Euroopa Liidu
Nõukogu

Brüssel, 2. oktoober 2019
(OR. en)

12604/19

Institutsioonidevahelised dokumendid:
2011/0373(COD)
2011/0374(COD)

CONSOM 256
MI 679
JUSTCIV 172

SAATEMÄRKUSED

Saatja:	Euroopa Komisjoni peasekretär, allkirjastanud Jordi AYET PUIGARNAU, direktor
Kättesaamise kuupäev:	25. september 2019
Saaja:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Euroopa Liidu Nõukogu peasekretär
Komisjoni dok nr:	COM(2019) 425 final
Teema:	KOMISJONI ARUANNE EUROOPA PARLAMENDILE, NÕUKOGULE NING EUROOPA MAJANDUS- JA SOTSIAALKOMITEELE **Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta) ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 524/2013 (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta) kohaldamise kohta**

Käesolevaga edastatakse delegatsioonidele dokument COM(2019) 425 final.

Lisatud: COM(2019) 425 final

EUROOPA
KOMISJON

Brüssel, 25.9.2019
COM(2019) 425 final

KOMISJONI ARUANNE EUROOPA PARLAMENDILE, NÕUKOGULE NING EUROOPA MAJANDUS- JA SOTSIAALKOMITEELE

Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta) ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 524/2013 (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta) kohaldamise kohta

1. Sissejuhatus

Viimase 32 aasta jooksul on ELis välja töötatud põhjalikud tarbijaõigusi reguleerivad materiaalõiguse normid, millega kaitstakse ja toetatakse tarbijaid nende majandustegevuses liidu ühtsel turul. Näiteks on liidu tarbijatel õigus tagastada veebi kaudu ostetud toode 14 päeva jooksul või nõuda garantiiajal toote parandamist või asendamist. Niisugustest õigustest lähtuvad tarbijate ootused ning kui ettevõtjad nendega arvestavad, aitab see tekkida usaldusväärsel ja konkurentsivõimelisel jaeturul, samuti edendab see liidu majanduskasvu[1]. Selleks et mainitud kasu jõuaks tarbijate, ettevõtjate ja kogu ühtse turuni, tuleb järgida ELi tarbijaõiguse norme ja tagada nende täitmine juhul, kui neid rikutakse.

Seetõttu on liidu poliitikakujundajad lisaks tarbijaõigusi käsitlevale materiaalõigusele töötanud välja hulga seadusandlikke ja muid vahendeid, mille eesmärk on tõhustada tarbijaõiguste rakendamist liikmesriikides (edaspidi „liidu rakendusvahendid“). Olulise osa nimetatud rakendusvahenditest moodustab tarbijavaidluste alternatiivne lahendamine ehk vaidluste lahendamine kohtuväliseid meetmeid kasutades (edaspidi „vaidluste kohtuväline lahendamine“)[2]. Vaidluste kohtuväline lahendamine tekkis Euroopas esmakordselt 1960. aastate lõpus ning alates 1990. aastatest on see üha rohkemates liikmesriikides aina enam levinud. Alguses käsitlesid liidu poliitikakujundajad tarbijavaidluste kohtuvälist lahendamist mittesiduvates normides[3] ning valdkonnapõhistes õigusaktides, millega kohustati liikmesriike ergutama[4] või tagama[5] vaidluste kohtuvälise lahendamise korra ettenägemist. Direktiiviga 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta (edaspidi „vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv“)[6] ning määrusega (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta (edaspidi „vaidluste internetipõhise lahendamise määrus“)[7] kehtestati horisontaalne õigusraamistik. Nagu on märgitud komisjoni teatises „Uus kokkulepe tarbijatega“ on tarbijavaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise raamistiku tugevdamine esmatähtis komisjoni püüdlustes täiendada liidu rakendusvahendeid, muuta

---

1 Komisjoni 11. aprilli 2018. aasta teatises „Uus kokkulepe tarbijatega“ (COM(2018) 183 final) tuletatakse meelde, et tarbijate kulutused moodustavad Euroopa SKPst 56 % ning komisjoni koostatud tarbijate tulemustabelites kajastatud andmed näitavad püsivalt positiivset seost tarbijatingimuste ja majandusliku olukorra vahel erinevates riikides.

2 Üldine ülevaade liidu rakendusvahendite hulka kuuluvatest meetmetest on esitatud I lisas.

3 Komisjoni 30. märtsi 1998. aasta soovitus 98/257/EÜ tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavate asutuste suhtes kohaldatavate põhimõtete kohta (EÜT L 115, 17.4.1998, lk 31) ning komisjoni 4. aprilli 2001. aasta soovitus 2001/310/EÜ tarbijavaidluste konsensuslikus lahendamises osalevate kohtuväliste organite suhtes kehtivate põhimõtete kohta (EÜT L 109, 19.4.2001, lk 56). Need kaks soovitust põhinevad komisjoni 1996. aasta tegevuskaval tarbijatele õiguskaitse kättesaadavuse ja tarbijavaidluste lahendamise kohta siseturul (KOM(1996) 13 lõplik).

4 Näiteks direktiivi 2008/6/EÜ (millega muudetakse direktiivi 97/67/EÜ seoses ühenduse postiteenuste siseturu rajamise lõpuleviimisega, ELT L 52, 27.2.2008, lk 3) artikli 19 lõike 1 kolmas lõik.

5 Näiteks direktiivi 2008/48/EÜ (mis käsitleb tarbijakrediidilepinguid ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 87/102/EMÜ, ELT L 133, 22.5.2008, lk 66) artikkel 24.

6 Euroopa Parlamendi ja nõukogu 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.

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

olemasolevad rakendusvahendid kõigiti tõhusaks ja viia ellu liidu tarbijaõiguse kogu potentsiaal.

Käesolev aruanne esitatakse kooskõlas vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikliga 26 ja vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikli 21 lõikega 2. Selles hinnatakse mainitud kahe õigusaktiga kehtestatud tarbijavaidluste kohtuvälise ja internetipõhise lahendamise õigusraamistiku rakendamist alljärgneva teabe alusel:

- liikmesriikide õigusaktid, millega rakendatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi;
- liikmesriikide tarbijavaidlusi lahendavate pädevate kohtuväliste asutuste (edaspidi „riikide pädevad asutused“) aruanded vastavate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengu ja toimimise kohta, mis on esitatud 2018. aastal vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 20 lõike 6 alusel;
- riikide pädevate asutustega 20. novembril 2018 toimunud kohtumine;
- vaidluste kohtuvälise lahendamise assamblee (11.–12. juuni 2018)[8] ja teiste komisjoni poolt sidusrühmadele korraldatud ürituste tulemused[9];
- 2017. ja 2018. aasta aruanded Euroopa internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise kohta (edaspidi „vaidluste internetipõhise lahendamise aruanded“)[10], mis on esitatud vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikli 21 lõike 1 alusel;
- 2018. aastal liikmesriikide internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktide poolt vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikli 7 lõike 2 punkti b alusel esitatud tegevusaruanded;
- vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktide võrgustiku kohtumised ning
- muud allikad[11].

Põhjalikud tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid kõikjal liidus on kehtestatud alles alates 2018. aasta lõpust[12], seetõttu on andmeid vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kasutamise kohta vähe.

2. Liidu tarbijavaidluste kohtuvälise ja internetipõhise lahendamise õigusraamistik – eesmärk ja põhilised tunnusjooned

[8] Vaidluste kohtuvälise lahendamise assamblee (kahepäevane koostöövõrgustiku loomise üritus interaktiivsete seminaridega) tõi kokku enam kui 350 Euroopa vaidluste kohtuvälise lahendamise kogukonna esindajat, kelle hulka kuulusid tarbijate ja ettevõtjate esindajad, järelevalveasutused, teadlased ja 187 vaidluste kohtuvälise lahendamise organi esindajat. Ürituse tulemusena alustati põhjalikumat koostöötegevust liikmesriikide tasemel (nt loodi vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustikud, korraldati vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklikud assambleed).

[9] Näiteks reisijateveo ja reisiteenuste sektorites tarbijavaidlusi menetlevate kohtuväliste üksuste võrgustiku TRAVEL_NET avaüritus (10. novembril 2017 Berliinis); ümarlaud rõiva- ja jalatsitööstuse peamiste jaemüüjatega (13. detsembril 2017 Brüsselis).

[10] Kättesaadavad internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu aadressil https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] Näiteks komisjonile esitatud kodanike kaebused, tagasiside, mille kasutajad on andnud internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kohta, komisjoni korraldatud vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise teavituskampaaniad, vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste esitatavad iga-aastased tegevusaruanded, konverentsid, uuringud, teadusväljaanded.

[12] Vt käesoleva aruande punkti 3 alapunkt c.

Tarbijavaidluste kohtuväline lahendamine pakub tarbijatele, jaemüüjatele ja õigusemõistmise jaoks laiemalt märkimisväärseid võimalusi. Võimalus lahendada vaidlusi lihtsalt, õiglaselt ja kulutõhusalt väljaspool kohut suurendab tarbijate kindlust jaemüüjatelt sisseostude tegemisel, eriti kui seda tehakse veebis. Vaidluste kohtuvälise lahendamise mitteametlikum ja tavapäraselt lepituslik olemus võimaldab osapooltel hoida kliendisuhet ka pärast vaidluse tekkimist. Lahendades vaidlusi kohtuväliselt, saavad jaemüüjad olulist tagasisidet oma toodete ja teenuste kohta ning on oma konkurentide suhtes eelisseisus, sest hoiavad kokku kohtukuludelt ja näitavad, et nende klienditeenindus on kõrgetasemeline. Pealegi vähendab tõhus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste süsteem kohtute töökoormust, eriti väiksemate vaidluste korral. Direktiivi 2013/11/EL ja määruse (EL) nr 524/2013 eesmärk on need võimalused ära kasutada, kehtestades õigusraamistiku, mille abil tagatakse, et tarbijatel on võimalik lahendada vaidlused kauplejaga sõlmitud lepingu üle kvaliteetsete kohtuväliste menetluste, sealhulgas mitmekeelse internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu.

a) Direktiiv 2013/11/EL

Direktiivi kohaselt hõlbustavad liikmesriigid liidu tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälisele lahendamisele ja tagavad, et tarbijatel on võimalik pöörduda kinnitatud kvaliteediga vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poole, et lahendada vaidlused, mis neil on tekkinud liidu kauplejaga toote või teenuse ostu üle[13]. See hõlmab nii riigisiseseid kui ka piiriüleseid nõudeid, mille tarbijad on esitanud ettevõtjate vastu kõikjal liidus ja peaaegu kõigis jaemüügisektorites (edaspidi „täielik kaetus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega“), sõltumata sellest, kas ost sooritati veebi kaudu või muul moel. Direktiiviga on kehtestatud juurdepääsetavuse, asjatundlikkuse, sõltumatuse, erapooletuse, läbipaistvuse, tõhususe, õigluse, vabaduse ja õiguspärasuse põhimõtted kohustuslike kvaliteedinõuetena, millele peavad vastama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, nende juhitavad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused ning – vähemal määral – sisulised normid, mis tingivad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse[14]. Nõuetele vastavus tagatakse eraldi sertifitseerimis- ja kontrollimeetmetega. Liikmesriigid määravad riigi pädevad asutused, kes seavad sisse vaidluste kohtuvälise lahendamise niisuguste üksuste riikliku nimekirja, mille vastavust direktiivi kvaliteedinõuetele nad kinnitavad, ning haldavad seda nimekirja. Vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksuste riiklikest nimekirjadest teavitatakse komisjoni. Riikide pädevad asutused teevad pidevat järelevalvet vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nõuetele vastavuse üle ning nimekirja saavad jääda vaid nõuetele vastavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused. Teatud tingimustel peavad kauplejad teavitama tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest või üksustest, mille pädevusse kuulub nendele kauplejatele esitatavate nõuete menetlemine[15].

