaja tõhusa aruandluse tagamiseks ilma asjaomaste õigusaktide olulisi elemente muutmata.

Vahendi valik

Valitud õigusakt on direktiiv, millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL. Direktiiv on saavutatava tulemuse – st siseturu toimimise saavutamine – seisukohalt siduv, kuid jätab vormi ja meetodite valiku riigi ametiasutustele. See võimaldab liikmesriikidel muuta kehtivaid õigusakte (millega direktiiv 2013/11/EÜ riigisisisesse õigusesse üle võeti), et viia need direktiiviga vastavusse, ning seega piirata sellise reformi mõju oma õigussüsteemile.

Paralleelselt käesoleva läbivaatamisega tehakse ettepanek tunnistada kehtetuks määrus (EL) nr 524/2013⁶ tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta ja loobuda sellega ette nähtud ODR-platvormist, kuna see süsteem on ebatõhus ja selle kulud on ELi ettevõtjate jaoks ebaproportsionaalselt suured. Seepärast on vaja muuta ELi direktiive, mis sisaldavad viiteid internetipõhise vaidluste lahendamise määrusele.

⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (ELT L 165, 18.6.2013, lk 1).

3. JÄRELHINDAMISE, SIDUSRÜHMADEGA KONSULTEERIMISE JA MÕJU HINDAMISE TULEMUSED

Praegu kehtivate õigusaktide järelhindamine või toimivuse kontroll

2023. aastal tegi komisjon direktiivi täieliku hindamise⁷ kooskõlas parema õigusloome vahendite viie kriteeriumiga (tulemuslikkus, tõhusus, asjakohasus, sidusus, ELi lisaväärtus). Hindamise peamine ülesanne oli teha kindlaks, mil määral on vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv aidanud tarbijatel lahendada kauplejatega tekkinud vaidlusi rahuldaval viisil ja kooskõlas ühtlustatud kvaliteedinõuetega, mis on sätestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi II peatükis.

Üldiselt on kõik liikmesriigid vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi nõuetekohaselt rakendanud. Kuna tegemist on minimaalse ühtlustamise lähenemisviisiga, otsustavad liikmesriigid riikliku vaidluste kohtuvälise lahendamise raamistiku haldamise, ülesehituse ja struktuuri üle ise. Kauplejate osalemine on liikmesriigiti väga erinev ja sõltub muu hulgas sellest, kas nende osalemine on kohustuslik või vabatahtlik, kas tulemus on siduv või kas reeglite rikkujat nimelt avalikustatakse või mitte.

Juurdepäas vaidluste kohtuvälisele lahendamisele sõltub hinnast, pakutavast abist, kasutajasõbralikest menetlustest, teadlikkusest jne. Osalemisel on mitmeid takistusi, eelkõige piiriülestes juhtumites (seoses kohaldatava õiguse, keelebarjääri, kulude, keerukate menetlustega). Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste investeeringud digitaliseerimisse on vähendanud pikas perspektiivis sellise lahendamisviisi kulusid ja parandanud vaidluste kohtuvälise lahendamise tulemuste järjepidevust. Vaidluste kohtuvälise lahendamise kulud on liikmesriigiti väga erinevad ning sõltuvad olemasolevast taristust, rahastamismudelist, selliste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arvust, mis on akrediteeritud ja mille üle tehakse järelevalvet, tarbija- ja kauplejate tasudest ning sellest, kas vaidluste kohtuvälise lahendamise struktuurid olid juba varem olemas. Kulude kohta andmeid ei ole ja seetõttu on vaidluste kohtuvälise lahendamise kulutõhusust keeruline arvutada. Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteem on siiski oluliselt kulutõhusam võrreldes kuludega, mida tarbijad, kauplused ja liikmesriigid kannaksid juhul, kui kõiki tarbijavaidlusi tuleks lahendada kohtus. Kulud oleks võimalik mõningal määral kokku hoida, vähendades teatavat aruandluskoormust, mida paljud sidusrühmad on hinnanud ebaproportsionaalseks.

Ent direktiivi kohaldamisala piiramine ELis asuvate kauplejatega jätab paljud tarbijad ilma juurdepääsust õiglastele õiguskaitse süsteemidele. Kriisiolukordades, näiteks COVID-19 pandeemia ja hiljutises energiakriisis, osutusid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused oluliseks mehhanismiks, mille abil tulla toime kriiside tõttu lisandunud tarbijaprobleemidega. Ehk et kriisid ei ole seadnud direktiivi asjakohasust kahtluse alla, vaid küsimus on selles, kas teatavaid mehhanisme tuleks tugevdada, eelkõige selleks, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused saaksid samaaegselt tegeleda rohkemate juhtumitega nende liitmise teel.

Sidusrühmad on pidanud minimaalse ühtlustamise lähenemisviisi õnnestunuks ja nad on tungivalt soovitanud see alles jätta. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on saanud kasu ELi tasandi meetmetest, mis pakkusid neile platvormi parimate tavade vahetamiseks ja rahalise abi andmiseks, et parandada oma taristut, sealhulgas juhtumite menetlemist, suutlikkuse suurendamist ja teadlikkust vaidluste kohtuvälisest lahendamisest.

⁷ Hinnang avaldatakse ettepanekuga koos paketine.

Hindamise järeldused ajendasid komisjoni kaaluma seadusandlikku ettepanekut, millega muuta kehtivat vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi, et see sobiks paremini kokku eelkõige digiturgudega.

Konsulterimine sidusrühmadega

Komisjon kohaldab oma poliitika kujundamisel tõenditel põhinevat lähenemisviisi ja seepärast ta

- (a) korraldas kaks mitmekeelset avalikku konsultatsiooni, mille puhul kasutati vaidluste kohtuvälise lahendamise suhtes tagasiulatuvat ja tulevikku suunatud lähenemisviisi, ning avaldas oma veebisaidil „Avaldage arvamust!“ tagasisidekorje, milles juhiti tähelepanu muudatustele, mida on kavas vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivis teha;
- (b) korraldas mitmesuguseid kontakt- ja hübriidseminare, sealhulgas vaidluste kohtuvälise lahendamise 2021. aasta septembris toimunud konverents; paneelarutelu tarbijaküsimusi käsitleval tippkohtumisel ja piiriülese vaidluste kohtuvälise lahendamise ümarlaul 2022. aastal;
- (c) koostas küsimustiku, et aidata vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevatel asutustel koostada 2022. aasta riiklike vaidluste kohtuvälise lahendamise aruandeid kooskõlas vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikliga 26;
- (d) osales mitmesugustel üritustel (nt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste aastapäeva üritused, vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustiku üritused FIN-Netis ja Travel-netis, teabetunnid jne), et koguda tagasisidet selle kohta, kuidas vaidluste lahendamist parandada;
- (e) tellis uuringu, milles keskenduti vaidluste kohtuvälise lahendamise rakendamisele neljas jurisdiktsioonis, ja vaidluste kohtuvälise lahendamise käitumisuuringu;
- (f) tutvus hiljutiste vaidluste kohtuvälise lahendamist puudutavate seisukohavõttudega peamiste sidusrühmade, sealhulgas Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku (ECC-Net),⁸ Euroopa Tarbijaliitude Ameti (BEUC)⁹ jne poolt.

Kõigi kategooriate sidusrühmade valdav enamik rõhutas vajadust vaadata vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv läbi ja laiendada selle kohaldamisala sõnaselgelt vaidlustele, mis on seotud tarbijate seadusjärgsete õigustega, sõltumata lepingu olemasolust või puudumisest või sellest, mis on lepingus kirjas, ning muuta vaidluste kohtuvälise lahendamise raamistik kättesaadavamaks ja seega kulutõhusamaks, eelkõige piiriüleste vaidluste lahendamiseks. Erimeelsusi on olnud küsimuses, kas stimuleerida vaidluste kollektiivset kohtuvälise lahendamist asjade liitmise kaudu, kuna mõne vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse ressursid ja suutlikkus on piiratud. Avaliku konsultatsiooni käigus toetas 111 vastanust vaidluste kollektiivset kohtuvälise lahendamist 58 %. Ka piiriülesel ümarlaul jõuti järeldusele, et vaidluste kollektiivset kohtuvälise lahendamist tuleks julgustada, et tagada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste jätkusuutlikkus kriisi ajal. Sidusrühmad rõhutasid siiski, et vaidluste kollektiivse kohtuvälise lahendamise menetluste kujundamine peaks jääma liikmesriikide otsustada.

