2025/2647

30.12.2025

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU DIREKTIIV (EL) 2025/2647,

16. detsember 2025,

millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta ning muudetakse direktiive (EL) 2015/2302, (EL) 2019/2161 ja (EL) 2020/1828 pärast Euroopa internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi tegevuse lõpetamist

(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, ([1])

toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt ([2])

ning arvestades järgmist:

(1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL ([3]) võeti vastu selleks, et tagada liidu tarbijatele juurdepääs kvaliteetsetele vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, et lahendada tarbijate ja kauplejate vahel tekkinud lepinguõiguslikke 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 riigisiseste ja piiriüleste tarbijavaidluste jaoks liidus ning tagatud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused vastavad minimaalsetele kvaliteedistandarditele. Selles on nõutud, et liikmesriigid seiraksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste toimimist. Selleks et suurendada tarbijate teadlikkust ja edendada vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamist, on direktiiviga ka ette nähtud, et kauplejad peavad teavitama tarbijaid võimalusest lahendada oma vaidlused kohtuväliselt, kasutades selleks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust.

(2) 2019. aastal avaldas komisjon aruande direktiivi 2013/11/EL ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 524/2013 ([4]) rakendamise kohta, millest selgus, et tänu direktiivile 2013/11/EL on tarbijaturgude kaetus kvaliteetsete vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega liidus paranenud. Aruandes leiti siiski ka seda, et mõnes sektoris ja mõnes liikmesriigis on tarbijad ja ettevõtjad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kasutusele võtmisel olnud aeglasemad kui mujal. Üheks selle põhjuseks oli tarbijate ja kauplejate vähene teadlikkus sellistest menetlustest liikmesriikides, kus need olid alles hiljuti kasutusele võetud. Teine põhjus oli tarbijate ja kauplejate usalduse puudumine reguleerimata vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste vastu. Riiklike pädevate asutuste 2022. aasta alguses esitatud andmed ja 2023. aastal läbi viidud direktiivi 2013/11/EL rakendamise hindamine näitavad, et kohtuvälise lahendamise menetluse kasutus püsis suhteliselt stabiilsena, v.a COVID-19 pandeemiaga seotud väike kaebuste hulga kasv. 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 riigisisesed vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused ning erinevused vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste pädevustes on sageli tegurid, mis pärsivad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kasutuselevõttu. Piiriülestes vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes esineb muid tõkkeid, nagu rohkem kui ühe keele kasutamine ning kohaldatava õiguse mittetundmine ja spetsiifilised juurdepääsuga seotud probleemid haavatavate tarbijate jaoks.

([1]) 23. aprilli 2024. aasta arvamus (ELT C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Euroopa Parlamendi 13. märtsi 2024. aasta seisukoht (ELT C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) ja nõukogu 17. novembri 2025. aasta esimese lugemise seisukoht (*Euroopa Liidu Teatajas* seni avaldamata). Euroopa Parlamendi 16. detsembri 2025. aasta seisukoht (*Euroopa Liidu Teatajas* seni avaldamata).

([3]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) 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 (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Arvestades, et praegu toimub vähemalt kaks liidus elavate tarbijate tehtud viiest e-tehingust kolmandates riikides asuvate kauplejatega, tuleks direktiivi 2013/11/EL kohaldamisala laiendada, et võimaldada kolmandate riikide kauplejatel, kes seda soovivad, osaleda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses, kui nimetatud kolmandate riikide kauplejad suunavad oma tegevuse ühte või mitmesse liikmesriiki Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 593/2008 ([5]) ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1215/2012 ([6]) tähenduses. Seda, kas kolmanda riigi kauplejad suunavad oma tegevuse ühte või mitmesse liikmesriiki, on võimalik kindlaks teha kõikide asjaomaste asjaolude, sealhulgas järgmiste tegurite põhjal: selles liikmesriigis üldiselt kasutatava keele või vääringu kasutamine; toodete või teenuste tellimise võimalus; vastava tippdomeeni kasutamine; rakenduse kättesaadavus asjaomase liikmesriigi rakenduste poes; kohaliku reklaami või selles liikmesriigis räägitavas keeles reklaami pakkumine või kliendisuhete haldamine, näiteks klientide teenindamine selles liikmesriigis üldiselt kasutatavas keeles. Liikmesriikidel peaks olema eelkõige vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste liigse koormuse vältimiseks võimalik kehtestada tingimused kolmandate riikide kauplejate osalemiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes. Need tingimused võivad eeskätt hõlmata kaupleja ja tarbija nõusolekut vaidluse lahendamisega selles liikmesriigis kohaldatava õiguse alusel, kus asub vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ja on tarbija elukoht, ning kaupleja kohustust järgida vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusnorme, sealhulgas maksta korduvaid tasusid, kui see on kohaldatav.