Direktiivi eesmärk on minimaalne ühtlustamine. Sellega ei ole ette nähtud konkreetset mudelit vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse juriidilise vormi[16], rahastamise viisi[17] ega

[13] Vt vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 5 lõige 1. Selle sätte järgi peavad liikmesriigid mitte üksnes tagama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste laialdase riikliku taristu olemasolu, vaid ka hõlbustama tarbijate juurdepääsu sellele taristule.

[14] Kvaliteedinõuded on sätestatud direktiivi II peatükis (artiklid 5–12).

[15] Vt vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikkel 13.

[16] Avalik- või eraõiguslik.

asjaomaste üksustega geograafilise ja valdkondliku kaetuse kohta[18]. Samamoodi ei ole direktiiviga kehtestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse konkreetset liiki[19] ega reguleeritud seda, kas osalemine niisuguses menetluses on vabatahtlik või kohustuslik[20] või kas menetluse tulemus on siduv[21]. Kuna direktiivi eesmärk on minimaalne ühtlustamine, võivad liikmesriigid kehtestada või säilitada direktiivis sätestatutest rangemad kvaliteedinõuded[22]. Liikmesriikidele seega antud küllaltki vabad käed selles osas, kuidas täita kohustus tagada täielik kaetus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega ja kujundada vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklik süsteem[23].

b) Määrus (EL) nr 524/2013

Vaidluste internetipõhise lahendamise määruses on tuginetud vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi alusel loodud sertifitseeritud kvaliteediga üksuste taristule ning seda kohaldatakse tarbijavaidlustele, mis on tekkinud veebi teel ostetud toodete või teenuste üle. Selle eesmärk on edendada just ühtse turu digitaalset mõõdet.

Määruse järgi loob komisjon Euroopa internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi ja haldab seda. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm on mitmekeelne interaktiivne veebisait, mis võimaldab tarbijatel esitada veebi teel nõudeid ettevõtjate vastu, kui need puudutavad interneti kaudu (riigisiseselt või piiriüleselt) sooritatud oste. Selles teavitatakse pooli vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud kvaliteediga üksusest või üksustest, mille pädevuses on tarbija juhtumi menetlemine, ning selle kaudu edastatakse nõue vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, milles pooled on kokku leppinud. Seejärel saab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus kasutada platvormi juhtumite haldamise tööriista ning menetleda juhtumit veebis platvormi kaudu. Kui pooled ei lepi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses kokku 30 päeva jooksul kaebuse esitamisest, lõpetatakse juhtumi

---

17 Avalikest või eraõiguslikest vahenditest või mõlemast.

18 See tähendab seda, kas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus menetleb vaidlusi kauplejatega, kes on tegutsevad asjaomase liikmesriigi territooriumi mis tahes piirkonnas või üksnes kauplejatega, kes tegutsevad kindlas piirkonnas, ning kas üksus menetleb tarbijavaidlusi, mis puudutavad mis tahes või konkreetset jaemüügisektorit.

19 Vaide-, lepitus-, vahendus-, ombudsmani, vahekohtu või muu menetlus, sealhulgas nende kombinatsioon. Tuleb märkida, et ELis ei ole ühtset terminoloogiat, mis võimaldaks teha vahet vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste erinevatel liikidel ja asjaomaste mõistete sisul. Näiteks see, mida tähistatakse mõistetega „lepitusmenetlus“ või „ombudsmani menetlus“, on liikmesriigiti väga erinev. Seetõttu kasutatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivis vaidluste kohtuvälise lahendamise erinevate menetlusliikide tüübipõhist kirjeldust, vältides eespool nimetatud termineid (vt vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikkel 2).

20 Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 1 teises lauses on täpsustatud, et ehkki direktiiviga kehtestatakse liidu tasemel vaidluste vabatahtliku kohtuvälise lahendamise süsteem, võivad liikmesriigid riiklikul tasemel muuta osalemise sedalaadi menetluses kohustuslikuks, tingimusel et asjaomaste riigisiseste õigusaktidega ei takistata pooli kasutamast oma õigust pöörduda kohtusse.

21 Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemus võib olla siduv, näiteks seetõttu, et menetluse tulemil on *res judicata* mõju (nagu tarbijavaidluste vahekohtumenetlustes), seetõttu, et kaupleja kuulub ettevõtjate liitu, mille põhikirjaga nähakse liikmetele ette vastav kohustus, või seetõttu, et kaupleja on tarbija ees võtnud sellekohase kohustuse (näiteks kaupleja kasutatava tarbijalepingu tingimustes).

22 Vt vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 2 lõige 3.

23 Selle põhjuseks on asjaolu, et liikmesriigid saavad ise kõige paremini hinnata, milline vaidluste kohtuvälise lahendamise mudel on konkreetse jaemüügisektori jaoks sobivaim, ning nii saavad nad võimaluse korral tugineda oma olemasolevatele tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise traditsioonidele (vt vaidluste lahendamise direktiivi põhjendus 15).

menetlemine platvormil automaatselt[24]. Juhtumi menetlemise automaatne lõpetamine ei takista tarbijat oma kaebust platvormiväliselt (nt vahetult mõnele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele) esitamast. Platvormi kasutajaid aitab vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktide võrgustik, mille kaudu saab teavet ja abi eelkõige platvormi kasutamise, vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste, tarbijate õiguste ning muude õiguskaitsevahendite kohta[25]. Iga liikmesriik määrab vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunkti, kus on vähemalt kaks vaidluste internetipõhise lahendamise nõustajat. Riikide vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktid teevad omavahel koostööd komisjoni juhitava võrgustiku raames. Internetis kauplejad ja internetipõhised kauplemiskohad peavad oma veebisaidile lisama elektroonilise lingi internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile. Peale selle peavad internetipõhised kauplejad avaldama oma e-posti aadressi[26].

Määrus kehtib ka niisuguste vaidluste suhtes, mille kaupleja on algatanud tarbija vastu (ettevõtja poolt tarbijale esitatud nõuded), kui tarbija hariliku viibimiskoha liikmesriigis on lubatud selliste vaidluste lahendamine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahendusel[27].

3. Direktiivi 2013/11/EL kohaldamine

a) Ülevõtmine liikmesriikides

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 25 lõike 1 kohaselt peavad liikmesriigid jõustama direktiivi järgimiseks vajalikud õigus- ja haldusnormid 9. juuliks 2015. Komisjon toetas rakendustegevust, luues vaidluste kohtuvälise lahendamise eksperdirühma, mis kohtus 2013. aastast kuni 2015. aasta alguseni neli korda[28]. Märkimisväärne hulk liikmesriike ei andnud aga riiklikest rakendusmeetmetest õigeaegselt teada. Nõuetele vastavuse hindamise tulemusena alustas komisjon rakendusmeetmetest (osalise või täieliku) teatamata jätmise tõttu rikkumismenetlust 16 liikmesriigi suhtes. Kõik asjaomased liikmesriigid teatasid seejärel direktiivi täielikust rakendamisest. Pärast täiendavat ülevõtmiskontrolli, mille käigus leidis direktiivi täielik ülevõtmine kinnitust, lõpetas komisjon kõik rikkumismenetlused. Lisaks

[24] Näitlikku joonist platvormi töövoo kohta vt esimesest aruandest internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kohta, COM(2017) 744 final, lk 2.

[25] Määruse kohaselt on vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktid kohustatud pakkuma oma teenuseid piiriülestes asjades, kuid liikmesriigid võivad oma õigusaktidega kohustada kontaktpunkte osutama mõningaid või kõiki oma teenuseid ka riigisisestes asjades.

[26] Selleks et tarbija saaks Euroopa internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu esitada kaebuse, peab ta avaldama internetipõhise kaupleja e-posti aadressi. Internetipõhisel vaidluste lahendamise platvormil juba registreeritud veebipõhise kaupleja saab tarbija valida nimekirjast.

[27] Vt vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikli 2 lõige 2.

[28] Vaidluste kohtuvälise lahendamise eksperdirühm koosnes liikmesriikide määratud ekspertidest. Ka nende riikide esindajad, kes ei kuulu Euroopa Liitu, kuid kuuluvad EMPsse, samuti Euroopa Parlamendi sekretariaadi esindajad osalesid kas kõikidel kohtumistel või mõnel neist.

alustas komisjon struktureeritud dialoogi (EU Pilot) kahe liikmesriigiga. Hiljem lõpetati mõlemad EU Piloti menetlused[29].

1. juulil 2017 jõustus vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv EMP liikmesriikides Islandil, Liechtensteinis ja Norras. Island ei ole veel teatanud direktiivi ülevõtmisest[30].

b) Vaidluste kohtuvälise lahendamise korra ülesehitus riikides

Liikmesriigid on direktiiviga neile selle sätete rakendamisel jäetud tegevusruumi erineval moel kasutanud. Enamik liikmesriike on langetanud valiku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste avatud nimekirja kasuks, st niisuguse süsteemi kasuks, kus vaidlusi lahendavad organid, kes taotlevad sertifitseerimist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusena, sertifitseeritakse juhul, kui nad on täitnud direktiivis sätestatud ja riigisisesesse õigusse ülevõetud kvaliteedinõuded. Üksikud liikmesriigid on kehtestanud suletud nimekirja, st rakendusaktis on märgitud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste täielik nimekiri ja uusi sedalaadi üksusi ei saa sertifitseerida[31]. Mõnes vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste avatud nimekirjaga liikmesriigis tuleb teatavad avalik-õiguslikud vaidlusi lahendavad organid rakendusakti järgi sertifitseerida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustena.[32]

Suurem osa liikmesriike tunnustavad kõiki direktiiviga hõlmatud menetlusliike vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalike menetlustena. Mõned liikmesriigid aga on välistanud oma rakendusakti kohaldamisalast tarbijavaidluste vahekohtumenetluse[33]. Vaid mõned liikmesriigid on kasutanud ära vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 2 lõike 2 punktis a sätestatud võimaluse tunnustada vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalike üksustena ettevõtjate palgalisi lepitajaid (*médiateurs d'entreprise*)[34].

Kui enamikus liikmesriikidest on rakendusaktiga sätestatud tarbijakaitse tasemel, mis vastab direktiivi kvaliteedinõuetele, siis mõned liikmesriigid on kehtestanud täiendavaid või rangemaid kvaliteedinõudeid kas rakendusaktis endas või volitades oma riiklikke pädevaid asutusi kehtestama täiendavaid või rangemaid nõudeid nende järelevalve alla kuuluvatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele.

Näited riikide täiendavatest või rangematest kvaliteedinõuetest

- Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 6 lõike 1 punktis a on sätestatud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavatel füüsilistel isikutel peab olema „tarbijavaidluste kohtuvälise või kohtuliku lahendamise alal vajalikud teadmised ja

[29] Üks liikmesriik tühistas oma esialgse rakendusakti ning kehtestas uue, täielikult nõuetele vastava rakendusakti. Teises EU Piloti asjas sai komisjoni algselt tekkinud mure liikmesriigiga peetud dialoogi käigus vaigistatud.

