

## II

(Muut kuin lainsäätämismääräyksessä hyväksyttävät säädökset)

## ASETUKSET

## KOMISSION TÄYTÄNTÖÖNPANOASETUS (EU) 2015/1051,

annettu 1 päivänä heinäkuuta 2015,

**kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 524/2013 tarkoitettun verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin tehtävien suorittamista koskevista yksityiskohtaisista säännöistä, sähköistä valituslomaketta koskevista yksityiskohtaisista säännöistä ja yhteyspisteiden välistä yhteistyötä koskevista yksityiskohtaisista säännöistä**

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen,

ottaa huomioon kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta 21 päivänä toukokuuta 2013 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 524/2013 <sup>(1)</sup> (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus) ja erityisesti sen 5 artiklan 7 kohdan, 7 artiklan 7 kohdan ja 8 artiklan 4 kohdan,

on kuullut Euroopan tietosuojavaltuutettua,

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Asetuksessa (EU) N:o 524/2013 säädetään verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin perustamisesta unionin tasolle. Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi olisi toteutettava interaktiivisena ja monikielisenä verkkosivustona, joka tarjoaa keskitetyn asiointipisteen kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille, jotka haluavat ratkaista verkossa tehdyistä kauppai- tai palvelusopimuksista johtuvia sopimusvelvoitteita koskevia riitoja tuomioistuimen ulkopuolella.
- (2) Asetuksen (EU) N:o 524/2013 8 artiklan 1 kohdassa säädetään, että sähköisen valituslomakkeen on oltava käyttäjäystävällinen. Sen vuoksi valituksen tekijöiden olisi voitava täyttää sähköinen valituslomake luonnoksena ennen valituksen toimittamista käsiteltäväksi. Olisi varmistettava, että luonnokset, joita valituksen tekijät eivät toimita käsiteltäväksi, poistetaan verkkovälitteiseltä riidanratkaisufoorumilta automaattisesti sopivan ajan kuluttua.
- (3) Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin asianmukaisen toiminnan varmistamiseksi on tarpeen määritellä, miten vastaajana olevalle osapuolelle olisi ilmoitettava, että verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille on toimitettu käsiteltäväksi valitus, ja mitä sähköisen valituslomakkeen tietoja olisi käytettävä toimivaltaisten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten yksilöimisen helpottamisessa.
- (4) Samaa tarkoitusta varten ja asetuksen (EU) N:o 524/2013 yhdenmukaisen soveltamisen varmistamiseksi on tarpeen selvittää, missä vaiheessa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi toimitettava verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille tietoja tietyn riidan käsittelystä.
- (5) On tarpeen määrittää päätökseensaattamispäivä tietyn tyyppisille riidoille, joiden osalta valituksen käsittelyä ei voida jatkaa, jotta voidaan varmistaa, että kyseisiin riitoihin liittyvät henkilötiedot voidaan poistaa viimeistään kuuden kuukauden kuluttua päätökseensaattamispäivästä. Tähän kuuluvat esimerkiksi riidat, joissa osapuolet eivät pääse sopimukseen vaihtoehtoista riidanratkaisuelimestä, koska vastaajana oleva osapuoli ei ole vastannut tai koska vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin kieltäytyy käsittelemästä riitaa.
- (6) Kansallisten toimivaltaisten viranomaisten olisi toimitettava komissiolle luettelo kansallisista vaihtoehtoista riidanratkaisuelimistä ja päivitettävä sitä yhtenäisellä tavalla, jotta helpotetaan asetuksen (EU) N:o 524/2014 mukaista näiden elinten rekisteröimistä verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla.

<sup>(1)</sup> EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1.