(4) Tarbijavaidlused on pärast direktiivi 2013/11/EL vastuvõtmist märkimisväärselt keerukamaks muutunud. Kaupade ja teenuste digitaliseerumine ning 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 ostuotsuseid. Seetõttu on vaja selgitada, et kaupade või teenuste müügist tulenevad lepinguõiguslikud vaidlused hõlmavad ka digisisu ja digiteenustega seotud vaidlusi.

(5) Kui tarbija ja kaupleja sõlmivad lepingu, peaks tarbijal olema võimalik taotleda direktiivi 2013/11/EL alusel õiguskaitset teda kahjustanud võtete tõttu kas enne või pärast lepingu sõlmimist.

(6) Direktiivi 2013/11/EL sisuline kohaldamisala peaks hõlmama näiteks lepingueelsest etapist tulenevaid olukordi, kui tarbija ja kaupleja on sõlminud lepingu, näiteks kui tarbija sõlmib lepingu konkreetse hinnakampaaniaga seotud eksitava reklaami põhjal, mis kuulub Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2005/29/EÜ ([7]) kohaldamisalasse. Muud näited hõlmavad olukordi, mis on seotud kohustusliku lepingueelse teabega, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivis 2011/83/EL, ([8]) õigusega piletihindade ja lennulasti tariifide läbipaistvusele, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EÜ) nr 1008/2008, ([9]) õigusega saada enne reisi antavat teavet, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) 2021/782, ([10]) õigusega saada läbipaistvat teavet rändluskõnede ja rändlussõnumite jaemüügi tingimuste kohta, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) 2022/612, ([11]) või esitatava pakettreisi käsitleva lepingueelse teabega, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivis (EL) 2015/2302 ([12]).

([5]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. juuni 2008. aasta määrus (EÜ) nr 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I) (ELT L 177, 4.7.2008, lk 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2012. aasta määrus (EL) nr 1215/2012 kohtualluvuse ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusasjades (ELT L 351, 20.12.2012, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005. aasta direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv) (ELT L 149, 11.6.2005, lk 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT L 304, 22.11.2011, lk 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Vaidlusküsimuse esitamine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele ei takista tarbijal pöörduda teise organi, näiteks tarbijaorganisatsiooni või riikliku täitevasutuse poole, ega takista seda teist organit võtmast asjakohaseid meetmeid asjaomase võttega tegelemiseks. Kohaldatavuse korral toimivad riiklikud täitevasutused ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused üksteist vastastikku täiendaval viisil. Riiklikud täitevasutused aitavad märkimisväärselt tarbijate õiguskaitsele kaasa, tegutsedes selle nimel, et tarbijatele olukorra heastamiseks võetakse kohustusi, ja hõlbustades kahju hüvitamise hagide esitamist, kuid sama tähtis on, et tarbijatel oleks võimalik taotleda õiguskaitset vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kaudu, ilma et see piiraks asjaomaste riiklike täitevasutuste pädevust.

(8) Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile (EL) 2019/771 ([13]) puudutavad müügi- ja teenuselepingutega seotud tarbijaõigused ja kauplejate kohustused tarbijate ees ka olukordi, kus tarbijad kasutavad oma õigusi, mis on seotud seadusest tuleneva vastutusega. Vaidlused võivad tekkida ka siis, kui leping on sõlmitud, muu hulgas ebaõiglaste tingimuste üle, nagu on sätestatud nõukogu direktiivis 93/13/EMÜ, ([14]) andmetöötlusteenuse osutaja vahetamise õigusega, nagu on sätestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses (EL) 2023/2854, ([15]) reisijate õigustega, nagu on sätestatud direktiivis (EL) 2015/2302, või üldiste tarbijaõigustega, nagu on sätestatud direktiivis 2011/83/EL.