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

Mõned sidusrühmad usuvad, et internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide rolli suurendamine nii, et neist saaksid *de facto* vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid, parandaks eelkõige piiriüleste vaidluste lahendamise võimalusi. Enamik sidusrühmi leidis, et ODR-platvorm ei ole tõhus, mistõttu on vaja pakkuda kasutajasõbralikke vahendeid, mille abil saaks tarbijaid paremini teavitada nende võimalustest saada õiguskaitset ja sellest, milliseid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid kasutada.

Sidusrühmad rõhutasid ka, et tarbijakeskustel on väga oluline roll tarbijate abistamisel piiriüleste ostudega seotud probleemide korral. Näiteks kinnitati nõukogu eesistujariigi Tšehhi poolt 2022. aasta septembris korraldatud mitteametlikul tarbijakaitseteemalisel ministrite kohtumisel, et kõik liikmesriigid on rahul Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku poolt tarbijatele nende piiriülestes vaidlustes antava abiga ja leiavad, et nende rolli tuleks tulevikus tugevdada.

2021. aastal toimunud vaidluste kohtuvälise lahendamise assambleel osalejad rõhutasid, kui oluline on vähendada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste aruandluskohustust, et vabastada vahendeid, mida saaks kasutada nende teavitustegevuse laiendamiseks.

Ekspertiarvamuste kogumine ja kasutamine

Komisjon tellis välistöövõtjatelt kolm vaidluste kohtuvälise lahendamisega seotud uuringut.

- (1) Andmekogumisuuringus analüüsiti tagasisidet, mis saadi tagasivaatavalt avalikult konsultatsioonilt, kõigilt ELi liikmesriikidelt, Norralt ja Islandilt komisjonile esitatud vaidluste kohtuvälise lahendamise aruannetest ning viiest juhtumiuuringust, mis põhinesid dokumentide analüüsil ja intervjuudel erinevates sektorites (e-kaubandus, reisimine, rahandus, tehisintellekt vaidluste kohtuvälises lahendamises ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste akrediteerimine).
- (2) Vaidluste kohtuvälise lahendamise käitumisuuringus analüüsiti, kuidas julgustada tarbijaid kasutama vaidluste kohtuvälise lahendamist ja kuidas tehisintellektipõhine õigusrobot aitaks tarbijatel paremini mõista oma õiguskaitsevahendeid ja leida õige vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus.
- (3) Õigusuuringus käsitleti vaidluste kohtuvälise lahendamist/internetipõhise lahendamist puudutavat akadeemilist kirjandust neljas ELi liikmesriigis.

Kõik uuringud avaldatakse komisjoni vaidluste kohtuvälise lahendamise veebilehel: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_et

Aruandluskohustuse vähendamise ettepanekuni jõuti pärast olemasolevate aruandluskohustuste sisekontrolli protsessi ja tuginedes asjaomaste õigusaktide rakendamisel saadud kogemustele. Ettepanek on ELi õigusaktidest tulenevate aruandlusnõuete pideva hindamise protsessi osa ja seepärast jätkatakse sellise koormuse ja selle sidusrühmadele avalduva mõju hindamist.

Mõjuhindang

Mõjuhindangu tegemisel analüüsiti nelja poliitikavarianti. Eelistatud variant puudutas direktiivi esemelise kohaldamisala laiendamist, piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise lihtsustamist ja kauplejatele vastamiskohustuse kehtestamist.

Selle variandi puhul suureneks selliste vaidluste arv, mida on võimalik kohtuväliselt lahendada, ligikaudu 4,5 %. See on otseselt seotud direktiivi esemelise kohaldamisala laiendamisega tarbijavaidlustele, mis lähevad kaugemale kitsalt lepingulistest küsimustest, kuna sinna võiks lisada ka vaidlused, mis käsitlevad seadusjärgseid õigusi, mida ei ole lepingus sõnaselgelt nimetatud või mis on seotud tarbijaõigustest tulenevate küsimustega, nagu teenuseosutaja vahetamine, diskrimineerimine, hindade läbipaistvus ja lepingueelne teave või sisu kaasaskantavus. Nagu on näha mõjuhinnangu probleempüstitusest, on praegu ligikaudu 2 250 000 tarbijal probleeme, mida nad sooviksid lahendada vaidluste kohtuvälise lahendamise teel. Ent kuigi vaidluste kohtuvälisest lahendamisest huvitatud tarbijate arv on suur, on nende arv, kes reaalselt taotlevad selle algatamist, oluliselt väiksem. Sellel on mitmeid põhjuseid, nagu vähene teadlikkus olemasolevatest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, eeldatavad pikad viivitused jne. Tarbijad võrdlevad oma kahju suurust eeldatava koormusega ning otsustavad taotleda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust ainult juhul, kui see summa on suhteliselt suur. Vaidluste kohtuvälise lahendamise organid kontrollivad vaidluse kvalifitseerumist ja selle käigus vaadatakse näiteks asjaomaste õiguste ulatust ja seda, mis liiki tõendeid tuleb esitada kauplejaga toimunud varasemate kontaktide kohta. Selliste kontrollide tulemusel väheneb veelgi nende juhtumite arv, mille suhtes kohaldatakse lõpuks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust. 23 liikmesriigi pädeva asutuse edastatud andmete kohaselt aktsepteeritakse kogu ELis vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse teel lahendamiseks aastas keskmiselt ainult 300 000 juhtumit. Umbes pooled neist ei arene menetluseks, sest kauplejad ei ole enamikul juhtudel kohustatud menetluses osalema või kaupleja ja tarbija lahendavad vaidluse enne vaidluste kohtuvälise lahendamise protsessi lõppu või ei suuda nad leida vastuvõetavat lahendust ja otsustavad vaidluste kohtuvälise lahendamise protsessist loobuda.

2 250 000 tarbijast, kes on huvitatud vaidluste kohtuvälisest lahendamisest, on umbes 4,5 %-l vaidlus, mis praegu ei kuuluks vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi kohaldamisalasse ja seega ei kvalifitseeru kohtuvälise menetlusega lahendamiseks (100 000 vaidlust). Seega suureneb tänu käesolevale ettepanekule võimalike vaidluste arv 300 000-lt 400 000-le. Kaebuse saanud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus saadab iga kvalifitseerunud vaidluse korral ettevõtjale teate kohtuvälise vaidluse algatamise kohta. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poolt ettevõtjatele saadetud 400 000 teatest jõuaks reaalse menetluseni 240 000¹⁰ ja ligikaudu 128 000 jääks vastuseta¹¹.

Kui direktiiviga kehtestatakse vastamiskohustus, siis läheb ühe vastuse saatmine ettevõtjale hinnanguliselt maksma umbes 20 eurot (sealhulgas vastuse ettevalmistamine, töötlemine ja saatmine), mis teeb ettevõtjate kogukuludeks 2,6 miljonit eurot aastas ehk 23 miljonit eurot kümne aasta jooksul¹². Osa neist 128 000 võimalikust vaidlusest, millele ettevõtjatel oleks nüüd kohustus vastata,¹³ võiks saada reaalseks vaidluseks. Ka ettevõtjate negatiivsed vastused vähendaksid ebakindlust tarbijate jaoks, kes võiksid otsustada, et pöörduvad oma nõudega mujale (või mitte). Hinnanguliselt muutuks 128 000-st võimalikust vaidlusest umbes 77 000

¹⁰ 400 000-le kohaldatakse varasemat suhet 180 000/300 000.

¹¹ Probleempüstituse järgi 96 000, st 32 % koguarvust, mille vastab osa 400 000-st on 128 000. Ei ole teada, kui palju vastamata teateid on seotud VKEdes ja palju suurettevõtjatega.