[30] Seetõttu alustas EFTA järelevalveamet Islandi suhtes menetlust EFTA kohtus.

[31] Näiteks Austria.

[32] Näiteks Poolas, kus rakendusakti järgi peavad energeetika järelevalveamet, elektroonilise side amet, finantsjärelevalveamet, finantsombudsman, raudteetranspordiamet ja kaubandusinspektsioon hakkama pakkuma vaidluste kohtuvälise lahendamise teenuseid ning nad tuleb sertifitseerida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustena.

[33] Näiteks Prantsusmaa. Saksamaa rakendusaktiga on välistatud menetlused, kus lahendus määratakse tarbija eest või mille puhul ei ole tarbijal õigust pöörduda kohtusse.

[34] Näiteks Hispaania ja Prantsusmaa.

oskused, samuti üldine arusaamine õigusteadusest“. Saksamaa rakendusakti järgi peavad niisugused isikud olema täielikult väljaõppinud juristid või sertifitseeritud lepitajad. Tšehhi Vabariigi rakendusakti kohaselt on nõutav kõrgharidus õigusteaduses või sama valdkonna magistrikraad. Poolas on sarnaselt kehtestatud konkreetsed lisanõuded nende isikute kvalifikatsioonile, kes vastutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise eest teatavates avalik-õiguslikes vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustes[35].

- Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 8 punktis c on sätestatud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus peab olema tarbijaile kättesaadav tasuta või sümboolse menetlustasu eest. Tšehhi Vabariigi, Hispaania, Prantsusmaa, Leedu ja Soome rakendusaktide kohaselt on tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus tarbijale alati tasuta. Slovakkia rakendusaktis on tarbijatelt võetav tasu piiratud viie euroga, Taani rakendusaktis aga 100 Taani krooniga.
- Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 8 punktis e on sätestatud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise 90 päevast tähtaega võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus väga keerukate vaidluste korral oma äranägemisel pikendada. Belgia õigusega on lisaks ette nähtud, et kõnealust 90 päevast ajavahemikku võib pikendada vaid ühe korra (maksimaalselt 180 päevani), Portugali õiguse kohaselt võib tähtaega pikendada vaid kaks korda (maksimaalselt 270 päevani).
- Ühendkuningriigi Tsiviillennundusamet, mis on üks Ühendkuningriigi pädevatest asutustest, on avaldanud vaidluste kohtuvälise lahendamise taotlejatele mõeldud juhendi, millega on kehtestatud hulk Ühendkuningriigi rakendusaktis sätestatutest rangemaid kvaliteedinõudeid[36].

Tekstikast 1

c) Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi ülesehitus riikides

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi artikli 24 lõike 2 järgi pidid liikmesriigid edastama komisjonile esimese vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja 9. jaanuariks 2016. Kuna paljud liikmesriigid jäid direktiivi ülevõtmisega hiljaks, viibis ka nende nimekirjade edastamine. Peaaegu täielik geograafiline ja valdkondlik kaetus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega saavutati alles 2018. aasta lõpuks[37]. Nüüdseks on kõik liikmesriigid, Liechtenstein ja Norra teatanud kokku 460 vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid on liikmesriigiti ülimalt erinevad, eriti sertifitseeritud üksuste arvu ning vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeli, st vastava organi juriidilise vormi, rahastamise, jurisdiktsiooni ja rakendatava menetlusliigi poolest. Erisusi esineb ka vaidluste kohtuvälise lahendamise konkreetsete mudelite piires. Näiteks mõned eraõiguslikud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on oma olemuselt

[35] Vt allmärkus 32. Näiteks isikud, kes vastutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise eest Poola finantsombudsmanis, peavad omama kõrgharidust õigusteaduses või kõrgemat majandusalast haridust.

[36] Juhend on kättesaadav aadressil http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega kaetuses esineb endiselt üksikuid lünki.

mittetulunduslikud, teised aga on suunatud kasumi teenimisele. Suuremas osas liikmesriikidest on olemas üks või mitu vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendavat üksust, mis on pädevad menetlema niisuguseid tarbijavaidlusi, mis ei kuulu mõne muu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse jurisdiktsiooni alla[38].

Näiteid vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklike süsteemide erisuste kohta

- Rumeenia on teatanud vaid ühest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, mis lahendab kõikides jaemüügisektorites tekkinud tarbijavaidlusi. Kuna tegemist on avalik-õigusliku organiga, on see üksus oma olemuselt mittetulunduslik.
- Prantsusmaa on teatanud 99 valdkonnapõhisest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, mille hulka kuulub kolm avalik-õiguslikku organit, 43 ettevõtjate palgalist lepitajat (*médiateurs d'entreprise*), 27 vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, mis on seotud mõne ühingu või liiduga, 24 lepitajate ühingut ning kaks kollegiaalse lepitamise komiteed. Mõned eraõiguslikud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on suunatud kasumi teenimisele. Kooskõlas Prantsusmaa rakendusaktiga ei kasuta ükski Prantsuse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus menetlust, mille puhul on lahendus pooltele kohustuslikult määratav.

Tekstikast 2

Erisused vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklikes süsteemides ilmnevad ka riikide pädevate asutuste puhul. Enamik liikmesriike on määranud ainult ühe pädeva asutuse[39]. Riigi pädeva asutuse ülesanded on üldjuhul antud tarbijaküsimuste eest vastutavatele asutustele või valdkondlikele järelevalveorganitele. Prantsusmaal asutati riigi pädeva asutuse ülesannete täitmiseks eraldi organ: tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise hindamise ja kontrolli komisjon (*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*). Sertifitseerimiskord ja järelevalvetavad on riigiti erinevad. Enamik riikide pädevaid asutusi järgivad tavapärast sertifitseerimiskorda, mida rakendatakse, kui vaidlusi lahendav organ esitab mitteametliku taotluse sooviga saada vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksuseks. Riikide pädevate asutuste kontrollikohustusi täidetakse enamasti vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste iga-aastaste tegevusaruannete ja kaebustest saadava teabe põhjal. Mõnes liikmesriigis aga vahetavad pädevad asutused ühtlasi korrapäraselt teavet nende järelevalve alla kuuluvate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega[40] ja/või teevad regulaarseid auditeid[41]. Liikmesriikides, kus pädevaid asutusi on rohkem kui üks, toimub riigi

[38] Mõnes sedalaadi üksustega liikmesriigis võib vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendav üksus menetleda ka vaidlusi, mille lahendamise võimalus kohtuvälises korras on juba tagatud valdkonnapõhises üksuses.

[39] Liikmesriigid, kus on otsustatud määrata rohkem kui üks pädev asutus, on Saksamaa, Hispaania, Itaalia, Leedu, Madalmaad, Austria ja Ühendkuningriik.

[40] Näiteks korraldatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklikke assambleesid, kuhu kogunevad kõik liikmesriigis tegutsevad vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksused.

[41] Näiteks Belgias, kus riigi pädev asutus teeb korra aastas täieliku auditi kahes vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksuses ning nn mini-auditi kõikides teistes sertifitseeritud üksustes. Täieliku auditi käigus hinnatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste vastavust kõikidele kvaliteedinõuetele, nn mini-auditi käigus aga juurdepääsu ja läbipaistvuse nõuete täitmist, kontrollides üksuste veebisaite, aastaaruandeid ja personalile korraldatud koolitusi. Vt Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, avaldamata, alajaotis 1.3.

pädevate asutuste tegevuse riigisisene kooskõlastamine ja koostöö erinevas ulatuses. Kui mõnes sellises liikmesriigis tegutsevad riigi pädevad asutused üksteisest enam-vähem sõltumatult, siis teistes liikmesriikides on nähtud ette parimate tavade korrapärane kooskõlastamine ja vahetus[42].

d) Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi mõju ja tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kasutamine liikmesriikides

Direktiiviga ühtlustati ja täiendati tarbijavaidluste kohtuvälist lahendamist liikmesriikides ning parandati selle kvaliteeti. Liikmesriigid, kus puudus varasem vaidluste kohtuvälise lahendamise kultuur, on lisanud tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise oma riiklikesse tarbijavaidluste lahendamise süsteemidesse. Liikmesriikides, kus vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalus oli juba olemas, ärgitas direktiiv vaidluste kohtuvälise lahendamise olemasoleva korra tõhusust üle vaatama ning seda täiendama ja parandama, et see vastaks direktiivis sätestatud täieliku kaetuse ja kvaliteedinõuetele. Olemasolevad tarbijavaidluste lahendamise organid, kes soovisid saada vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksusteks, pidid üle vaatama oma organisatsiooni korralduse, tegevuskorra ja asjade menetlemise käigu. Vaidlusi lahendavad organid täiustasid oma veebisaite, kohandasid oma organisatsiooni korraldust ja tegevuskorda või muutsid juhtimisstruktuuri. Üldiselt on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste läbipaistvus ja tegevuskord märkimisväärselt paranenud ning menetluste kestus lühenenud. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pakuvad oma personalile enam koolitusi ja kasutajad on üksuste pakutud teenustega rohkem rahul. Kvaliteetset teenust pakkuva vaidluste kohtuvälise lahendamise taristu rajamine on ärgitanud ka kauplejaid vaatama üle ja parandama oma organisatsioonisisest kaebuste menetlemise korda.[43]

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste suhtes kehtivad läbipaistvusnõuded, eelkõige nõue avaldada iga-aastased tegevusaruanded, samuti sertifitseerimine ja järelevalve, on olulisteks stiimuliteks, mis ärgitavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid oma tegevuse tulemusi järjepidevalt üle vaatama. Samamoodi aitab riikide pädevate asutuste kohustus anda aru oma vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi kohta kaasa sellele, et tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üldist tõhusust vaadatakse liikmesriikides korrapäraselt üle. Uue õigusraamistikuga saadud esimestest kogemustest lähtuvalt on mitmes liikmesriigis praegu käimas arutelud vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklike süsteemide võimaliku kohandamise üle ning selle üle, millised on tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise parimad tavad. Need kõnelused võtavad üha enam piiriüleseid mõõtmeid ning mõnes liikmesriigis

[42] Näiteks Itaalias, kus majandusarengu ministeerium, mis on komisjoni ühtse kontaktpunkti ülesandeid täitev pädev asutus, korraldab koos teiste Itaalia pädevate asutustega korrapäraseid kooskõlastus- ja juhtimiskoosolekuid (*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*).

[43] Kauplejad on sellest teatanud 2018. aasta vaidluste kohtuvälise lahendamise assambleel ja muudel üritustel, mille komisjon on korraldanud vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise sidusrühmadele. See asjaolu on kooskõlas ka internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kauplejatepoolse kasutamisega ning komisjoni korraldatud vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise teavituskampaaniate raames kauplejatelt kogutud tagasisidega. Komisjoni 2019. aasta tarbijatingimuste tulemustabelist (veel avaldamata) nähtub, et 64,6 % tarbijatest esitas kaebuse vahetult jaemüüjale või teenuseosutajale, mis tähendab, et võrreldes 2016. aastaga on kasv olnud enam kui 10 protsendipunkti.

edukalt katsetatud lahendused leiavad rakendust ka teistes liikmesriikides[44]. Tekkimas on üleliiduline vaidluste kohtuvälise lahendamise sidusrühmade kogukond.