(9) Tarbijaõigused ja kauplejate kohustused tarbijate ees seoses müügi- ja teenuselepingutega võivad tekitada vaidlusi ka pärast lepingu lõppemist. Nii on see muu hulgas kauplejate Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2019/770 ([16]) kohase kohustuse puhul hoiduda kasutamast tarbija antud või loodud sisu.

(10) Võttes arvesse direktiivi 2013/11/EL olemust, mis taotleb minimaalset ühtlustamist, on liikmesriikidel õigus kohaldada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi vaidlustes, mis on seotud liidu ja liikmesriigi õiguses sätestatud muude õigustega, näiteks Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklitest 101 ja 102 tulenevate õigustega. Lisaks on liikmesriikide otsustada, milline vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on pädev millist liiki vaidluste puhul.

(11) Kui digiplatvormi pakkuja ja selle pakkuja teenuste saaja vahel tekib vaidlus, mis on seotud kõnealuse teenuseosutaja tegevusega tema platvormil oleva ebaseadusliku või kahjuliku sisu modereerimisel, kohaldatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2022/2065 ([17]) artiklit 21 (vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta) kõnealuse määruse artikli 2 lõike 4 kohaselt, kuna nimetatud määruse artiklis 21 on selliste vaidluste kohta sätestatud üksikasjalikumad normid.

(12) Direktiivis 2013/11/EL sätestatud mõistete määratlused peaksid kajastama direktiivi 2013/11/EL kohaldamisala, mida laiendatakse käesoleva muutmisdirektiiviga.

(13) Digisisu antakse üle ja digiteenuseid osutatakse internetis sageli selliste lepingute alusel, mille kohaselt tarbija ei maksa kauplejale hinda, vaid esitab talle selle asemel isikuandmeid. Direktiivi 2013/11/EL kohaldatakse praegu ainult selliste lepingute suhtes, mille kohaselt tarbija maksab või võtab kohustuse maksta hinda. Seetõttu ei hõlma see lepinguid, mille puhul tarbija esitab kauplejale isikuandmeid hinda maksmata. Arvestades, et on ka lepinguid, mille puhul tarbija esitab või kohustub esitama hinna maksmise asemel isikuandmeid, tuleks mõistete „müügileping“ ja „teenuse osutamise leping“ määratlusi kohandada ning lisada mõisted „kaup“, „digisisu“ ja „digiteenus“.

([13]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/771 kaupade müügilepingute teatavate aspektide kohta, millega muudetakse määrust (EL) 2017/2394 ja direktiivi 2009/22/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks direktiiv 1999/44/EÜ (ELT L 136, 22.5.2019, lk 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Nõukogu 5. aprilli 1993. aasta direktiiv 93/13/EMÜ ebaõiglaste tingimuste kohta tarbijalepingutes (EÜT L 95, 21.4.1993, lk 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. detsembri 2023. aasta määrus (EL) 2023/2854 ühtlustatud õigusnormide kohta, millega reguleeritakse õiglast juurdepääsu andmetele ja andmete kasutamist, millega muudetakse määrust (EL) 2017/2394 ja direktiivi (EL) 2020/1828 (andmemäärus) (ELT L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/770 digisisu üleandmise ja digiteenuste osutamise lepingute teatavate aspektide kohta (ELT L 136, 22.5.2019, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 19. oktoobri 2022. aasta määrus (EL) 2022/2065, mis käsitleb digiteenuste ühtset turgu ja millega muudetakse direktiivi 2000/31/EÜ (digiteenuste määrus) (ELT L 277, 27.10.2022, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Liikmesriigid peaksid kehtestama meetmed, et edendada kauplejate ja tarbijate osalemist vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes. Sellised meetmed võivad olla rahalist või mitterahalist laadi. Mitterahalisteks meetmeteks võivad olla teavituskampaaniad või osalemistunnistused. Rahalisteks meetmeteks võivad olla näiteks nõuetele vastavatele kauplejatele pakutav soodsam tasu või sooduskohtlemine, tarbijate ja kauplejate tasuta osalemine menetlustes, teatava arvu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kulude hüvitamine, et hõlbustada tutvumist nende menetluste eelistega, töötajate koolituskavade pakkumine ja vaidluste kohtuvälise lahendamise sektoripõhiste üksuste loomise kaasrahastamine.