¹² Väärtuse ajakohastamise suhtes kohaldatakse 3 % diskontotegurit.

¹³ Olgu märgitud, et nagu on näha hindamisest (6. lisa), on kuues liikmesriigis (DK, HU, IS, LT, LV, SK) ettevõtjate osalemine juba praegu kohustuslik. Ülejäänud seitsmes liikmesriigis (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) on kauplejate osalemine kohustuslik konkreetses sektorites ning neljas liikmesriigis (BE, HR, PT, SE) nõutakse kaupleja osalemist konkreetsel asjaoludel. Arvutuste lihtsuse huvides ei ole seda nendes hinnangutes arvesse võetud, mida peetakse piiranguks.

reaalseks vaidluseks¹⁴ (peamiselt need, mis on seotud ettevõtjatega, kes varem ei olnud vaidluste kohtuvälisest lahendamisest teadlikud, ehk kokku ligi 200 000 uut vaidlust selle poliitikavariandi raames¹⁵). Kui tarbijad võivad 90 % juhtudest (ja ettevõtjad nõustuvad vaidluste kohtuvälise lahendamise tulemusega), vähendaks see tarbijate kahju 33 miljoni euro võrra aastas,¹⁶ st 290 miljonit eurot kümne aasta jooksul. Ent nende 200 000 uue vaidluse menetlemine võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele minna maksma kuni 60 miljonit eurot aastas¹⁷ (527 miljonit eurot kümne aasta jooksul), kuid selle rahastamiseks on mitu võimalust¹⁸. Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel oleks võimalik konkreetse kaupleja vastu esitatud sarnased asjad liita, hoiaks see nende jaoks kulusid kokku (tõhusama menetlemise tulemus), kompenseerides nende kulud 11 miljoni euro ulatuses aastas (st 97 miljonit eurot kümne aasta jooksul)¹⁹. Võttes arvesse mastaabisäästu, võivad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste täiendavad netokulud ulatuda 0–49 miljoni euroni aastas (keskmiselt 25 miljonit eurot) või 10 aasta jooksul 0–430 miljoni euroni (keskmiselt 215 miljonit eurot). Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused võivad tekkivad kulud ka üle kanda kauplejatele, arvestades, et kauplejate jaoks oleks see kohtusse pöördumisega võrreldes ikkagi odavam. Vastamiskohustus asendaks praegu kehtiva nõude avalikustada teave vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta nende ettevõtjate jaoks, kes ei kavatse ega ole kohustatud lahendama vaidlusi vaidluste kohtuvälise lahendamise teel (64 %²⁰ kauplejatest)²¹. Kehtiva vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiviga seotud mõjuhinnangust²² selgub, et inflatsiooniga korrigeeritud kulud tarbijatele teabe andmisel on umbes 310 eurot ettevõtja kohta²³. See on peamiselt ühekordne kulu. Uued asutatud ettevõtjad, kes ei liitu ühegi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusega,²⁴ säästaksid igal aastal 99 miljonit eurot,²⁵ s.o 870 miljonit eurot kümne aasta jooksul. Osa kuludest, mis tulenevad vaidluste kohtuvälise lahendamise alase teabe lisamisest lepingutesse, arvetesse, kviitungitesse, veebisaitidele, brošüüridele/lehtedele,²⁶ oleks seejärel võimalik kokku hoida ka juba tegutsevatel ettevõtjatel

¹⁴ Kasutades analoogiat, mille järgi jõuab ligikaudu 60 % ettevõtjatest tavaliselt tarbijatega kokkuleppele, kui Euroopa tarbijakeskused paluvad neil menetluses osaleda. Ehk et 60 % ettevõtjatest, kellelt seda palutakse, vastaks positiivselt.

¹⁵ 300 000–180 000 lähtetsenaariumis + 77 000.

¹⁶ 200 000*90 %* 185 eurot.

¹⁷ 300 eurot vaidluse kohta, vt probleemipüstitus.

¹⁸ Siiski tuleb arvesse võtta, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused saavutavad mastaabisäästu üksnes pärast teatava lävendi ületamist ning arvesse tuleks võtta üksnes täiendavate vaidluste lisamise piirkulud. Kulud, mida need täiendavad vaidlused kaasa toovad, hoiavad ära suuremad kulud, mis tekiksid mitmele poolele siis, kui asi kohtusse jõuaks.

¹⁹ See on konservatiivne hinnang võimaliku säästu kohta. Selles võetakse arvesse võimalike vaidluste arvu (380 000) ja eeldatakse, et ainult 10 % neist on liidetakse ühte menetlusse. Arvestades, et vaidluse keskmine väärtus on 300 eurot, on kokkuhoid 11 miljonit eurot.

²⁰ Tarbijatingimuste tulemustabel – „Consumers at home in the Single Market“, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf).

²¹ Vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise käitumisuuringus leiti, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste veebisaitidel esitatud teave ei näi oluliselt julgustavat menetlust kasutama. See kehtib eelkõige juhul, kui kaupleja, kes peab selle teabe avalikustama, ei kavatse ise menetluses osaleda.

²² Mõjuhinnang, mis on lisatud dokumendile „Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv)“, ja „Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, milles käsitletakse tarbijavaidluste veebipõhist lahendamist (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus)“ (KOM(2011) 793 (lõplik)) (SEC(2011) 1409 (lõplik)).

²³ 254 eurot x 1,2217 kumulatiivse inflatsioonina aastatel 2012–2023 (2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostati andmed: igal aastal 500 000 uut hulgi- ja jaemüüjat ELis x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (vt joonealune märkus eespool) x 310 eurot (ettevõtjate kulud teavitamiskohustuse täitmisel).

²⁶ 35 % kogukuludest (2011. aasta mõjuhinnang), st 109 eurot. Eeldame, et 10 % oleks vaja igal aastal uuesti trükkida, mille maksumus on 11 eurot tegutseva ettevõtja kohta, kes ei ole liitunud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusega (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

– kokku 165 miljonit eurot aastas, s.o 1,4 miljardit eurot kümne aasta jooksul (2,3 miljardit eurot 10 aasta jooksul säästu ettevõtjate jaoks).

Euroopa tarbijakeskustele (või muudele asutustele) toetava rolli andmine tähendab seda, et Euroopa tarbijakeskused peaksid aitama vaidluste kohtuvälise lahendamise asutusi küsimustes, mis käsitlevad teistes liikmesriikides kohaldatavat õigust, tõlkima kirjavahetust ja asjaga seotud dokumente jne. Selleks kulub hinnanguliselt umbes 50 täistööaja ekvivalenti kogu ELis. Need ülesanded saaks täita, kui liikmesriigid paigutaksid ümber samaväärses ulatuses vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktide ametikohti. See nullkulumeede²⁷ vähendaks omakorda veelgi tarbijakahju ja hoiaks kokku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kulusid.

Sotsiaalne mõju: kindlus selle kohta, et asjakohasele vaidluste kohtuvälise lahendamise asutusele esitatud kaebusele saadakse kiiresti vastus, vähendaks oluliselt tarbijate stressi, kes saaksid paremini hinnata erinevate vaidluste lahendamise võimaluste teostatavust. Direktiivi laiendatud kohaldamisala vähendaks ka kohtuasjade kuhjumist, kuna praegu saavad tarbijad oma asja lahendada vaid kohtus. ODR-platvormi asendamisel ei oleks sotsiaalset mõju tööhõivele, sest liikmesriikide kontaktpunktid (umbes 50 täistööajale taandatud töötajat kogu ELis) hakkaksid täitma Euroopa tarbijakeskuste uusi piiriülese vaidluste kohtuvälise lahendamise ülesandeid.