- (7) On aiheellista määrittää, milloin verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä käsitellyn riidan osapuolten olisi voitava antaa palautetta verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toiminnasta ja niiden välistä riitaa käsittelevästä vaihtoehtoisesta riidanratkaisuelimestä.
- (8) Asetuksessa (EU) N:o 524/2013 säädetään yhden verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteen nimeämisestä kuhunkin jäsenvaltioon tukemaan tietyn riidan osapuolia ja vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, jotka käsittelevät riitaa verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä. Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden välisen yhteistyön helpottamiseksi on aiheellista määrittää yhteiset periaatteet tukemaan kyseistä yhteistyötä.
- (9) Tässä asetuksessa säädetyt toimenpiteet ovat asetuksen (EU) N:o 524/2013 16 artiklan 1 kohdalla perustetun verkkovälitteistä riidanratkaisua käsittelevän komitean lausunnon mukaiset,

ON HYVÄKSYNYT TÄMÄN ASETUKSEN:

#### *1 artikla*

##### **Kohde**

Tässä asetuksessa vahvistetaan yksityiskohtaiset säännöt, jotka koskevat

- a) sähköistä valituslomaketta;
- b) verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin tehtävien suorittamista;
- c) verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden välistä yhteistyötä.

#### *2 artikla*

##### **Sähköinen valituslomake**

Verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille käsiteltäväksi toimitettavan sähköisen valituslomakkeen on oltava kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien saatavilla kaikilla unionin toimielinten virallisilla kielillä. Valituksen tekevän osapuolen on voitava tallentaa verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille sähköisen valituslomakkeen luonnos. Luonnoksen on oltava valituksen tekevän osapuolen saatavilla ja muokattavissa ennen lopullisen kokonaan täytetyn sähköisen valituslomakkeen toimittamista käsiteltäväksi. Sähköisen valituslomakkeen luonnos, jota ei ole täytetty kokonaan eikä toimitettu käsiteltäväksi, on poistettava verkkovälitteiseltä riidanratkaisufoorumilta automaattisesti kuuden kuukauden kuluttua sen laatimisesta.

#### *3 artikla*

##### **Vastaajana olevalle osapuolelle tiedottaminen**

Vastaanotettuaan kokonaan täytetyn sähköisen valituslomakkeen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin on lähetettävä valituksen tekevän osapuolen sähköisessä valituslomakkeessa ilmoittamaan vastaajana olevan osapuolen sähköiseen osoitteeseen vakiomuotoinen sähköinen viesti, jossa ilmoitetaan, että sitä vastaan on tehty valitus, ja asetetaan saataville asetuksen (EU) N:o 524/2013 9 artiklan 3 kohdan mukaiset tiedot.

#### *4 artikla*

##### **Vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen yksilöiminen**

1. Verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla on esitettävä vastaajana olevalle osapuolelle viitteellinen luettelo vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, jotta voidaan helpottaa toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen yksilöimistä, ellei sähköisessä valituslomakkeessa mainita toimivaltaista vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä. Luettelon on perustuttava seuraaviin arviointiperusteisiin:

- a) riidan osapuolten maantieteellinen osoite, joka annetaan asetuksen (EU) N:o 524/2013 liitteen mukaisessa sähköisessä valituslomakkeessa; ja
- b) ala, johon riita liittyy.

2. Osapuolilla on oltava milloin tahansa mahdollisuus tutustua luetteloon kaikista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, jotka on rekisteröity verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille asetuksen (EU) N:o 524/2013 5 artiklan 6 kohdan mukaisesti. Verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla käytettävissä olevan hakutoiminnon on autettava osapuolia yksilöimään verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille rekisteröityjen vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten joukosta se vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, jolla on toimivalta käsitellä niiden välistä riitaa.

### 5 artikla

#### **Tiedot, jotka vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten on toimitettava**

1. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten, joiden käsiteltäväksi on toimitettu valitus verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä ja jotka ovat suostuneet käsittelemään kyseistä riitaa, on kyseiseen riitaan liittyvät täydelliset valitusasiakirjat saatuaan toimitettava verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille viipymättä tiedot täydellisten valitusasiakirjojen vastaanottopäivästä ja riidan kohteesta.
2. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU<sup>(1)</sup> 8 artiklan e alakohdassa tarkoitettu 90 kalenteripäivän pituinen ajanjakso alkaa täydellisten valitusasiakirjojen vastaanottopäivästä.
3. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten, joiden käsiteltäväksi on toimitettu valitus verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä ja jotka kieltäytyvät käsittelemästä riitaa, on toimitettava tieto kieltäytymisestään verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille viipymättä päätettyään asiasta direktiivin 2013/11/EU 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti.
4. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten, joiden käsiteltäväksi on toimitettu valitus verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä, on riidan ratkaisemisen jälkeen ilmoitettava verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille viipymättä vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn päätökseensaattamispäivä ja siinä syntynyt ratkaisu. Tämä koskee myös tilannetta, jossa toinen tai molemmat osapuolista vetäytyvät menettelystä direktiivin 2013/11/EU 9 artiklan 2 kohdan a alakohdan mukaisesti.