(15) Direktiivi 2013/11/EL kohaselt võivad liikmesriigid juba võtta riigisiseseid meetmeid, millega muudetakse kauplejate osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes kohustuslikuks, tingimusel et need riiklikud meetmed ei takista pooli kasutamast oma õigust pöörduda kohtusse. Mitu liikmesriiki on juba vastu võtnud riiklikud meetmed kauplejate kohustuslikuks osalemiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes mõnes konkreetses majandussektoris. Konkreetsete sektorite kohustuslik osalemine on toonud kasu nii tarbijatele kui ka kauplejatele. See aitab suurendada kauplejate usaldust vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi vastu ning seetõttu on kauplejad rohkem valmis vaidluste kohtuvälise lahendamise otsuseid täitma. Kohustuslik osalemine toob käegakatsutavat kasu ka tarbijatele, muutes kauplejatega tekkinud vaidluste lahendamise lihtsamaks, kiiremaks ja odavamaks, suurendades sellega tarbijate usaldust vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste suhtes.

(16) Kehtestades ja rakendades meetmeid kauplejate ja tarbijate osalemise edendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, peaksid liikmesriigid pöörama erilist tähelepanu konkreetsetele ettevõtlussektoritele, kus kauplejate osalus vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes on väike, ning nendes sektorites kasutatavatele võtetele, mille kohta tarbijad on korduvalt kaebusi esitanud, nagu tõendavad olemasolevad andmed ja kaebuste statistika. Eelkõige on selliseks sektoriks transpordi- ja turismisektor, eelkõige lennureisijate õiguste valdkond. Alternatiivina meetmetele, millega nendes sektorites edendatakse kauplejate osalemist vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, peaks liikmesriikidel olema võimalik kehtestada nende sektorite kauplejatele kohustuslik osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes.

(17) Tagamaks, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused sobivad kasutamiseks digiajastul, kus suhtlemine toimub internetis, sealhulgas rahvusvahelises kontekstis, on vaja tagada kiired ja õiglased menetlused kõigi tarbijate jaoks. Liikmesriigid peaksid tagama, et nende territooriumil asuvatel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel on pädevus pakkuda vaidluste lahendamise menetlusi liidus või väljaspool liitu asuvate kauplejate ja nende territooriumil elavate tarbijate vaheliste vaidluste lahendamiseks.

(18) Direktiivi 2013/11/EL kohaselt peavad liikmesriigid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused on kättesaadavad ja kergesti juurdepääsetavad nii veebis kui ka väljaspool seda. Liikmesriigid peaksid tagama, et kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused võimaldavad tarbijatel algatada ja jälgida vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi digitaalsete vahendite, näiteks veebipõhiste kasutajaliideste ja veebipõhiste kaebuse esitamise vormide kaudu, saavad neid vahendeid kasutada kõik tarbijad, sealhulgas haavatavad või erineva digikirjaoskuse tasemega tarbijad. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, mis on avaliku sektori asutused, on juba hõlmatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiviga (EL) 2016/2102 ([18]). On oluline, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, mis on eraõiguslikud asutused, püüaksid järgida võimaluste ja teostatavuse piires samu juurdepääsetavuse standardeid.

(19) Liikmesriigid peaksid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavatel füüsilistel isikutel on tarbijavaidluste kohtuvälise või kohtuliku lahendamise alal vajalikud teadmised ja oskused, samuti üldine arusaamine õigusest. Selleks peaksid liikmesriigid ühtlasi tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pakuvad vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavatele füüsilistele isikutele vajaduse korral koolitust. Kõnealust koolitust tuleks kohandada vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavate füüsiliste isikute tegelikule ja nõutavale eksperditeadmiste tasemele.