Keskkonnamõju: direktiivi kohaldamisala laiendamine selliselt, et see hõlmaks ka lepinguväliseid vaidlusi, annaks tarbijatele võimaluse nõuda ebaausatest kaubandusvõtetest, sealhulgas eksitavatest keskkonnaväidetest tulenevate kahjude hüvitamist. Võimalus saada õiguskaitset rohepesu vastu vaidluste kohtuvälise lahendamise kaudu tugevdaks riiklike tarbijakaitseasutuste jõupingutusi ja aitaks kaasa Euroopa rohelise kokkuleppe strateegia eesmärkide saavutamisele. Samas kontekstis saaksid tarbijad esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise kaudu nõude ka muude muudes asjades, millel on keskkonnamõju, näiteks asjad, mis puudutavad energialepingutega seotud eksitavat lepingueelset teavet või keskkonnaalaseid väiteid.

Ettepanek käsitleb õigusaktide piiratud ja sihipärast muutmist, mille eesmärk on ratsionaliseerida aruandlusnõudeid. Muudatused põhinevad õigusaktide rakendamisel saadud kogemustel. Muudatused ei avalda poliitikale märkimisväärset mõju, vaid tagavad üksnes tõhusama ja tulemuslikuma rakendamise. Kuna muudatused on sihipärased ning asjakohased poliitikavalikud puuduvad, ei ole mõjuhinnang vajalik.

Õigusnormide toimivus ja lihtsustamine

Õigusnormide kavandatud läbivaatamine pakub tõhususe suurendamiseks järgmisi võimalusi, arvatuna aastapõhiselt:

- 370 miljonit eurot jooksvate kohandamiskulude kokkuvõidu ettevõtjate jaoks (ELi ODR-platvormi asendamine);
- 264 miljonit eurot jooksvate kohanduskulude kokkuvõidu ettevõtjate jaoks (vaidluste kohtuvälise lahendamise puudutava teavitamise nõude kaotamine).

Eelistatud variandiga kaasnevad järgmised väikesed iga-aastased kohandamiskulud:

- 2,6 miljonit eurot jooksvaid kohandamiskulusid ettevõtjate jaoks (vastamiskohustus);

²⁷ Vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunkte rahastatakse liikmesriikide eelarvest ning Euroopa tarbijakeskusi kaasrahastab EL. Nende töökohtade ümberpaigutamise vähenemine liikmesriikide kulud ja ELi omad suureneksid mingil määral.

- 25 miljonit eurot jooksvaid kohandamiskulusid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste jaoks (täiendavate vaidluste menetlemine);
- 11 miljonit eurot seoses nõuete täitmisega ODR-platvormi eraõiguslike pakkujate jaoks.

Kokku 39 miljoni euro suuruse aastakulu kompenseerib suurel määral lihtsustamisest tulenev 634 miljoni euro suurune kulude kokkuhoid aastas.

Ei ole teada, kui palju vaidlusi puudutab VKEsid ja kui palju suurettevõtjaid, nii et vastamiskohustusega seotud kulud saaks põhimõtteliselt jagada VKEdega. Samas moodustavad VKEed suurema osa ettevõtjatest ja seega on just nemad need, kes saavad teavitamiskulude kokkuhoiust peamiselt kasu nii seoses ODR-platvormi asendamisega kui ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üldiselt. See variant mõjutab positiivselt ELi VKEde konkurentsivõimet, sest kokkuhoidu saab kasutada selleks, et muuta oma hinnad atraktiivsemaks ja võimalusel edendada innovatsiooni.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise seotud teabe esitamise nõuete kohta läbi viidud käitumisuuring näitas, et praegune nõue, mille kohaselt peavad kauplejad oma veebisaitidel selgelt avaldama internetipõhise vaidluste lahendamise lingi, ei mõjuta positiivselt tarbija kavatsust kasutada vaidluste kohtuvälist lahendamist. Seega ei mõjutaks selle kaotamine negatiivselt tarbijate osalemist vaidluste kohtuvälises lahendamises. Internetis tegutsevad ettevõtjad ei peaks hoidma käigus e-posti aadressi vaidluste internetipõhise lahendamise seotud suhtluseks, tänu millele säästetakse 100 eurot aastas. **Ettevõtjate kogukasu** ulatuks sel juhul 370 miljoni euroni aastas ehk **3,3 miljardi euroni kümne aasta jooksul**. Ka need ettevõtjad, mis asutatakse ELis järgmise kümne aasta jooksul, ei peaks kandma kulusid, mis on seotud vaidluste veebipõhise lahendamise teabe esitamisega veebisaidil, kuid seda on juba arvesse võetud vaidluste kohtuvälise lahendamise teabe eemaldamisega seotud arvutustes.

Põhiõigused

Komisjoni ettepanekul on põhiõigustele üldiselt positiivne mõju. Direktiivi laiendatud esemeline ja geograafiline kohaldamisala tagaks, et tarbijad saavad kasutada eraõiguse õiguskaitsevahendit suurema hulga vaidluste korral. Sellega tugevdatakse tarbijate õigust tõhusale õiguskaitsevahendile, nagu on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 47. Vastamiskohustuse kehtestamine eeldaks küll, et kauplejad vaataksid läbi kõik neile vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poolt edastatud võimalikud vaidlused, kuid asjaolu, et ettevõtjad ei ole direktiivi alusel kohustatud vaidluste kohtuvälises lahendamises osalema, tagab neile ettevõtlusvabaduse.

4. MÕJU EELARVELE

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi läbivaatamine ei too komisjonile kaasa uusi rahalisi kohustusi, mistõttu täiendavaid inim- ja haldusressursse vaja ei ole. Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi uute sätete toetamiseks kasutatakse ühtse turu programmis aastateks 2021–2027²⁸ tarbijate õiguskaitse toetamiseks ette nähtud olemasolevaid

²⁸ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 28. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/690, millega luuakse siseturu, ettevõtjate, sealhulgas väikeste ja keskmise suurusega ettevõtjate konkurentsivõime, taimede, loomade, toidu ja sööda valdkonna ja Euroopa statistika programm („ühtse turu programm“) ning tunnustatakse kehtetuks määrused (EL) nr 99/2013, (EL) nr 1287/2013, (EL) nr 254/2014 ja (EL) nr 652/2014 (EMPs kohaldatav tekst) (LT L 153, 3.5.2021, lk 1–47).

assigneeringuid, et parandada juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirjale, mille komisjon on juba avaldanud ODR-platvormil, või selleks, et toetada Euroopa tarbijakeskusi, et aidata paremini tarbijaid, kes otsivad abi piiriüleste õiguskaitsevahendite vallas. Ühtse turu programmist on võimalik ka anda toetusi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele, et parandada nende kulutõhusust, näiteks digitaliseerimise või töötajate koolitamise kaudu.

5. MUU TEAVE

Rakenduskavad ning järelevalve, hindamise ja aruandluse kord

Muutmisdirektiiviga ei muudeta komisjoni järelevalvekohustusi, mis on sätestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artiklis 26, st komisjon esitab iga nelja aasta järel aruande, milles hinnatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi (muudetud kujul) tõhusust, tuginedes olemasolevatele andmeallikatele, sealhulgas riiklikele aruannetele, mille pädevad asutused peavad komisjonile esitama ka iga nelja aasta järel.

Ettepaneku sätete üksikasjalik selgitus

Kuna käesolev direktiiv on muutmisdirektiiv, puudutavad selgitused vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi neid artikleid, mida muudetakse.

Artikkel 2 – Kohaldamisala

Praegu kohaldatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi ainult selliste vaidluste suhtes, mis tulenevad kaupade või teenuste müügiga seotud lepingulistest kohustustest. Läbivaatamise tulemusel teeb komisjon ettepaneku laiendada direktiivi kohaldamisala vabatahtlikele vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, mis on seotud kauplejatega, kes müüvad ELis elavatele tarbijatele kaupu või teenuseid, sealhulgas digisisu ja digiteenuseid, ning vaidlustele, mis on seotud lepingueelsete etappidega, mille ajal on tarbijal teatavad õigused, olenemata sellest, kas tarbija lõpuks lepingu sõlmib. See puudutab näiteks eksitavat reklaami, puuduvat, ebaselget või eksitavat teavet, ebaõiglasi tingimusi või garantiioigusi. Lisaks on kohaldamisala laiendamise eesmärk hõlmata vaidlusi, mis on seotud tarbijate muude oluliste seadusjärgsete õigustega, näiteks õigusega sellele, et tarbija suhtes ei kohaldata asukohapõhist tõkestust, õigusega vahetada telekommunikatsiooniteenuste osutajaid või saada juurdepääs põhilistele finantsteenustele.