Ehkki vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kättesaadavust ja kvaliteeti on parandatud kogu liidus, on uue õigusraamistiku rakendamine liikmesriigiti erinev. Üldjoontes saab eristada kolme liikmesriikide rühma: i) liikmesriigid, kus varasem vaidluste kohtuvälise lahendamise kultuur on kõrgelt arenenud (nt Soome) ja kus vaidluste kohtuvälise lahendamise normide rakendamisega ei kaasne suuri muutusi, ii) liikmesriigid, kus vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteem oli küll varem olemas, kuid see ei olnud täielik (nt Saksamaa) ja kus vaidluste kohtuväline lahendamine on kasvuteel, ning iii) liikmesriigid, kus varasem vaidluste kohtuvälise lahendamise traditsioon puudus (nt Sloveenia) ja kus vaidluste sedalaadi lahendamise juurutamine on endiselt aeglane.

Kokkuvõttes leiab vaidluste kohtuvälise lahendamise uus raamistik ikka veel vähest rakendust. Käesoleva aruande tarbeks kogutud tõendite alusel võib tuvastada kolm põhilist probleemi, mis takistavad praegu raamistiku tõhusat toimimist.

(1) Teadlikkus ja arusaam vaidluste kohtuvälisest lahendamisest

Kuigi üldine teadlikkus vaidluste kohtuvälisest lahendamisest on tarbijate ja jaemüüjate hulgas suurenenud, ei ole see mõnes piirkonnas ja jaemüügisektoris ikka veel piisav. Üldiselt on teadlikkus vaidluste kohtuvälisest lahendamisest VKEdes väiksem kui suurtes jaemüügiettevõtjates[45]. Nii tarbijatel kui ka kauplejatel on vaidluste kohtuvälise lahendamise ja vastavate üksuste kohta väärarusaamu. Näiteks tarbijad ajavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused mõnikord segamini kaupleja klienditeenindusega või neile tundub, et üksused on kaupleja kasuks kallutatud, eriti juhul, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on seotud kauplejaga või kaupleja ettevõtjate liiduga või kui vaidluse kohtuvälise lahendamise tulemus kinnitab kaupleja seisukohta[46]. Kauplejad peavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi mõnikord tarbijate huvide eest seisjateks ja seetõttu tajuvad neid tarbija kasuks kallutatutena. Olukorra muudab keeruliseks vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide mitmekesisus, mis hõlmab tervet rida erinevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeleid, nimetusi[47] ja menetlusi[48].

---

[44] Näiteks on mõned vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused Lõuna-Euroopas kehtestanud Põhjamaadest alguse saanud nn avaliku häbistamise meetmed.

[45] 2017. aasta tarbijatingimuste tulemustabeli järgi on üle poole (55,2 %) jaemüüjatest vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusest teadlik (vt https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, lk 66). 2019. aasta tulemustabelist (mida ei ole veel avaldatud) nähtuvad samaväärsed näitajad.

[46] Vt näiteks *Alternative dispute resolution and the court system. Final report*, Department for Business, Energy and Industrial Strategy (BEIS), aprill 2018, kättesaadav aadressil https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, lk 2 jj.

[47] Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, avaldamata; selle alajaotises 2.2 tuuakse välja, et Belgia vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendava üksuse nimi (*Service de Médiation pour le Consommateur / Consumentenombudsdienst*) võib tekitada kauplejates arusaama, et üksus esindab tarbijate huve ja on seetõttu tarbijate kasuks kallutatud.

[48] Teadusuuringutest ilmneb, et selle, kui õiglasena tajuvad tarbijad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust, tingivad ka asjaomase liikmesriigi kultuurile omased tegurid. Näiteks Saksamaa tarbijad

(2) Vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklikes süsteemides orienteerumine

Vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemide mitmepalgelisus muudab nendes orienteerumise tarbijatele ja jaemüüjatele keeruliseks, eriti liikmesriikides, kus sertifitseeritud üksuseid on suur hulk. Üldjuhul, kui ühe jaemüügisektori tarbeks on olemas rohkem kui üks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, tekitab see tarbijates ja kauplejates segadust ning nad ei oska otsustada, millise üksuse poole pöörduda. Eraldi raskus liikmesriigi vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemis orienteerumisel ilmneb, kui see süsteem hõlmab üksusi, mille jurisdiktsioon piirdub konkreetses jaemüügisektoris tekkinud vaidluse kindlate aspektidega ning seda lausa nii, et tarbijal võib tekkida vajadus pöörduda oma probleemi täielikuks lahendamiseks kahe vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole[49].

(3) Kauplejate osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes

Kuigi kauplejate üldine osalemine vaidluste kohtuvälises lahendamises on alates 2014. aastast aeglaselt, kuid püsivalt kasvanud, on vaid üks kolmest jaemüüjast praegu valmis kasutama vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalust[50]. Ilmselgelt ei ole see piisav ka juhul, kui võtta arvesse, et märkimisväärne osa jaemüüjatest, kes ei kasuta vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalust, lahendab vaidlused tarbijaga kahepoolselt[51]. Kuna liikmesriikidele on direktiiviga jäetud vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi kujundamisel vabad käed, on mitmes liikmesriigis välja töötatud või säilitatud vaidluste kohtuvälise lahendamise niisugused mudelid, mille tulemuseks on suur osalusmäär. Niisuguseid vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeleid võib leida igas allpool toodud neljast kategooriast:

i. mudelid, mille korral on kaupleja osalemine riigisiseste õigusaktide järgi kohustuslik;

---

väärtustavad pigem ametlikumaid ja õiguskesksemaid menetlusi, aga Ühendkuningriigi tarbijad eelistavad olla ära kuulatud ja võimalust ennetada teistel isikutel samasuguse probleemi tekkimist. Lisaks sellele on tarbijate ootused vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusele erinevad juhul, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on avalik-õiguslik organ, võrreldes olukorraga, kui see on eraõiguslik. Vt Creutzfeldt, N., *Project Report. Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe*, 2016, kättesaadav aadressil https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

[49] Näiteks mõnes liikmesriigis on olemas vaidluste kohtuvälise lahendamise valdkonnapõhine üksus, kes menetleb ELi reisijaõigustega seotud vaidlusi (nt õigusaktidega ettenähtud hüvitis lennu hilinemise korral), kuid sellega seotud muud küsimused (nt pakettreisidest tulenevad küsimused) jäävad vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendava üksuse pädevusse.

[50] 2017. aasta tarbijatingimuste tulemustabeli järgi on vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalust valmis kasutama pisut vähem kui kolmandik (31,8 %) jaemüüjatest, mis tähendab, et nende hulk on 2014. aastaga võrreldes kasvanud 1,6 protsendipunkti (vt https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, lk 66). 2019. aasta tulemustabelist (mida ei ole veel avaldatud) on näha, et see arv on kasvanud veel veidi ehk 1,5 protsendipunkti.

[51] See ilmneb tõigast, et internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu lahendatakse omavahel kuni 42 % asjadest (vt käesoleva aruande punkti 4 alapunkti a alajaotis 2), kauplejate tagasisidest, mis on saadud komisjoni korraldatud vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise kampaaniate raames, ning otse jaemüüjatele kaebusi esitavate tarbijate üha kasvavast arvust (vt allmärkus 43).

ii. mudelid, mille korral ei ole kaupleja osalemine õigusaktide järgi kohustuslik, kuid mille korral on kaupleja sellegipoolest kohustatud osalema vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses[52];

iii. mudelid, mille korral ei ole kaupleja osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses ei õigusaktide järgi ega muul põhjusel kohustuslik, kuid selles osalemist soodustatakse konkreetse meetme abil[53] ning

iv. mudelid, mille korral ei ole kaupleja osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses õigusaktide järgi kohustuslik, tal ei ole vastavat kohustust ka muul põhjusel ja selles osalemist ei soodustata konkreetse meetme abil[54].

Mitmes piirkonnas ja jaemüügisektoris aga tagavad praegu pakutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelid kauplejate osalemise ebapiisaval määral.

Selleks, et parandada tarbijate ja kauplejate teadlikkust ja arusaamist vaidluste kohtuvälisest lahendamisest ning suurendada selle võimaluse kasutamist korraldas komisjon 2016., 2017. ja 2018. aastal vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise teavituskampaaniad. Selleks, et suurendada teadlikkust vaidluste kohtuvälisest lahendamisest ja selle võimaluse kasutamist just VKEde hulgas lisas komisjon VKEdele suunatud tarbijaõiguse koolitusprogrammile „Tarbijaõigustest teadlik“ mooduli, milles käsitletakse tarbijavaidluste kohtuvälist/internetipõhist lahendamist[55]. Peale selle toetas komisjon vaidluste kohtuvälise lahendamise sidusrühmade vahelist suhtlust, võrgustike loomist, parimate tavade teemalisi arutelusid ning üleliidulise vaidluste kohtuvälise lahendamise sidusrühmade kogukonna teket mitmete sidusrühmadele korraldatud ürituste kaudu, sealhulgas 2018. aasta vaidluste kohtuvälise lahendamise assambleega, mis tõi kokku enam kui 350 Euroopa vaidluste kohtuvälise lahendamise kogukonna esindajat. Nende hulka kuulus tarbijate ja ettevõtjate esindajaid, järelevalve tegijaid, teadlasi ning 187 vaidluste kohtuvälise lahendamise organi esindajat. Komisjon toetas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi ka rahaliselt, et suurendada nende jõudlust.

Suurem osa liikmesriike propageeris vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise uut raamistikku teavitustegevusega riiklikul, piirkondlikul või kohalikul tasemel. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste algatusel, mille tingisid ka komisjoni poolt sidusrühmadele korraldatud üritused, loodi vaidluste kohtuvälise lahendamise uued võrgustikud ja viisid korrapäraseks teabevahetuseks sidusrühmade vahel. Vaidluste kohtuvälise lahendamise sidusrühmade üleliidulise kogukonna teke on edendanud teabevahetust vaidluste kohtuvälise lahendamise tõhusate mudelite teemal, samuti niisuguste strateegiate teemal, mis võimaldavad ületada eespool märgitud raskusi, et vaidluste sedalaadi lahendamine toimiks täiesti tõhusalt.

---

[52] Näiteks seetõttu, et kaupleja kuulub ettevõtjate liitu, mille põhikirjaga on liikmetele ette nähtud selline kohustus, või seetõttu, et kaupleja on tarbija ees võtnud sellekohase kohustuse (näiteks kaupleja kasutatava tarbijalepingu tingimustes).

[53] Näiteks nn avaliku häbistamise meede.

[54] Näiteks vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendavad üksused, mille menetluses osalemine on kauplejatele vabatahtlik ja tasuta.

[55] https://www.consumerlawready.eu.