(20) Selleks et täita nõuet esitada kaebus ja vajalikud lisadokumendid veebis jälgitaval viisil, tuleks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustelt nõuda vähemalt kaebuse kättesaamise kinnitamist püsival andmekandjal ja vahendite tagamist, mille abil on võimalik selliste kaebuste tuvastamine edasises teabevahetuses.

([18]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 26. oktoobri 2016. aasta direktiiv (EL) 2016/2102, mis käsitleb avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste juurdepääsetavust (ELT L 327, 2.12.2016, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Tehnoloogia areng võib aidata kaasa vaidluste lahendamise automatiseerimisele, võimaldades saavutada kiiremaid ja järjepidevamaid tulemusi. Automatiseeritud vahenditega, mida kasutatakse selleks, et aidata vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel jõuda tulemusteni, võivad kaasneda teatavad kallutatuse ja läbipaistmatusega seotud riskid. Seetõttu peaks selliste automatiseeritud vahendite kasutamine otsustusprotsessis olema täiesti läbipaistev ja pooli tuleks nende kasutamisest enne teavitada. Lisaks peaks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse pooltel, kes kasutavad otsustusprotsessis automatiseeritud vahendeid, olema võimalik taotleda, et kõnealuse tulemuse vaataks läbi füüsiline isik vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest. Kõnealune füüsiline isik peab vastama direktiivi 2013/11/EL nõuetele, mille kohaselt ta peab olema piisavalt asjatundlik, sõltumatu ja erapooletu. Otsustusprotsessi tuleks mõista tegevusena, mis mõjutab otsuseid selle kohta, kas vaidlust menetleda või mitte, ning otsuseid, mis puudutavad vaidluse tulemust, ning ei hõlma puhtalt haldusalaseid või tehnilisi ülesandeid.

(22) Mitmes olukorras, näiteks lendude massilise tühistamise puhul COVID-19 pandeemia ajal, osutusid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused oluliseks mehhanismiks, et tulla toime suurema hulga tarbijaprobleemidega. Seepärast peaksid liikmesriigid lubama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel juhtumeid liita, et muuta vaidluste kohtuvälise lahendamise tulemused ühtsemaks tarbijate jaoks, kelle puhul on kasutatud sama ebaseaduslikku võtet, ning kulutõhusamaks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja kauplejate jaoks, näiteks juhul, kui juhtumite liitmine toob kaasa kiirema või sidusama vaidluste lahendamise. Liikmesriigid peaksid tagama, et tarbijaid teavitatakse sellisest juhtumite liitmisest, et nad saaksid otsustada, kas nad soovivad liidetud juhtumeid puudutavas vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda või mitte. Liikmesriikidel peaks samuti olema võimalus kehtestada juhtumite liitmiseks lisatingimusi. Näiteks peaks liikmesriikidel olema võimalik näha ette, et tarbijad saavad esitada oma juhtumite liitmise puhul vastuväite või et tarbijad peavad andma juhtumite liitmiseks oma sõnaselge nõusoleku. Samuti peaks liikmesriikidel olema lubatud otsustada, kas vastuväite või selgesõnalise nõusoleku puudumise korral jätkub vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus ilma juhtumite liitmiseta või see lõpetatakse. Lisatingimused võivad hõlmata nõudeid juhtumite teatava sarnasuse kohta. Seoses sellega peaks liikmesriikidel olema võimalus kehtestada norme selle kohta, kuidas tuvastada sarnaseid juhtumeid, et neid liita. On tarvilik selgitada, et käesoleva direktiiviga muudetavas direktiivis 2013/11/EL sätestatud nõuet, et vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavatel füüsilistel isikutel peavad olema vajalikud teadmised ja oskused tarbijavaidluste kohtuvälise või kohtuliku lahendamise valdkonnas, kohaldatakse ka juhtumite liitmise suhtes.