Artikkel 4 – Mõisted

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivis kasutatud mõistete „siseriiklikud vaidlused“ ja „piiriüleused vaidlused“ määratlused on kooskõlas kehtiva kohaldamisalaga ja viitavad seetõttu üksnes lepingulistele vaidlustele liidus asuvate kauplejatega. Komisjon teeb ettepaneku neid määratlusi muuta, et need hõlmaksid kõiki vaidlusi, mis on seotud tarbijate põhiliste seadusjärgsete õigustega. Lisaks on „piiriülese vaidluse“ uue määratluse eesmärk hõlmata ka juhtumeid, kus kaupleja asub väljaspool liitu.

Artikkel 5 – Juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja menetlustele

Praegu on artikli 5 lõikega 1 ette nähtud, et liikmesriigid tagavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, mis vastavad vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi nõuetele ja

mis tegelevad tarbijate ja nende territooriumil asuvate kauplejate vaheliste vaidlustega. Kohaldamisala kavandatava laiendamisega võivad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes (vabatahtlikkuse alusel) osaleda ka väljaspool ELi asuvad kauplejad. Seepärast teeb komisjon ettepaneku kehtestada liikmesriikidele kohustus luua vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, millel on pädevus lahendada tarbijate ja kolmandate riikide kauplejate vahelisi vaidlusi.

Selleks et kaitsta piiratud digikirjaoskusega tarbijaid, osutatakse artikli 5 lõike 2 punktis a võimalusele, mille järgi saavad haavatavad tarbijad saata dokumente ja ka neile juurde pääseda mittedigitaalselt, kui nad seda taotlevad. Artikli 5 lõike 2 punktis b rõhutatakse haavatavate tarbijate vajadust saada kaasavate vahendite abil lihtne juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, samas kui artikli 5 lõike 2 punktiga c tagatakse õigus sellele, et automatiseeritud menetluse vaatab läbi füüsiline isik. Artikli 5 lõike 2 punktiga d tugevdatakse teatavates liikmesriikides juba olemasolevat võimalust, mille järgi liidavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused sarnased konkreetse kauplejaga seotud juhtumid ühte menetluse, et säästa vaidluste kohtuvälise lahendamise vahendeid ja aega asjaomase kaupleja ja tarbijate jaoks, andes asjaomastele tarbijatele õiguse esitada sellise juhtumite koondamise vastu vastuväide.

Artikli 5 lõike 4 punktis a selgitatakse, et kuigi tarbijad peavad püüdma lahendada vaidluse kahepoolselt kauplejaga, ei tohiks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused kehtestada ebaproportsionaalseid reegleid selle kohta, kuidas võtta kauplejaga ühendust enne, kui nad saavad pöörduda vaidluste kohtuvälise lahendamise poole.

Artikli 5 lõikega 8 kehtestatakse kauplejatele vastamiskohustus, mille abil stimuleeritakse neid vaidluste kohtuvälises lahendamises rohkem osalema. Kuigi nad ei ole kohustatud vaidluste kohtuvälises lahendamises osalema, välja arvatud juhul, kui see on siseriiklikes või ELi valdkondlike õigusaktidega konkreetselt ette nähtud, tehakse ettepanek, et nad peaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse taotlusele andma hiljemalt 20 tööpäeva jooksul vastuse selle kohta, kas nad kavatsevad neid puudutavas vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda või mitte.

Artikkel 7 – Läbipaistvus

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peavad igal aastal avaldatava tegevusaruande asemel avaldama aruande iga kahe aasta tagant. Selle eesmärk on leevendada üksuste halduskoormust ja kulusid. Koostööd küll soodustatakse, kuid artikli 7 lõike 2 punkt h jäetakse välja, mistõttu ei pea vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused enam esitama aruandeid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste koostöö kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, et hõlbustada piiriülest vaidluste lahendamist.

Artikkel 13 – Kaupleja teave tarbijatele

Komisjon teeb ettepaneku jätta välja artikli 13 lõige 3, mille järgi peavad kauplejad andma tarbijatele teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, olenemata sellest, kas nad kavatsevad kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise protsessi või mitte. See artikkel on koos artikli 13 lõikega 1 üleliigne nende kauplejate puhul, kes kohustuvad vaidluste kohtuvälise lahendamises osalema. Samas nõutakse selles kauplejatelt, kes ei soovi vaidluste kohtuvälise lahendamises osaleda, tarbijaid sellest teavitama. Selline teave ei julgust tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust valima. Selles on vastupidine mõju ning see paneb ettevõtjatele põhjendamatu koormuse.

Artikkel 14 – Abi tarbijatele

Arvestades, et vaidluste kohtuvälisest lahendamist kasutatakse piiriülestes juhtumites vähe, teeb komisjon ettepaneku suurendada abi tarbijatele ning luua vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid eelistatult Euroopa tarbijakeskuste juures, mis teevad juba praegu palju tarbijate abistamiseks piiriülesel ostlemisel. Need vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid edendavad vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamist, abistavad tarbijaid ja kauplejaid vaidluste kohtuvälise lahendamise protsessides, nt pakuvad masintõlget, suunavad tarbijad pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse juurde, selgitavad erinevaid menetlusi, abistavad kaebuse esitamisel jne. Sellised kontaktpunktid võivad olla abiks ka siseriiklikes juhtumites, kui liikmesriigid sellega nõustuvad.

Artikkel 19 – Vaidluste lahendamise üksuste poolt pädevatele asutustele esitatav teave

Komisjon teeb ettepaneku jätta välja artikli 19 lõike 3 punktid f–h, mille kohaselt peavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused esitama pädevatele asutustele järgmise teabe: a) hinnang vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustike tõhususe kohta, b) teave töötajatele pakutava koolituse kohta ja c) hinnang selle kohta, kuidas nad kavatsevad nende toimimist parandada. Selle eesmärk on vähendada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste halduskoormust ja suunata säästetud vahendid pigem sellesse, et lahendada rohkem vaidlusi või investeerida tootlikkuse parandamisse.

Artikkel 20 – Pädevate asutuste ja komisjoni roll

Lisaks artikli 20 lõikele 4, milles nõutakse, et komisjon avaldaks nimekirja vaidluste kohtuvälise lahendamise akrediteeritud üksustest (praegu avaldatakse see ODR-platvormi veebisaidil), sätestatakse uues artikli 20 lõikes 8, et komisjon töötab tarbijate suunamise parandamiseks välja kasutajasõbralikud vahendid ja haldab neid. Selle eesmärk on tagada, et inimesed, kes otsivad tarbijavaidluse lahendamist puudutavat teavet, saaksid kiiresti vastuse selle kohta, millise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusega oleks neil oma juhtumi puhul kõige parem ühendust võtta. Olemasolev mitmekeelne nimekiri vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest integreeritakse uutesse vahenditesse, samuti pakutakse tarbijatele interaktiivseid lahendusi, mille abil otsida oma konkreetse vaidluse lahendamiseks kõige paremini sobiv vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus. Need vahendid peaksid pakkuma teavet ka muude õiguskaitsemehhanismide kohta ja linke värskelt loodavatele vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktile.

Artikkel 24 – Teavitamine

Artikli 24 lõikega 4 kohustatakse liikmesriike edastama määratud vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide nimed ja kontaktandmed konkreetseks kuupäevaks.