### 6 artikla

#### **Tiettyjen riitojen päätökseen saattaminen ja henkilötietojen poistaminen**

1. Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä käsiteltäväksi toimitetun riidan käsittelyä ei jatketa, jos
  - a) vastaajana oleva osapuoli ilmoittaa, että se ei ole halukas käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä;
  - b) osapuolet eivät pääse sopimukseen niiden riitaa käsittelevästä vaihtoehtoista riidanratkaisuelimestä 30 kalenteripäivän kuluessa sähköisen valituslomakkeen toimittamisesta;
  - c) osapuolten hyväksymä vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin kieltäytyy käsittelemästä riitaa, vaan se on katsottava päätökseen saatetuksi. Kyseisen riidan päätökseensaattamispäivänä on pidettävä minkä tahansa a–c alakohdassa tarkoitettua tapahtuman esiintymispäivää.
2. Edellä olevan 1 kohdan a–c alakohdassa tarkoitettuihin riitoihin liittyvät henkilötiedot on poistettava verkkovälitteiseltä riidanratkaisufoorumilta viimeistään kuuden kuukauden kuluttua riitojen päätökseensaattamispäivästä.

### 7 artikla

#### **Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten luettelon toimittaminen sähköisesti**

1. Direktiivin 2013/11/EU 4 artiklan 1 kohdan i alakohdassa määritettyjen toimivaltaisten viranomaisten on käytettävä komission saataville asettamaa vakiomuotoista sähköistä lomaketta toimittaessaan direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdassa tarkoitetun luettelon vaihtoehtoista riidanratkaisuelimistä.
2. Täytetyn vakiomuotoisen sähköisen lomakkeen on sisällettävä direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdassa tarkoitetut tiedot sekä tiedot asetuksen (EU) N:o 524/2013 9 artiklan 5 kohdan d alakohdassa ja direktiivin 2013/11/EU 19 artiklan 1 kohdan e alakohdassa tarkoitetusta vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn keskimääräisestä kestosta.

### 8 artikla

#### **Palautejärjestelmä**

Verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin on tarjottava riidan osapuolille asetuksen (EU) N:o 524/2013 5 artiklan 4 kohdan g alakohdan mukaisesti mahdollisuus antaa palautetta vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn päätökseensaattamisen lopuksi ja kuuden kuukauden ajan sen jälkeen.

<sup>(1)</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63).

*9 artikla***Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden välinen yhteistyö**

1. Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden on tuettava verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä käsiteltäväksi toimitettuihin valituksiin liittyvien riitojen ratkaisua parhaan kykynsä mukaan asetuksen (EU) N:o 524/2013 7 artiklan 2 kohdan mukaisesti.
2. Verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojien on viipymättä annettava toisilleen apua ja vaihdettava tietoja toisissa verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteissä toimivien neuvojien kanssa helpottaakseen asetuksen (EU) N:o 524/2013 7 artiklan 2 kohdassa lueteltujen tehtäviensä hoitamista.
3. Verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojan, jolla on pääsy tiettyä riitaa koskeviin tietoihin, kuten henkilötietoihin, on annettava toisessa verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteessä toimivien neuvojien tutustua näihin tietoihin siltä osin kuin se on tarpeen asetuksen (EU) N:o 524/2013 7 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen tehtävien hoitamista varten.

*10 artikla***Voimaantulo**

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

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

Tehty Brysselissä 1 päivänä heinäkuuta 2015.

*Komission puolesta*  
*Puheenjohtaja*  
Jean-Claude JUNCKER