(23) Liikmesriigid peaksid tagama, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ei keeldu menetlemast vaidlusi, mille puhul kauplejad on kehtestanud oma ettevõttesisestes kaebuste menetlemise süsteemides ebaproportsionaalsed reeglid, mida tuleb järgida enne, kui kaebuse saab suunata vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele. Näiteks seisavad mõned tarbijad teatavates turusektorites silmitsi põhjendamatu koormusega, nagu näiteks mitu kohustuslikku etappi kaebuse menetlemisel või kohustus tõendada, et nad on võtnud ühendust kaupleja müügijärgse teeninduse konkreetse üksusega.

(24) Direktiivi 2013/11/EL kohaselt saavad liikmesriigid lisaks valdkondlikele liidu õigusaktidele, millega nähakse kauplejatele ette kohustus osaleda vaidluste kohtuvälises lahendamises sektorites, mida liikmesriigid peavad sobivaks, kehtestada riigisisesed õigusnormid, millega nähakse kauplejatele ette kohustus osaleda vaidluste kohtuvälises lahendamises. Igal juhul peaksid liikmesriigid tagama, et kui pädev vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on otsustanud tarbija kaebuse oma menetlusnormide kohaselt läbi vaadata, võtab kõnealune vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus asjaomase kauplejaga ühendust ja kutsub ta vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osalema, olenemata sellest, kas kaupleja osalemine on kohustuslik või mitte. Selleks et julgustada kauplejaid osalema vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes ning tagada nõuetekohane ja kiire vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus, tuleks liidus asutatud kauplejaid kohustada vastama teatava ajavahemiku jooksul vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste päringutele selle kohta, kas nad nõustuvad kavandatavas vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osalema. Vastamiskohustuse eesmärk on kaasata kauplejad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusse ning tagada, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ja tarbijad teavad, kas kaupleja osaleb konkreetse juhtumi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses või mitte. Kauplejalt ei tohiks siiski vastamist nõuda juhul, kui kohaldatava õigusega nähakse ette kohustuslik osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses või kui kauplejal on lepingust tulenevalt kohustus osaleda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses. See ei piira kohaldamast menetlusnorme, mis võimaldavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse lõpetada, kui kaupleja käesolevas direktiivis sätestatud tähtaegade jooksul selles vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses ei osale. Samuti ei tohiks kauplejalt vastust nõuda siis, kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel on õigus jõuda tulemuseni isegi siis, kui kaupleja vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses ei osale.

(25) Ajavahemik, mille jooksul kaupleja peab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust teavitama sellest, kas ta kavatseb vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda või mitte, ei tohiks reeglina olla pikem kui 20 tööpäeva. Keerukate vaidluste puhul või erandlikel asjaoludel peaks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel siiski olema õigus seda ajavahemikku pikendada, et anda kauplejale võimalus vaidlust põhjalikult analüüsida ja otsustada, kas osaleda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses. Igal juhul ei tohiks see ajavahemik ületada 30 tööpäeva. Tarbijat tuleks kohaldataval juhul teavitada selle ajavahemiku pikendamisest. Kui kaupleja ei vasta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele ettenähtud ajavahemiku jooksul, peaks kõnealusel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusel olema õigus käsitada kaupleja vastamata jätmist kaupleja keeldumiseks menetluses osaleda ning juhtum lõpetada. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus peaks teavitama sellest tarbijat.

(26) Selleks et vähendada teabe- ja aruandlusnõudeid ning hoida kokku vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja riiklike pädevate asutuste kulusid, tuleks aruandlus- ja teabenõudeid lihtsustada ning vähendada teabe hulka, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pädevatele asutustele esitavad. Näiteks peaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused tegema oma tegevusaruanded üldsusele kättesaadavaks vähemalt iga kahe aasta järel, mitte igal aastal. Liikmesriikidel peaks siiski olema lubatud kehtestada lühemad, näiteks üheaastased aruandeperioodid. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel peaks samuti olema võimalus edastada need tegevusaruanded asjaomastele pädevatele asutustele, et täita muid direktiivi 2013/11/EL kohaseid aruandekohustusi, tingimusel et need aruanded sisaldavad kõiki selliste kohustuste täitmisega seotud nõutud teabe elemente.