Ettepanek:

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU DIREKTIIV,

millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta ning direktiive (EL) 2015/2302, (EL) 2019/2161 ja (EL) 2020/1828

(EMPs kohaldatav tekst)

EUROOPA PARLAMENT JA EUROOPA LIIDU NÕUKOGU,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artiklit 114,

võttes arvesse Euroopa Komisjoni ettepanekut,

olles edastanud seadusandliku akti eelnõu liikmesriikide parlamentidele,

võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamust,

toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt

ning arvestades järgmist:

- (1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL¹ võeti vastu selleks, et tagada liidu tarbijatele juurdepääs kvaliteetsetele vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, et lahendada tarbijate ja kauplejate vahel tekkinud lepingulisi vaidlusi, kui liidus asuv kaupleja müüb kaupu või osutab teenuseid tarbijale, kelle elukoht on liidus. Direktiiviga on ette nähtud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kättesaadavus igat liiki siseriiklike ja piiriüleste tarbijavaidluste jaoks liidus ning tagatud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused vastavad minimaalsetele kvaliteedistandarditele. Selles on nõutud, et liikmesriigid jälgiksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste toimimist. Selleks et suurendada tarbijate teadlikkust ja edendada vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamist, on direktiiviga ka ette nähtud, et kauplejatelt tuleks nõuda, et nad teavitaksid tarbijaid võimalusest lahendada oma vaidlus kohtuväliselt, kasutades selleks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust.
- (2) 2019. aastal võttis komisjon vastu aruande direktiivi 2013/11/EL ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 524/2013 rakendamise kohta,² millest selgus, et tänu direktiivile 2013/11/EL on tarbijaturgude kaetus kvaliteetsete vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega liidus paranenud. Ent aruandes leiti ka, et mõnes sektoris ja liikmesriigis on tarbijad ja ettevõtjad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kasutusele võtmisel olnud aeglasemad kui mujal. Üheks selle põhjuseks oli asjaolu, et kauplejad ja tarbijad ei ole sellistest menetlustest piisavalt teadlikud liikmesriikides, kus need olid alles hiljuti kasutusele võetud. Teine põhjus oli tarbijate

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

² Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (ELT L 165, 18.6.2013, lk 1).

ja kauplejate vähene usaldus reguleerimata vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste vastu. Pädevate riiklike asutuste poolt 2022. aasta alguses esitatud andmete pinnalt ja 2023. aastal läbi viidud direktiivi 2013/11/EL rakendamise hindamise järgi püsis menetluse kasutus suhteliselt stabiilsena (v.a COVID-19 pandeemiaga seotud juhtumite mõningane suurenemine). Enamik sidusrühmi, kellega hindamise käigus konsulteeriti, kinnitas, et tarbijate vähene teadlikkus ja arusaamine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustest, kauplejate vähene osalemine, lüngad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustega kaetuses teatavates liikmesriikides, suured kulud ja keerukad siseriiklikud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused ning erinevused vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste pädevustes on sageli tegurid, mis pärsivad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kasutuselevõttu. Lisaks on piiriülesel vaidluste kohtuvälisel lahendamisel muid tõkkeid, nagu keelebarjäär, kohaldatava õiguse puudulik tundmine ja spetsiifilised juurdepääsuga seotud probleemid haavatavate tarbijate jaoks.

- (3) Arvestades, et liidus elavate tarbijate tehtud viiest internetitehingust vähemalt kaks on seotud kolmandas riigis asuva kauplejaga, tuleks direktiivi 2013/11/EL kohaldamisala laiendada, et võimaldada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda neil kolmandate riikide kauplejal, kes seda soovivad. Ükski menetluslik takistus ei tohiks takistada liidus elavatel tarbijatel lahendamast vaidlusi kauplejatega, olenemata sellest, kus nad asuvad, kui kauplejad nõustuvad järgima vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust liikmesriigis asuva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kaudu.
- (4) Tarbijavaidlused on pärast direktiivi 2011/13/EL vastuvõtmist märkimisväärselt keerulisemaks muutunud. Kaupade ja teenuste digitaliseerumine, e-kaubanduse ja digireklaami kasvav tähtsus tarbijalepingute sõlmimisel on toonud kaasa selle, et järjest rohkem tarbijaid puutub kokku eksitava veebiteabe ja manipuleerivate liidestega, mis takistavad neil tegemast teadlikke otsuseid. Seetõttu on vaja täpsustada, et kaupade või teenuste müügist tulenevad lepingulised vaidlused hõlmavad ka digisisu ja digiteenuseid, ning laiendada direktiivi 2011/13/EL kohaldamisala sellistest vaidlustest kaugemale, nii et tarbijatel oleks võimalik nõuda neile ka lepingueelses etapis tekkinud kahju hüvitamist, olenemata sellest, kas nad hiljem lepingu sõlmivad.
- (5) Lisaks peaks direktiiv 2011/13/EL hõlmama ka neid tarbija õigusi, mis tulenevad sellistest liidu õigusaktidest, mis reguleerivad tarbijate ja kauplejate vahelisi suhteid juhul, kui tegemist ei ole lepingulise suhtega, osas, mis puudutab õigust pääseda juurde kaupadele ja teenustele ja saada nende eest tasu ilma kodakondsuse, elukoha või asukoha alusel diskrimineerimiseta, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2018/302³ artiklites 4 ja 5; õigust avada ja vahetada pangakontosid, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2014/92/EL⁴ artiklites 9, 10, 11 ja 16, ning õigust mitte olla diskrimineeritud, nagu on sätestatud kõnealuse direktiivi artiklis 15; õigust saada läbipaistvat teavet rändluskõnede ja -sõnumite jaemüügingimuste kohta, nagu on sätestatud Euroopa

³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 28. veebruari 2018. aasta määrus (EL) 2018/302, mis käsitleb siseturul toimuvat põhjendamatut asukohapõhist tõkestust ja muul viisil diskrimineerimist kliendi kodakondsuse, elukoha või asukoha alusel ning millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 2006/2004 ja (EL) 2017/2394 ning direktiivi 2009/22/EÜ (ELT L 60I, 2.3.2018, lk 1).

⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. juuli 2014. aasta direktiiv 2014/92/EL maksekontoga seotud tasude võrreldavuse, maksekonto vahetamise ja põhimaksekontole juurdepääsu kohta (ELT L 257, 28.8.2014, lk 214).

Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2022/612⁵ artiklites 13, 14 ja 15, ning õigust lennupilethindade ja -tariifide hindade läbipaistvusele, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1008/2008⁶ artiklis 23. Seepärast tuleks ette näha, et selliste tarbijaõiguste kategooriatega seoses tekkivaid vaidlusi saab lahendada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes.

- (6) Liikmesriikidel peaks olema õigus kohaldada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi ka vaidlustes, mis on seotud muude liidu õigusest tulenevate lepinguväliste õigustega, sealhulgas ELi toimimise lepingu artiklitest 101 ja 102 tulenevate õigustega või Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) 2022/1925⁷ sätestatud kasutajate õigustega. See ei piira nende normide täitmise tagamist avaliku õiguse kaudu.
- (7) Kui digiplatvormi pakkuja ja teenusesaaja vahel tekib vaidlus seoses teenuseosutaja tegevusega tema platvormil oleva ebaseadusliku või kahjuliku sisu modereerimisel, kohaldatakse selle vaidluse suhtes Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2022/2065⁸ (vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta) artiklit 21 sama määruse artikli 2 lõike 4 kohaselt, võttes arvesse, et selles on selliste vaidluste kohta sätestatud üksikasjalikumad normid.
- (8) Mõisteid „siseriiklik vaidlus“ ja „piiriülene vaidlus“ tuleks vastavalt kohandada, et need peegeldaksid direktiivi 2013/11/EL kohaldamisala laiendamist.
- (9) Tagamaks, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused sobiksid kasutamiseks digiajastul, kus suhtlemine toimub internetis, sealhulgas piiriüleses kontekstis, on vaja ette näha kiired ja õiglased menetlused kõigi tarbijate jaoks. Liikmesriigid peaksid tagama, et nende territooriumil asuvatel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel on pädevus pakkuda vaidluste lahendamise menetlusi väljaspool liitu asuvate kauplejate ja nende territooriumil elavate tarbijate vaheliste vaidluste lahendamiseks.
- (10) Liikmesriigid peaksid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise annaks tarbijatele võimaluse algetada ja jälgida vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi ka muul moel kui interneti kaudu, kui seda taotletakse. Samuti tuleks digivahendite pakkumisel tagada, et neid saaksid kasutada kõik tarbijad, sealhulgas haavatavad tarbijad või erineva digikirjaoskuse tasemega tarbijad. Liikmesriigid peaksid tagama, et kui vaidluse pooled seda taotleavad, on neil alati õigus sellele, et automatiseeritud menetluse vaataks läbi füüsiline isik.
- (11) Samuti peaksid liikmesriigid võimaldama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel liita sarnased konkreetset kauplejat puudutavad juhtumid ühte menetlusse, et muuta vaidluste kohtuvälise lahendamise tulemused tarbijate jaoks, kelle suhtes on kasutatud sama ebaseaduslikku võtet, järjepidevaks ning vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja kauplejate jaoks kulutõhusamaks. Tarbijaid tuleks vastavalt teavitada ja neile tuleks anda võimalus oma vaidluse liitmisest keelduda.