Näiteid meetmetest, mis lihtsustavad vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklikes süsteemides orienteerumist ja vähendavad segaduse ohtu

- Belgia õiguses ei tunnustata ettevõtja loodud lepitusüksusi (*médiateurs d'entreprise*) direktiiviga ettenähtud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustena. Õigusaktide järgi ei tohi ettevõtja loodud lepitusüksuste kirjeldamiseks kasutada niisuguseid termineid, nagu „ombuds", „vahendus", „lepitus", „vahekohus", „kvalifitseeritud üksus" või „vaidluste kohtuväline lahendamine", et vältida nende segiajamist vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksustega[56]. Veel arutatakse selle üle, kas termini „ombudsman" (*service de médiation / ombudsdienst*) kasutusõigus peaks jääma üksnes õigusaktiga asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele[57].
- Mõnes liikmesriigis on loodud veebiportaalid, mis aitavad tarbijatel orienteeruda vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklikus süsteemis ja suunata oma kaebused pädevale vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele[58].
- Mõned liikmesriigid kaaluvad niisuguse nõude kehtestamist, mille kohaselt peavad ühe vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse jurisdiktsiooni alla alati jääma kõik konkreetses jaemüügisektoris tekkivad tarbijavaidlused (mitte üksnes selle sektori mingis osas tekkivad vaidlused või mingi vaidluse teatud aspektid)[59].
- Osas liikmesriikidest arutatakse ka seda, kas konkreetses jaemüügisektoris vaidluste kohtuvälise lahendamisega tegelevate sertifitseeritud üksuste arvu peaks piirama ühega[60].
- Portugali riiklik pädev asutus on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste jaoks töötanud välja hulga menetlusalaseid tüüpnorme. Neid norme järgib praegu Portugali kaheteistkümnest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest seitse.
- Portugali riiklik pädev asutus on koostanud ka teabevormi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kohta, et kauplejad teavitaks tarbijaid.

Tekstikast 3.

Näiteid vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelite ja meetmete kohta, millega suurendatakse kauplejate osalemist vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes ja parandatakse menetlustes tehtud otsuste täitmist

---

[56] Code de Droit Économique / Wetboek van economisch recht, artikkel XVI.2. Vt Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, avaldamata, alajaotis 1.2.

[57] Jouant, N., „Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique: évolutions, Droit de la consommation", *Consumentenrecht*, nr 115, 2017, lk 1 jj, lk 62.

[58] Näiteks Belgias, kus praegu on kasutusel kolm portaali: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), tarbijavaidluste lepitamise teenistuse veebisait (https://mediationconsommateur.be) ja veebiportaal *Point de contact / Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). A. Biardi järgi (*loc. cit.*, alajaotis 2.1) on Belgia föderaalparlamendile 2018. aasta juunis esitatud seaduseelnõuga tehtud ettepanek liita need kolm veebiportaali üheks, kuna mitme veebiportaali olemasolu iseenesest peetakse teguriks, mis võib tarbijaid segadusse ajada.

[59] Vt Biard, A., *loc. cit.*, alajaotis 2.2.

[60] Vt näiteks *Modernising consumer markets: Consumer Green Paper*, Department for Business, Energy and Industrial Strategy (BEIS), 2018, kättesaadav aadressil https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, lk 51 (punkt 152).

- Mõnes sektoris (nt energeetikasektoris) on mitmed liikmesriigid teinud kauplejate osalemise vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses riikliku õigusaktiga kohustuslikuks[61].
- Saksamaal asutati lennundussektoris tekkivate tarbijavaidluste tarbeks avalik-õiguslik vaidluste kohtuvälise lahendamise organ. Riigi õigusakti kohaselt peavad lennuettevõtjad osalema nimetatud organi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, välja arvatud juhul, kui nad alluvad eraõiguslikule vaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksusele. Selle õigusaktiga ärgitati lennuettevõtjaid astuma mõne sellise liidu liikmeks, mille juures tegutseb reisijateveosektori vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus. Praegu on selle liidu liikmetest 44 lennuettevõtjad. Liidu liikmetena kohustuvad lennuettevõtjad järgima vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetlusnorme. 2018. aastal lahenes selles vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses 86 % lennureisidega seotud vaidlustest kokkuleppega[62].
- Madalmaades tegutseb tarbijavaidluste komiteede sihtasutuse (*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*) juures üks üldine ja üle 50 valdkonnapõhise vaidluste lahendamise komitee. Valdkonnapõhiste komiteede menetlusnormid (samuti asjakohaste tarbijalepingute tüüptingimused) lepitakse kokku iga jaemüügisektori ettevõtjate liidu ja tarbijate organisatsiooni vahel. Ettevõtjate liidu liikmetena on kauplejad kohustatud osalema valdkonnapõhise komitee menetlustes ja täitma selle otsuseid. Otsuste täitmine tagatakse ka ettevõtjate liidu antava garantiiga: kui komitee kohustab kauplejat tasuma tarbijale mingi rahasumma, kuid kaupleja ei tee seda, võib tarbija nõuda vastavat summat otse ettevõtjate liidult.
- Soomes on osalemine kolme tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise sertifitseeritud üksuse menetlustes kauplejatele vabatahtlik. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused lõpevad mittesiduva soovituse andmisega. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused avaldavad kõik olulisemad soovitused oma veebisaitidel ning jälgivad seda, kas kauplejad järgivad soovitusi tarbijale ja kauplejale edastatavate küsimustike abil. Soovituste järgimise määr on 80–100 %
- Eestis on kauplejate osalemine tarbijavaidluste komisjonis vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes vabatahtlik. Kui aga kaupleja vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses ei osale võib tarbijavaidluste komisjon teha asjas tagaseljaotsuse. Kui kaupleja tarbijavaidluste komisjoni otsust ei täida, lisatakse kaupleja musta nimekirja (nn avalik häbistamine).
- Austrias on osalemine tarbijate lepitusorgani (*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*) – Austria vaidluste kohtuvälise menetluse täiendava üksuse – kohtuvälistes menetlustes kauplejatele vabatahtlik. Menetlused on tasuta nii tarbijatele kui ka kauplejatele. 2018. aastal osalesid kauplejad 77 % vaidluste kohtuvälise lahendamise

[61] Vaidluste kohta kodutarbijate ja elektriettevõtjate vahel vt ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuni 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/944 elektrienergia siseturu ühiste normide kohta ja millega muudetakse direktiivi 2012/27/EL (ELT L 158, 14.6.2019, lk 125), artikli 26 lõige 3.

[62] Vt reisijateveo lepitusorgani (*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*) 2018. aasta tegevusaruanne, kättesaadav aadressil https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, lk 16.

menetlustes (kokkulepe sõlmimise määr oli 75 %)[63]. See erineb järsult olukorrast Saksamaal, kus tarbijavaidluste üldise lepitusorgani (*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*) menetlustes osales vaid 17 % kauplejatest. Osalemine organi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses on kauplejatele vabatahtlik, kuid mitte tasuta[64]. Praegu parlamendis toimuvatel kõnelustel vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi Saksamaa rakendusakti muutmise üle on arutluse all, kas tulevikus peaks vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendava üksuse tasukord olema kauplejaid osalema ärgitav, nähes näiteks ette, et kaupleja esimene osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise täiendava üksuse menetluses on tasuta[65].

- Vaidluste kohtuvälise lahendamise 2018. aasta assambleel tehti sarnane ettepanek, mille kohaselt juhul, kui kaupleja ei ole kohustatud (nt riigi õigusaktide alusel, seetõttu, et kaupleja kuulub liitu, mille juures tegutseb vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, või vahetult tarbija ees võetud kohustuse tõttu) osalema vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses ja asjaomast menetlust ei saa kauplejatele pakkuda tasuta, peaks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tasukord olema töötatud välja sellisena, et see ärgitaks kauplejaid menetluses osalema (nt nähes ette asjapõhised tasud koos lisalõivudega, mille kaudu n-ö premeeritakse kauplejat, kui menetlus lõpetatakse varajases etapis).

Tekstikast 4.

4. Määruse (EL) nr 524/2013 kohaldamine

a) Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm

1) Loomine ja kohaldamisala

Komisjon võttis internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kasutusele 2016. aasta jaanuaris. Platvorm avati üldsusele sama aasta 15. veebruaril. Platvormi loomisel toetas komisjoni eksperdirühm, mille moodustasid liikmesriikide määratud vaidluste internetipõhise lahendamise eksperdid. Enne platvormi käikuandmist tegi komisjon kolm põhjalikku katsetust[66]. Platvormi töövoog on ette nähtud vaidluste internetipõhise lahendamise määrusega. Seepärast kavandas komisjon platvormi eri liidesed kooskõlas asjaomaste õiguslike nõuetega[67].

---

[63] Vt tarbijavaidluste lepitusorgani 2018. aasta tegevusaruanne, kättesaadav aadressil https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, lk 22.

[64] Vt Creutzfeld, N., Steffek, F., *Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890, 20.12.2018.

[65] Vt *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/1/19, 27.5.2019, lk 7 (punkt 11).

[66] Katsetustesse oli kaasatud 120 vaidluste internetipõhise lahendamise eksperti, kelle olid määranud liikmesriigid, tarbijaorganisatsioonid, ettevõtjate liidud ja Euroopa Puuetega Inimeste Foorum. Platvormi erinevaid liideseid testiti eluliste stsenaariumide põhjal. Saadud tagasisidet võeti platvormi arendamisel vahetult arvesse. Vt esimene aruanne internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kohta, COM(2017) 744 final, lk 3.

[67] Näitlikku joonist platvormi töövoo kohta vt esimesest aruandest internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kohta, COM(2017) 744 final, lk 2.

Ainult Belgia, Saksamaa, Luksemburg ja Poola on teatanud komisjonile, et nende õigusaktide alusel saab nõudeid, mille ettevõtja on esitanud tarbija vastu – st kaupleja poolt tarbija suhtes algatatud vaidlusi –, lahendada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kaudu. Kooskõlas vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikli 2 lõikega 2 saab platvormi seega kasutada ka ettevõtja poolt tarbija vastu algatatud vaidluste lahendamiseks, kui tarbijaks on isik, kelle harilik viibimiskoht on eespool nimetatud liikmesriikides.

Alates 1. juulist 2017 saab internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi kasutada ka niisuguste tarbijavaidluste lahendamiseks, mis hõlmavad EMP riikide Islandi[68], Liechtensteini ja Norra tarbijaid ja kauplejaid. Nüüdseks on kõikidest liikmesriikidest, Liechtensteinist ja Norrast platvormil registreeritud 460 vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust.

2) Kasutus

2017. ja 2018. aastal avaldas komisjon aruanded internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise kohta esimesel ja teisel aastal[69]. Pärast platvormi käikuandmist on seda külastanud enam kui 8,5 miljonit isikut ja selle kaudu on esitatud rohkem kui 120 000 tarbija nõuet ettevõtja vastu. Ligikaudu 56 % vaidlustest on olnud riigisisesed ja 44 % piiriülesed. Enamik vaidlusi puudutavad lennuettevõtjaid (13,2 %), nendele järgnevad rõivaid ja jalatseid (10,9 %) ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiat (6,8 %) puudutavad vaidlused. Kõige sagedamini esitasid tarbijad kaebusi toote tarne või teenuse osutamise kohta (23 %), sellele järgnevad kaebused toote või teenuse tellimusele mittevastavuse kohta (15 %) ning selle kohta, et toode on puudustega või tekitas kahju (12 %). Vaid kõigest 0,1 % platvormi kaudu menetletud asjadest olid ettevõtjate poolt tarbija vastu algatatud vaidlused.

Internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu algatatud vaidlustest ligikaudu 80 % lõpetati automaatselt pärast 30 päeva möödumist, kuna kaupleja ei vastanud platvormil vaidluse teatele ega üleskutsele pakkuda tarbijale välja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus. Vaid ligikaudu 2 % asjadest leppisid osapooled kokku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses ning seetõttu sai nõude platvormi kaudu üksusele edastada. Kuni 42 % platvormi kaudu algatatud vaidlustest aga lahendasid pooled kahepoolselt[70].

Külastajate suur arv ja platvormi kaudu esitatud arvukad kaebused näitavad, et tarbijad on platvormi vägagi rahuldaval määral omaks võtnud. Platvormi abil vahetult sõlmitud kokkulepete suur arv näitab, et platvorm on kahepoolselt kokkulepitud lahenduse saavutamisel väärtuslik abivahend. Seda ka piiriülestes vaidlustes, kus platvormi mitmekeelsus ja tõlkefunktsioonid võimaldavad pooltel omavahel suhelda. Kuid tõik, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele saab edastada vaid väga vähesed nõuded, näitab, et õigusaktidega internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile ettenähtud töövool on

---

[68] Kuna Island ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi veel rakendanud (vt käesoleva aruande punkti 3 alapunkt a), ei ole ta siiani teatanud ühestki vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest. Seetõttu ei saa platvormi kaudu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele praegu edastada Islandil tegutsevate kauplejate vastu esitatud nõudeid.

[69] Aruanded on kättesaadavad aadressil https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[70] Vt komisjoni esimene ja teine aruanne internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kohta, *loc. cit*. Need tähelepanekud leiavad platvormi kasutamise andmetes, ühekordsetes küsitlustes ja platvormilt lahkudes alati täidetavas küsimustikus järjepidevalt kinnitust.

kaks puudust: i) nõue, et pooled peavad enne nõude platvormi kaudu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele edastamist saavutama üksuses kokkuleppe takistab praktikas sedalaadi üksuseni jõudmist ning ii) nähes ette üksnes vaidluste pädevale kohtuvälise lahendamise üksusele edastamise korra vastab platvorm ainult osaliselt oma kasutajate vajadustele, ehkki kasutajad on näidanud, et platvormil on pooltevahelise suhtluse ja kokkulepete vahetu sõlmimise võimaldamisel väärtuslik roll.

Tuvastatud puudustega tegelemiseks analüüsis komisjon põhjalikult platvormi töövooge ja kasutusandmeid. Platvormi kodulehte ja sõnumite vahetamise süsteemi muudeti ning lisati uusi teavet sisaldavaid lehekülgi ja tagasiside andmise võimalus. Samuti korraldas komisjon vaidluste kohtuvälisest/internetipõhisest lahendamisest teavitamiseks sihtkampaania, mille eesmärk oli parandada kauplejate teadlikkust internetipõhisest vaidluse lahendamise platvormist ja selle kasutust nende seas. Selle tulemusena kasvas platvormil registreeritud kauplejate arv 2018. aastal 54 % ning 2019. aasta esimese viie kuuga veel 24 %. Nüüd on platvormi funktsioonidega rahul 80 % selle kasutajatest. Kauplejate osalemine platvormi enda kaudu toimuvas menetluses püsib aga endiselt väga väike. Seetõttu viib komisjon ellu tegevuskava, mille eesmärk on muuta platvorm selle kasutajate vajadustele paremini vastavaks, sealhulgas tagada, et platvorm annab sihipärasemat teavet tarbijate õiguste ja õiguskaitsevahendite kohta, suunab kasutajaid paremini kõige kohasemate õiguskaitsevahendite juurde ning aitab rohkem kaasa vahetute kokkulepete sõlmimisele.

b) Vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktide võrgustik

Kõik liikmesriigid, Norra ja Liechtenstein on määranud vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunkti[71]. 21 kontaktpunkti tegutsevad Euroopa tarbijakeskuse riikliku üksuse juures. Seitsmes liikmesriigis[72] tegutseb kontaktpunkt mõne asutuse juures, Ungaris Budapesti vahekohtu ning Ühendkuningriigis kauplemisstandardite instituudi (*Chartered Trading Standards Institute*) juures. Viie liikmesriigi[73] vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktid annavad teavet ja abi üksnes piiriüleste vaidluste korral. Kõik teised liikmesriigid, Liechtenstein ja Norra on kasutanud neile määrusega antud õigust[74] kohustada oma vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunkte pakkuma mõningaid või kõiki oma teenuseid ka riigisiseste vaidluste korral[75].

Alates 2016. aastast on komisjon kaks korda aastas korraldanud võrgustiku kohtumisi vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktidega ning on kasutusele võtnud koostööd

---

71 Island ei ole veel määranud vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunkti (vt käesoleva aruande punkti 3 alapunkt e).

72 Leedu, Liechtenstein, Poola, Prantsusmaa, Soome, Slovakkia ja Sloveenia.

73 Saksamaa, Iirimaa, Läti, Soome ja Rootsi. Neist mõnes (nt Rootsi) aitavad vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktid platvormi kasutajaid siiski ka riigisisestes vaidlustes, suunates nad edasi asjakohase riikliku või piirkondliku organi juurde. Saksamaa föderaalvalitsus on esitanud seaduseelnõu, millega tehakse ettepanek laiendada vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunkti pädevust ka riigisisestele vaidlustele; vt *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19, 26.4.2019, lk 6 (punkt 13).

74 Vt vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikli 7 lõiked 3 ja 4.

75 Neist riikidest vaid Küprosel ja Slovakkias on piiratud teenuseid, mida nende vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktid peavad riigisisestes asjades osutama: Küprosel ei anna kontaktpunkt nõu vaidluste kohtuvälise lahendamise üldnormide kohta, Slovakkias ei anna kontaktpunkt üldist teavet tarbijate õiguste kohta riigisisestes asjades.

võimaldava infotehnoloogilise vahendi, mille abil saavad kontaktpunktid vahetada teavet ja parimaid tavasid. Võrgustik tegutseb aktiivselt ning on saanud hulga päringuid[76]. Kontaktpunktide töökoormus on üldjoontes kooskõlas sellega, milline on asjaomase liikmesriigi osakaal internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu esitatud kaebuste koguarvus, kusjuures suur osa kontaktpunktidest saab aasta jooksul enam kui 500 päringut.

Suurem osa tarbijate päringutest on esitatud asja menetluse automaatse lõpetamise kohta juhul, kui kaupleja ei vasta platvormil 30 päeva jooksul kaebuse esitamisest. Mõned tarbijad ajavad internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi segamini vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusega. Vaidluste internetipõhise lahendamise kontaktpunktidel on oluline roll selgituste andmisel ning internetipõhise vaidluste lahendamise platvormiga ja vaidluste kohtuvälise lahendamisega üldiselt seotud kasutajaootuste haldamisel. Lisaks õigusaktidega ettenähtud ülesannetele, milleks on internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kasutajate abistamine, tegutseb hulk kontaktpunkte vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise nn saadikutena, levitades teavet ja korraldades üritusi koos väga mitmesuguste sidusrühmadega, sealhulgas ettevõtjate esindajatega.

c) Teave vaidluste internetipõhise lahendamise kohta

Vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikkel 14, mille kohaselt peavad internetipõhised kauplejad ja kauplemiskohad lisama oma veebisaidile lingi internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile, on oluline vahend, mille abil mitte üksnes ei suunata tarbijaid, kellel on tekkinud vaidlus, kõnealusele platvormile, vaid suurendatakse ka üldist teadlikkust vaidluste kohtuvälisest lahendamisest. 2017. aasta lõpus n-ö kammis komisjon läbi liikmesriikides, Norras ja Islandil asuvate internetipõhiste jaemüüjate veebisaite (*web scraping*), et kontrollida vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artikli 14 täitmist.

Veebisaitide kammimise tulemusena ilmnes, et nimetatud artikli järgijaid oli 28 %[77]. Lisaks sellele näitavad nii platvormi külastajate suur hulk kui ka selle kaudu alustatud vaidluste arv, et link vaidluste internetipõhise lahendamise juurde on paljudel juhtudel esitatud ja seda kasutatakse. Ehkki need tulemused on julgustavad, tuleb veel pingutada, tagamaks, et vaidluste internetipõhise lahendamise määruse artiklit 14 rakendatakse täies ulatuses kõikides liikmes- ja EMP riikides.

5. Järeldus

Tarbijavaidluste kohtuväline ja internetipõhine lahendamine on muutunud lahutamatuks osaks liidu tarbijaõiguse avalik- ja eraõigusliku rakendamise vahenditest. Praegu on ELi tarbijatel juurdepääs kvaliteetsetele vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele kõikjal liidus ja

[76] 85 % päringutest esitavad tarbijad, 13 % kauplejad. Vaid väga väike osa päringuid tuleb mõnest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest või teiselt kontaktpunktilt (kummastki 1 %). Valdavas enamikus riikidest jagunevad päringud enam-vähem sarnaselt, kuid on paar erandit: Leedu (47 % päringutest kauplejatelt) ja Ühendkuningriik (99 % päringutest tarbijatelt). 79 % päringutest esitati süsteemiväliselt (st e-posti või telefoni teel), seda ka juhul, kui need puudutasid konkreetset platvormi kaudu algatatud asja.

[77] 28 % internetipõhistest jaemüüjatest on lisanud lingi internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile, kuid see määr on liikmesriikides ja jaemüügisektorites ning eri suurusega veebipoodide puhul väga erinev.

peaaegu kõikides jaemüügisektorites, sõltumata sellest, kas vaidlus on riigisisene või piiriülene ning kas ost sooritati veebi kaudu või muul moel.

Euroopa internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm on tsentraliseeritud ja mitmekeelne internetipõhiste vaidluste lahendamise keskus, mis on ajendanud vahetut kokkulepet sõlmima kuni 42 % asjadest. Ometi on ligikaudu üks aasta pärast vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega täieliku kaetuse saavutamist ning kolm ja pool aastat pärast internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi käikuandmist vaidluste kohtuvälise/internetipõhise lahendamise raamistiku kasutamine vähene ega ole veel kogu oma potentsiaali realiseerinud. Praegu on probleemiks teadlikkus ja arusaam vaidluste kohtuvälisest lahendamisest, orienteerumine vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklikes süsteemides ning kauplejatepoolne vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kasutamine. Lisaks sellele vastab internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi töövoog vaid osaliselt selle kasutajate vajadustele.

Euroopa tarbijavaidluste kohtuvälise ja internetipõhise lahendamise õigusraamistik tugineb jagatud vastutuse ja koostöö ideele. Vaidluste kohtuvälise lahendamise riiklike süsteemide eripalgelisuse ja liikmesriikide sidusrühmade vahelise teabevahetuse tulemusena on tekkinud vaidluste kohtuvälise lahendamise nn laboratoorium, kus võrreldakse ja hinnatakse kriitiliselt vaidluste sedalaadi lahendamise mudeleid ja ülesehituse võimalusi, tehakse kindlaks parimad tekkinud tavad ning jagatakse ja rakendatakse neid üha enam.