(27) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid eelistatavalt olema tarbijale tasuta. Tasu kohaldamisel peaks olema tegemist sümboolse tasuga. Selleks et suurendada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste kättesaadavust ja atraktiivsust tarbijate jaoks, peaksid liikmesriigid innustama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi hüvitama tarbijatele nende makstud sümboolse tasu, juhul kui ja niivõrd, kui kaebus on põhjendatud. On oluline selgitada, et hüvitama peavad liikmesriigid, kooskõlas subsidiaarsuse ja proportsionaalsuse põhimõttega, ja mitte keegi teine, näiteks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse teine pool.

(28) Selleks et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste töökoormust tulemuslikult vähendada ja anda neile rohkem aega aruannete esitamiseks pädevatele asutustele, tuleks direktiivi 2013/11/EL kohase iga nelja aasta tagant esitatava aruande esitamise kuupäeva mõne kuu võrra pikendada.

(29) Paljudes liikmesriikides ei ole tarbijatel endiselt piisavalt teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste olemasolu ja nende pakutavate teenuste kohta. Selleks et suurendada tarbijate teadlikkust vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest ja vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes osalevatest kauplejatest, peaksid kauplejad esitama teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise kohta selgelt, eristuvalt, arusaadavalt ja kergesti juurdepääsetaval viisil. Kui kauplejal on veebisait, peaks ta esitama asjaomase teabe kõnealusel veebisaidil. Kauplejad peaksid sellise teabe esitama ka oma üldtingimustes.

(30) Kaupleja olemasolev kohustus täpsustada juhul, kui tarbija kaebuse alusel tekkinud vaidlust ei suudeta lahendada, seda, kas kõnealune kaupleja kavatseb selle vaidluse lahendamiseks kasutada asjakohaseid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi või mitte, tuleks välja jätta, kuna see on hõlmatud kaupleja kohustusega teavitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust sellest, kas ta kavatseb vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda või mitte.

(31) Tarbijaõiguste jõustamise süsteemi üldise järjepidevuse ja sidususe tagamiseks on äärmiselt oluline tarbijaõiguste täitmise tagamisega seotud erinevate organite kiire koostöö. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja tarbijakaitset käsitlevate liidu õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate riiklike asutuste vaheline koostöö peaks hõlmama vastastikust teabevahetust konkreetsete ettevõtlussektorite võtete kohta, mille kohta tarbijad on korduvalt kaebusi esitanud, nagu näiteks ebaausad kaubandustavad või ebaõiglased tingimused. Oluline on selgitada, et kuna vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ei ole pädevad otsustama, kas tarbijakaebustes kirjeldatud võte kujutab endast ebaausat kaubandustava, võib selline teabevahetus puudutada üksnes potentsiaalselt ebaausaid kaubandustavasid ja ebaõiglasi tingimusi.

(32) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nõuetekohase ja tulemusliku toimimise tagamiseks peaksid pädevad asutused vajaduse korral kontrollima selliste üksuste toimimist ja tegevust, mis on vajalikud, et seirata direktiivi 2013/11/EL nõuete täitmist, näiteks kui pädevad asutused saavad vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste pooltelt igakülgselt põhjendatud kaebusi, mis osutab sellele, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ei täida süstemaatiliselt direktiivi 2013/11/EL nõudeid.

(33) Tarbijate ja kauplejate tulemuslikuks abistamiseks piiriülestes vaidlustes on vaja tagada, et liikmesriigid määravad vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid, kes vastutavad selgelt määratletud ülesannete eest. Euroopa tarbijakeskustel on selliste ülesannete täitmiseks head võimalused, kuna nad on spetsialiseerunud nende tarbijate abistamisele, kellel on probleeme piiriüleste ostudega, kuid liikmesriikidel peaks olema võimalik valida ka muid asjakohaste eksperditeadmistega organeid. Nimetatud vaidluste kohtuvälise lahendamise määratud kontaktpunktidest tuleks teavitada komisjoni ja need peaksid moodustama osa komisjoni loodavast võrgustikust.