⁵ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 6. aprilli 2022. aasta määrus (EL) 2022/612, mis käsitleb rändlust üldkasutatavates mobiilsidevõrkudes liidus (ELT L 115, 13.4.2022, lk 1).

⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. septembri 2008. aasta määrus (EÜ) nr 1008/2008 ühenduses lennuteenuste osutamist käsitlevate ühiseeskirjade kohta (ELT L 293, 31.10.2008, lk 3).

⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 14. septembri 2022. aasta määrus (EL) 2022/1925, mis käsitleb konkurentsile avatud ja õiglaseid turge digisektoris ning millega muudetakse direktiive (EL) 2019/1937 ja (EL) 2020/1828 (digiturgude määrus) (ELT L 265, 12.10.2022, lk 1).

⁸ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 19. oktoobri 2022. aasta määrus (EL) 2022/2065, mis käsitleb digiteenuste ühtset turgu ja millega muudetakse direktiivi 2000/31/EÜ (ELT L 277, 27.10.2022, lk 1).

- (12) Peale selle ei tohiks liikmesriigid lubada kehtestada eproportsionaalseid reegleid, mis puudutavad põhjuseid, millele tuginedes võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus vaidluse menetlemisest keelduda, näiteks kohustus kasutada pärast esmast negatiivset kontakti klienditeenindusega ettevõtja eskalatsioonisüsteemi või kohustus tõendada, et ühendust on võetud ettevõtja müügijärgse teeninduse konkreetse osaga.
- (13) Direktiivi 2013/11/EL kohaselt võivad liikmesriigid lisaks valdkondlikele liidu õigusaktidele, millega nähakse kauplejatele ette kohustus osaleda vaidluste kohtuvälises lahendamises sektorites, mida nad peavad sobivaks, kehtestada siseriiklikud õigusnormid, millega nähakse kauplejatele ette kohustus osaleda vaidluste kohtuvälises lahendamises. Selleks et julgustada kauplejaid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes osalema ning tagada nõuetekohased ja kiired vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused, tuleks nõuda, et kauplejad vastaksid teatava tähtaja jooksul vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste päringutele selle kohta, kas nad kavatsevad kavandatavas menetluses osaleda, eriti juhtudel, kui nende osalemine ei ole kohustuslik.
- (14) Selleks et vähendada teabe- ja aruandlusnõudeid ning hoida kokku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste, pädevate riiklike asutuste ja kauplejate kulusid, tuleks aruandlus- ja teabenõudeid lihtsustada ning vähendada teabe hulka, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pädevatele asutustele esitavad.
- (15) Selleks et tarbijate ja kauplejate abistamine oleks piiriülestes vaidlustes tulemuslik, on vaja tagada, et liikmesriigid looksid vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid, millel on selgelt määratletud ülesanded. Euroopa tarbijakeskustel on head võimalused selliste ülesannete täitmiseks, kuna nad on spetsialiseerunud tarbijate abistamisele piiriüleste ostudega seotud probleemide tekkimisel, kuid liikmesriikidel peaks olema võimalik valida ka muid asjakohaste eksperditeadmistega organeid. Neist määratud vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktidest tuleks teavitada komisjoni.
- (16) Kuigi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid olema lihtsad, võib tarbijat vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses abistada tema valitud kolmas isik. Liikmesriigid peaksid tagama, et sellist abi antakse heas usus, et võimaldada õiglane menetlus ja täielik läbipaistvus, eelkõige seoses võimalike tasudega, mida abi eest küsitakse.
- (17) Tagamaks, et tarbijatel oleks lihtne leida sobiv vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, eriti piiriüleses kontekstis, peaks komisjon välja töötama interaktiivse digivahendi, kus on esitatud peamine teave vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kohta ja lingid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste veebisaitidele, nagu nendest on komisjonile teatatud, ning seda digivahendit hooldama.
- (18) Seetõttu tuleks direktiivi 2013/11/EL vastavalt muuta.
- (19) Määrus (EL) nr 524/2013 tuleb tunnistada kehtetuks eraldi õigusaktiga ja selle kehtetuks tunnistamise tõttu tuleb muuta ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive (EL) 2015/2302,⁹ (EL) 2019/2161¹⁰ ja (EL) 2020/1828¹¹,

⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiiv (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ (ELT L 326, 11.12.2015, lk 1).

¹⁰ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. novembri 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/2161, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 98/6/EÜ,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA DIREKTIIVI:

Artikkel 1 **Direktiivi 2013/11/EL muutmine**

Direktiivi 2013/11/EL muudetakse järgmiselt.

1. Artikli 2 lõige 1 asendatakse järgmisega:

„1. Käesolevat direktiivi kohaldatakse selliste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste suhtes, mida kasutatakse vaidlustes liidus elavate tarbijate ja nendele tarbijatele kaupu või teenuseid, sealhulgas digisisu ja digiteenuseid pakkuvate kauplejate vahel ning mida viib läbi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, kes soovitab või määrab lahenduse või toob pooled kokku, et aidata neil leida kompromiss ühes järgmistest:

- (a) lepingulised kohustused, mis tulenevad müügilepingutest, sealhulgas seoses digisisu üleandmisega, või teenuse osutamise lepingutest;
- (b) tarbija õigused, mida kohaldatakse lepinguvälistes ja lepingueelsetes olukordades ning mis on sätestatud liidu õiguses seoses järgmisega:
 - i) ebaausad kaubandusvõtted ja -tingimused;
 - ii) kohustuslik lepingueelne teave;
 - iii) kodakondsuse või elukoha alusel diskrimineerimise keeld;
 - iv) juurdepääs teenustele ja tarnetele;
 - v) õiguskaitsevahendid toodete ja digisisu mittevastavuse korral;
 - vi) õigus vahetada teenuseosutajat ja
 - vii) reisija õigused.

Liikmesriigid võivad kohaldada käesolevas direktiivis sätestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi ka vaidluste kategooriate suhtes, mida ei ole loetletud esimese lõigu punktis b.“

2. Artikli 4 lõike 1 punktid e ja f asendatakse järgmistega:

„ e) „siseriiklik vaidlus“ – tarbija ja kaupleja vaheline vaidlus, mis on seotud artikli 2 lõikes 1 osutatud lepinguliste kohustuste ja/või liidu õigusaktides sätestatud tarbijaõigustega, kui tarbija elukoht on samas liikmesriigis, kus on kaupleja asukoht;

f) „piiriülene vaidlus“ – tarbija ja kaupleja vaheline vaidlus, mis on seotud artikli 2 lõikes 1 osutatud lepinguliste kohustuste ja/või liidu õigusaktides sätestatud tarbijaõigustega, kui tarbija elukoht on muus liikmesriigis kui kaupleja asukohaliikmesriik või kui tarbija elukoht on liikmesriigis ja kaupleja asukoht on väljaspool liitu;“.

3. Artiklit 5 muudetakse järgmiselt:

2005/29/EÜ ja 2011/83/EL, et ajakohastada liidu tarbijakaitse norme ja tagada paremini nende täitmine (ELT L 328, 18.12.2019, lk 7).