Komisjon aitab ka edaspidi arendada vaidluste kohtuvälise lahendamise sidusrühmade üleliidulist kogukonda, mis hõlmab muu hulgas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi, tarbijate ja ettevõtjate esindajaid, riikide pädevaid asutusi, järelevalveorganeid ja teadlasi. Sellega seoses kutsub komisjon 2020. aastal näiteks kokku teise vaidluste kohtuvälise lahendamise üleliidulise assamblee, propageerib veelgi vaidluste kohtuvälist ja internetipõhist lahendamist oma 2019. aasta tarbijaõiguse teavituskampaaniates ning annab jätkuvalt rahalisi toetusi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste jõudluse suurendamiseks. Lisaks sellele täiustab komisjon veelgi internetipõhist vaidluste lahendamise platvormi, muutes selle muu hulgas platvormi kasutajate vajadustele paremini vastavaks, nii et selle kaudu saab sihipärasemat teavet tarbijate õiguste ja õiguskaitsevahendite kohta, suunatakse kasutajaid paremini kõige kohasemate õiguskaitsevahendite juurde ning aidatakse rohkem kaasa vahetute kokkulepete sõlmimisele.

I LISA

Liidu vahendid tarbijaõiguse era- ja avalik-õiguslikuks rakendamiseks (edaspidi „ELi rakendusvahendid“)
- Üldine ülevaade -

(1) *Vahendid tarbijate õiguste kaitsmiseks tarbija või tarbijate huve esindava üksuse algatatud vaidluste lahendamise menetluste kaudu (**eraõiguslik rakendamine**)*

a) Vaidluste lahendamine kohtumenetlustes liikmesriikide kohtutes

- Määrus (EL) nr 1215/2012 kohtualluvuse ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusasjades (nn Brüsseli I määrus)[78], millega tagatakse, et teatud piiriülestes vaidlustes tarbijalepingute üle[79] võib tarbija kaupleja vastu (ja kaupleja tarbija vastu) kohtusse pöörduda üksnes selles liikmesriigis, kus asub tarbija alaline elukoht;

- Direktiiv 2009/22/EÜ tarbijate huve kaitsvate ettekirjutuste kohta[80], millega nähakse ette (sõltuvalt asjaomase liikmesriigi õigussüsteemist kohtusse või haldusasutusse esitatavad) esindushagid, mille korral võivad kvalifitseeritud üksused taotleda tarbijate kollektiivseid huve kahjustavate tarbijaõiguse rikkumiste vastu esialgset õiguskaitset. Teatises „Uus kokkulepe tarbijatega“ tegi komisjon ettepaneku asendada see direktiiv esindushagisid käsitleva direktiiviga, mis võimaldaks kvalifitseeritud üksustel esitada taotlusi ka kollektiivsete õiguskaitsevahendite kohaldamiseks[81];

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. juuli 2007. aasta määrus (EÜ) nr 861/2007, millega luuakse Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus[82], ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2006. aasta määrus (EÜ) nr 1896/2006, millega luuakse Euroopa maksekäsumenetlus[83]; nende määrustega nähakse piiriüleste väheväärtuslike või vaidlustamata maksenõuete jaoks ette konkreetsed lihtsustatud ja kiirmenetlused[84].

b) Vaidluste lahendamine nende kohtuvälise lahendamise organites toimuvates menetlustes

- ELi tarbijavaidluste kohtuvälise ja internetipõhise lahendamise õigusraamistik, mis on kehtestatud vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi ning vaidluste internetipõhise lahendamise määrusega;

---

78 ELT L 351, 20.12.2012, lk 1.
79 Vt määruse (EL) nr 1215/2012 artikkel 17 jj.
80 ELT L 110, 1.5.2009, lk 30.
81 Vt COM(2018) 184 final.
82 ELT L 199, 31.7.2007, lk 1. Muudetud määrusega (EL) 2015/2421 (ELT L 341, 24.12.2015, lk 1).
83 ELT L 399, 30.12.2006, lk 1. Muudetud määrusega (EL) 2015/2421 (*loc. cit.*).
84 Ehkki kummagi õigusakti kohaldamisala ei ole piiratud tarbijavaidlustega, võivad need olla tõhusaks vahendiks tarbijaõiguse eraõiguslikuks rakendamiseks. Mõlema õigusakti puhul kohalduvad põhimõtteliselt määruse (EL) nr 1215/2012 normid, mis käsitlevad kohtualluvust tarbijavaidluste korral; Euroopa maksekäsumenetluseks nähakse määruse (EÜ) nr 1896/2006 artikli 6 lõikega 2 ette lisakaitse, mille kohaselt saab mis tahes asju tarbijate vastu alustada üksnes selles liikmesriigis, kus asub tarbija alaline elukoht.

- Komisjoni soovitused 98/257/EÜ ja 2001/310/EÜ, mida kohaldatakse nende tarbijavaidlusi lahendavate organite suhtes, mida ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi alusel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusena sertifitseeritud;

- Euroopa tarbijakeskuste võrgustik, kust tarbijad saavad tasuta nõu ja abi toote või teenuse piiriülese ostuga kaasnevates küsimustes. Abi raames võetakse ühendust kauplejaga ning vajaduse korral tehakse kindlaks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, kes on pädev asja menetlema, ja antakse sellega seotud nõu.

(2) *Vahendid tarbijaõiguse rakendamiseks liikmesriikide õigusaktide täitmise tagamisega tegelevate asutuste võetud rakendusmeetmete kaudu (**avalik-õiguslik rakendamine**)*

- Määrus (EL) 2017/2394 tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate liikmesriigi asutuste vahelise koostöö kohta ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2006/2004 (tarbijakaitsealase koostöö määrus)[85]; selle määrusega on ette nähtud kord liikmesriikide õigusaktide täitmise tagamisega tegelevate asutuste võetud avalik-õiguslike rakendusmeetmete kooskõlastamiseks ja vastavasisuliseks koostööks.

***

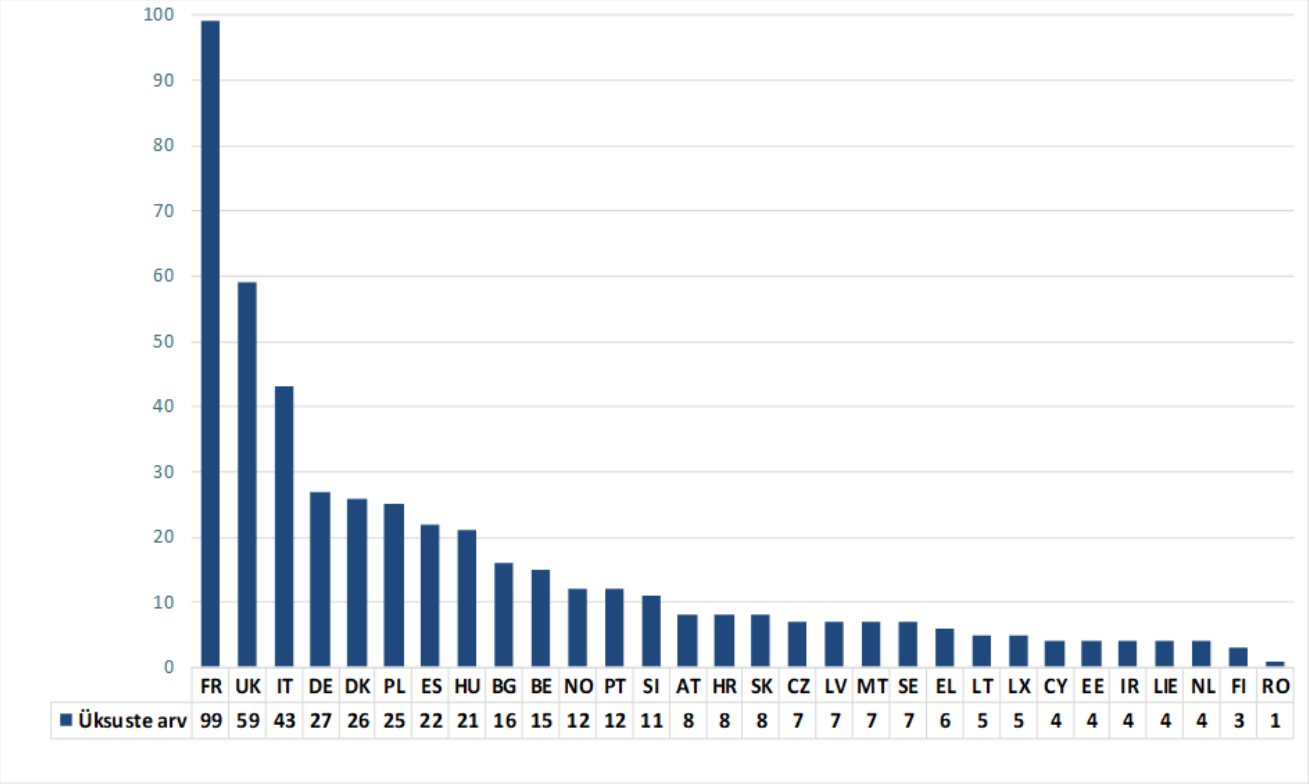
[85] ELT L 345, 27.12.2017, lk 1. Määrus hakkab asendama praegust, määrusega (EÜ) nr 2006/2004 sätestatud koostöömeedet alates 17. jaanuarist 2020.

II LISA

Statistilised andmed

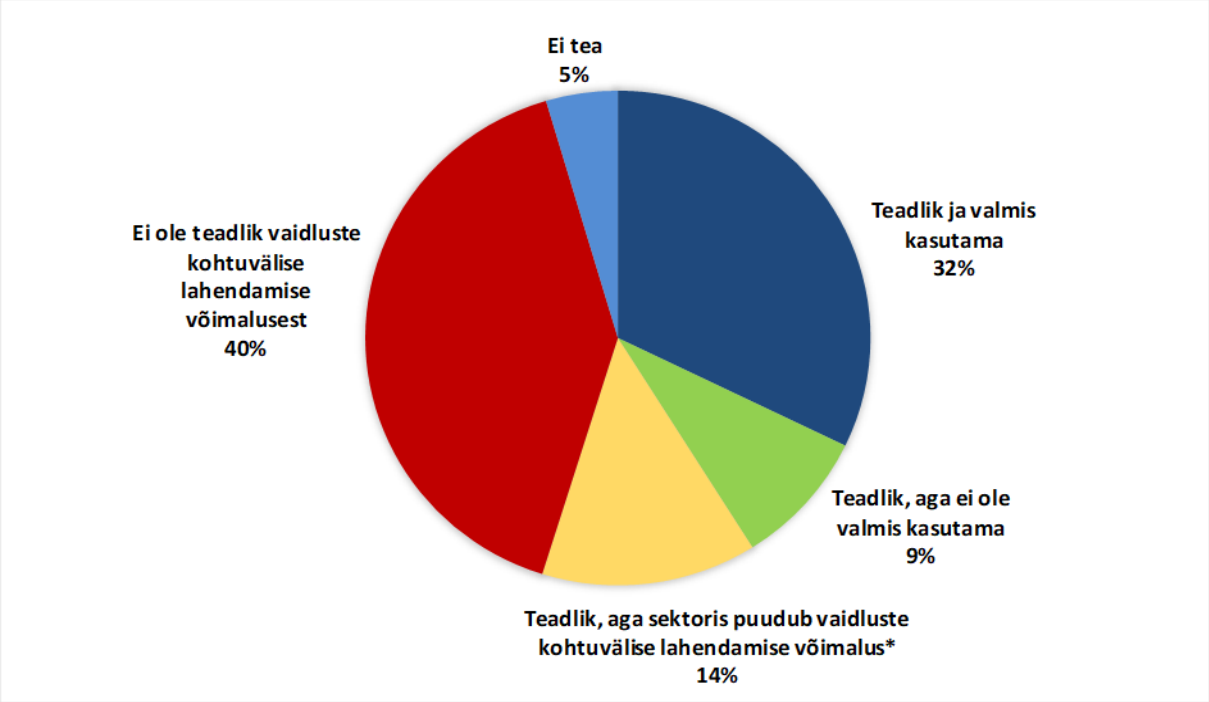
<u>NB!</u> Kui ei ole teisiti märgitud, kajastatakse joonistel andmeid 1. juuli 2019. aasta seisuga.

Kaetus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega – vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste teatatud arv riigiti



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	NO	PT	SI	AT	HR	SK	CZ	LV	MT	SE	EL	LT	LX	CY	EE	IR	LIE	NL	FI	RO
Üksuste arv	99	59	43	27	26	25	22	21	16	15	12	12	11	8	8	8	7	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	4	3	1

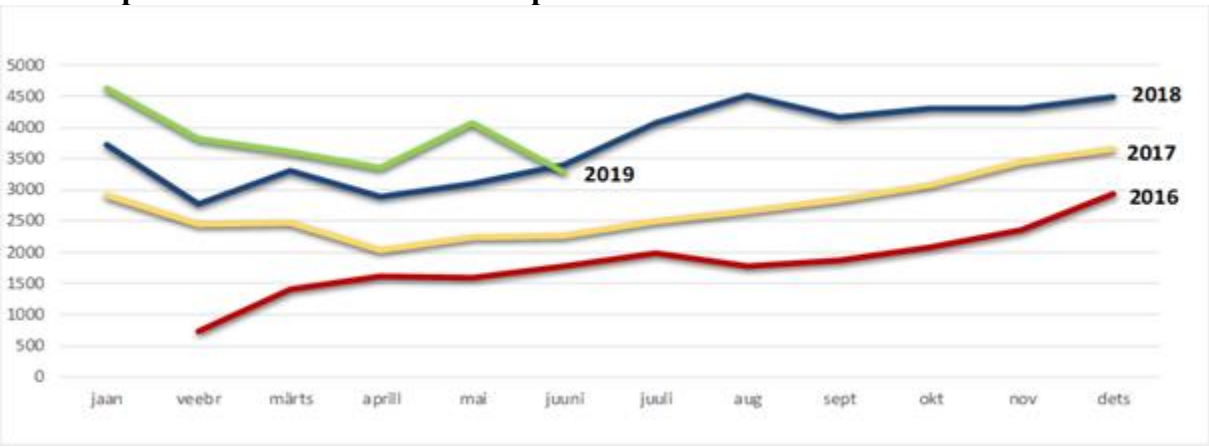
Teadlikkus vaidluste kohtuvälisest lahendamisest ja selle võimaluse kasutus jaemüüjate hulgas



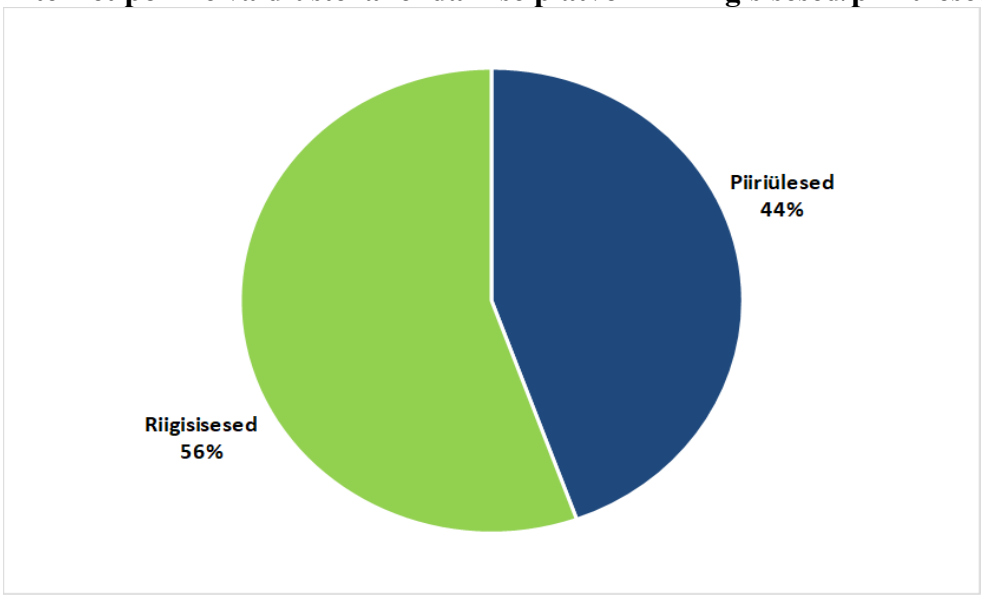
Allikas: 2019. aasta tarbijatingimuste tulemustabel (veel avaldamata), mis hõlmab aastaid 2016–2018. Uuring „Jaemüüjate hoiakud piiriülese kaubanduse ja tarbijakaitse suhtes“: Kas teate (MEIE RIIGIS) tarbijatega tekkinud vaidluste kohtuvälise lahendamise organeid? Alus: EU27_2019 vastanud (N=9 796)

*Täielik kaetus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega saavutati alles 2018. aasta lõpuks.

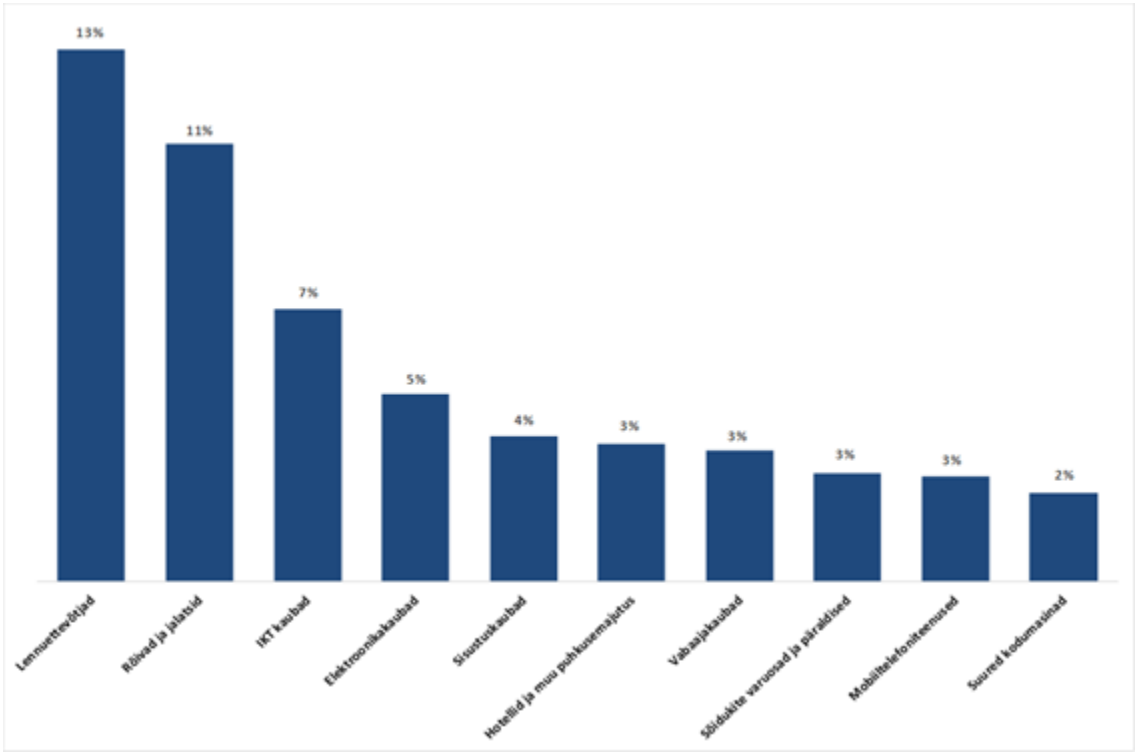
Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm – esitatud kaebuste arv kuus



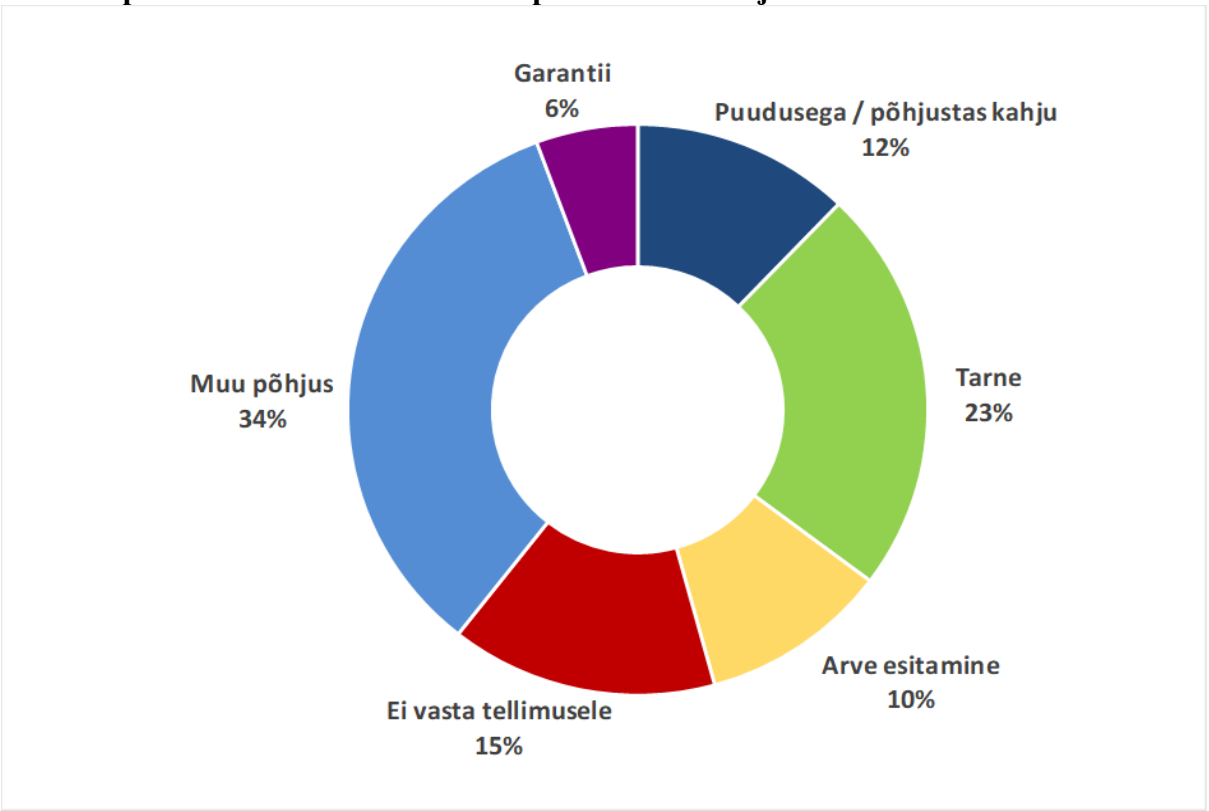
Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm – riigisisesed/piiriülesed vaidlused



Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm – tarbijate kaebused tähtsamates jaemüügisektorites



Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm – tarbijate kaebuste sisu



Internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunktid – päringute esitajad