¹¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 10. mai 2023. aasta määrus (EL) 2023/988, milles käsitletakse üldist tooteohutust ja millega muudetakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) nr 1025/2012 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2020/1828 ning tunnistatakse kehtetuks Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2001/95/EÜ ja nõukogu direktiiv 87/357/EMÜ (ELT L 135, 23.5.2023, lk 1).

(a) lõige 1 asendatakse järgmisega:

„1. Liikmesriigid hõlbustavad tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele ja tagavad, et käesoleva direktiivi kohaldamisalasse kuuluvad vaidlused, mille pooleks on nende territooriumil asutatud kaupleja või kaupleja, kes ei asu ühegi liikmesriigi territooriumil, kuid kes pakub nende territooriumil elavatele tarbijatele kaupu või teenuseid, sealhulgas digisisu ja digiteenuseid, saab esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, mis vastab käesolevas direktiivis sätestatud nõuetele.“;

(b) lõike 2 punktid a–d asendatakse järgmistega:

„ a) tagavad, et tarbijad saavad esitada kaebuse ja vajalikud lisadokumendid jälgitaval viisil interneti kaudu, ning tagavad, et tarbijad saavad neid dokumente esitada ja neile juurde pääseda ka muul viisil kui digitaalselt, kui nad seda taotleavad;

b) pakuvad digitaalseid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi kergesti kättesaadavate ja kaasavate vahendite abil;

c) annavad vaidluse pooltele õiguse taotleda, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse vaataks läbi füüsiline isik, kui menetlus viidi läbi automatiseeritud vahenditega;

d) võivad liita sarnased juhtumid ühe konkreetse kaupleja vastu ühte menetlusse tingimusel, et asjaomast tarbijat teavitatakse sellest ja ta seda ei vaidlusta;“

(c) lõike 4 punkt a asendatakse järgmisega:

„ a) tarbija ei püüdnud võtta asjaomase kauplejaga ühendust, et kaebust arutada ja püüda probleemi vahetult kauplejaga lahendada, kehtestamata sellise ühenduse võtmise vormi suhtes ebaproportsionaalseid reegleid;“;

(d) lisatakse lõige 8:

„8. Liikmesriigid tagavad, et nende territooriumil asuvad kauplejad, kellega võtab ühendust nende riigi või mõne teise liikmesriigi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, teavitavad kõnealust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust sellest, kas nad nõustuvad kavandatavas menetluses osalema või mitte, ning vastavad mõistliku aja jooksul, mis ei üle 20 tööpäeva.“

4. Artikli 7 lõiget 2 muudetakse järgmiselt:

(a) sissejuhatava osa esimene lause asendatakse järgmisega:

„Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad iga kahe aasta tagant koostatavad tegevusaruanded üldsusele kättesaadavaks oma veebisaitidel ja taotluse korral püsival andmekandjal ja muudel viisidel, mida nad peavad asjakohaseks.“;

(b) punkt h jäetakse välja.

5. Artikli 13 lõige 3 jäetakse välja.

6. Artikkel 14 asendatakse järgmisega:

„Artikkel 14

Abi tarbijatele

1. Liikmesriigid tagavad, et seoses piiriüleste vaidlustega on tarbijatel ja kauplejatel võimalik saada abi juurdepääsul vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(t)ele, kes on pädev(ad) nende piiriülesteid vaidlusi lahendada.

2. Iga liikmesriik määrab vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunkti, kes vastutab lõikes 1 osutatud ülesande täitmise eest. Iga liikmesriik edastab komisjonile oma vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunkti nime ja kontaktandmed. Liikmesriigid annavad vastutuse vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide toimimise eest oma keskusele, mis kuulub Euroopa tarbijakeskuste võrgustikku, või kui see ei ole võimalik, siis tarbijaorganisatsioonidele või muudele tarbijakaitsega tegelevatele organitele.

3. Vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid hõlbustavad taotluse korral teabevahetust poolte ja pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahel, mis võib eelkõige puudutada:

- (a) abi osutamist kaebuse ja vajaduse korral asjakohaste dokumentide esitamisel;
- (b) üldteabe andmist pooltele ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ELi tarbijaõiguste kohta;
- (c) selgituste jagamist pooltele konkreetsete vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kohaldatavate menetlusnormide kohta;
- (d) kaebaja teavitamist muudest õiguskaitsevahenditest, kui vaidlust ei saa lahendada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses.

4. Liikmesriigid võivad anda vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktidele õiguse anda tarbijatele ja kauplejatele käesolevas artiklis osutatud abi, kui nad kasutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid ka seoses siseriiklike vaidlustega.

5. Liikmesriigid tagavad, et kõik osalejad, kes abistavad tarbijaid piiriülestes või siseriiklikes vaidlustes, tegutsevad heas usus, et võimaldada vaidluse pooltel jõuda kompromissini, ning annavad tarbijatele igati läbipaistvalt asjakohast teavet, sealhulgas teavet menetlusnormide ja kohaldatavate tasude kohta.“

7. Artikli 19 lõikest 3 jäetakse välja punktid f, g ja h.

8. Artiklisse 20 lisatakse järgmine lõige:

„8. Komisjon töötab välja interaktiivse digivahendi, mis pakub üldteavet tarbijate õiguskaitsevahendite kohta ja linke talle käesoleva artikli lõike 2 kohaselt teatatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste veebilehtedele, ning haldab seda.“

9. Artiklisse 24 lisatakse järgmine lõige 4:

„4. Liikmesriigid edastavad komisjonile hiljemalt [*lisada kuupäev*] artikli 14 lõike 2 kohaselt määratud vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide nimed ja kontaktandmed.“

Artikkel 2 **Direktiivi (EL) 2015/2302 muutmine**

Direktiivi (EL) 2015/2302 artikli 7 lõike 2 punkt g asendatakse järgmisega:

„g) teave olemasolevate ettevõttesiseste kaebuste käsitlemise menetluste ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL¹² kohaste vaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismide kohta ning vajaduse korral selle kohta, millise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla kaupleja kuulub;“.

¹² Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

Artikkel 3
Direktiivi (EL) 2019/2161 muutmine

Direktiivi (EL) 2019/2161 artikli 5 punkt b asendatakse järgmisega:
„b) esitada kaebuse Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku pädevale keskusele, olenevalt sellest, millised isikud on kaasatud.“

Artikkel 4
Direktiivi (EL) 2020/1828 muutmine

Direktiivi (EL) 2020/1828 I lisa punkt 44 jäetakse välja.

Artikkel 5
Ülevõtmine

1. Liikmesriigid võtavad vastu ja avaldavad käesoleva direktiivi artikli 1 järgimiseks vajalikud normid hiljemalt [pp/kuu/aasta – üks aasta pärast jõustumist]. Liikmesriigid teatavad nendest viivitamata komisjonile.

Liikmesriigid kohaldavad neid norme alates [kuupäev].

2. Liikmesriigid võtavad vastu ja avaldavad käesoleva direktiivi artiklite 2, 3 ja 4 järgimiseks vajalikud normid hiljemalt [pp/kuu/aasta... üks aasta pärast määaruse xx/... [ettepanek: määrus, millega tunnistatakse kehtetuks Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta] jõustumist]. Liikmesriigid teatavad nendest viivitamata komisjonile.

Liikmesriigid kohaldavad neid norme alates [lisada kuupäev].

3. Kui liikmesriigid lõigetes 1 ja 2 osutatud sätted vastu võtavad, lisavad nad nendesse või nende ametliku avaldamise korral nende juurde viite käesolevale direktiivile. Sellise viitamise viisi näevad ette liikmesriigid.

4. Liikmesriigid edastavad komisjonile käesoleva direktiiviga reguleeritavas valdkonnas nende poolt vastu võetud põhiliste normide teksti.

Artikkel 6
Jõustumine

Käesolev direktiiv jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Artikkel 7
Adressaadid

Käesolev direktiiv on adresseeritud liikmesriikidele.

Brüssel,

Euroopa Parlamendi nimel
president

Nõukogu nimel
eesistuja