(34) Tagamaks, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, pädevad asutused ja vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid suudavad oma ülesandeid, eelkõige käesoleva muutmisdirektiiviga kehtestatud ülesandeid tõhusalt täita, peaks neil olema piisavalt inimesi ning materiaalseid ja rahalisi vahendeid. Liikmesriikidele peaks jääma võimalus määrata kindlaks selleks sobivad rahastamisvormid.

(35) Tõhususe ja tulemuslikkuse huvides tunnistati Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) 2024/3228 ([19]) kehtetuks määrus (EL) nr 524/2013 ning lõpetati määruse (EL) nr 524/2013 kohaselt loodud Euroopa internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi tegevus. Sellest tulenevalt peaksid vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid võtma üle määruses (EL) nr 524/2013 sätestatud kontaktpunktide asjaomased ülesanded. Kõnealused ülesanded hõlmavad muu hulgas ja taotluse korral teabe andmist vaidluses osalevatele pooltele ning poolte ja pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahelise suhtluse hõlbustamist.

(36) Õiglase menetluse tagamiseks peaksid piiriülestes vaidlustes osalevad tarbijad pöörduma oma elukohajärgse vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunkti poole, pärssides nii vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide valimist selle järgi, kus on tarbijale mugavam või kus on lootust jõuda soodsama tulemuseni.

(37) Vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid peaksid taotluse korral abistama tarbijaid, kes kavatsevad esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele piiriülese vaidluse. Nende ülesanded peaks piirduma toe ja juhendamise pakkumisega ega tohiks hõlmata kaebuste esitamist tarbijate nimel ega nende esindamist vaidluses. Osutatav abi peaks hõlbustama poolte ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahelist teabevahetust. Selline abi võiks hõlmata pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tuvastamist, menetlusnormide kohta teabe andmist ning abi asjakohaste dokumentide ettevalmistamisel ja edastamisel. Selline abi võiks asjakohasel juhul hõlmata ka teabe, dokumentide või menetlusnormide masintõlke pakkumist. Vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid võiksid anda ka üldist teavet liidu ja liikmesriigi õigusest tulenevate tarbijaõiguste kohta ning teavitada pooli muudest kättesaadavatest õiguskaitsevahenditest, kui vaidlust ei ole võimalik lahendada vaidluste kohtuvälise lahendamise teel. Tarbijatel ja kauplejatel peaks olema võimalik taotleda abi oma elu- või asukohaliikmesriigi vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktilt. Võttes arvesse direktiivi 2013/11/EL olemust, mis taotleb minimaalset ühtlustamist, peaks liikmesriikidel olema võimalus lubada vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktidel abistada ka tarbijaid ja kauplejaid, kes pöörduvad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poole riigisiseste vaidluste korral. Selline laiendatud abi võib hõlmata abi andmist haavatavatele tarbijatele, nagu näiteks tarbijatele, kellel puudub või on piiratud juurdepääs digitehnoloogiale.

(38) Kuigi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peaksid olema lihtsad, abistab tarbijat mõnikord vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses tema valitud kolmas isik, näiteks tarbijaorganisatsioonid või ettevõtted, mis pakuvad nõuete menetlemist vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste käigus. Selline abi võiks hõlmata tarbijate abistamist taotluse ja muude dokumentide esitamisel, nende nõustamist võimalike nõuete kohta, jälgides menetluse käiku ja võimaldades pooltele kokkuleppe saavutamist. Liikmesriigid peaksid tagama, et sellise abi osutajad teevad seda täiesti läbipaistvalt, eelkõige mis puudutab seotud menetlusnorme ja -kulusid, samuti võimalikke tasusid abi eest. Sellise abi pakkumisel tarbijatele tuleks toimida heas usus.

(39) Direktiivi 2013/11/EL kohaldatakse jätkuvalt üksnes tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste suhtes. Kauplejate omavahelised vaidlused ei kuulu nimetatud direktiivi kohaldamisalasse. Liikmesriigid saavad siiski kooskõlas liidu õigusega hõlbustada füüsilisest isikust ettevõtjate või mikroettevõtjate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele, et sellistel ettevõtjatel oleks võimalik kasutada sõltumatuid, erapooletuid, läbipaistvaid, tulemuslikke, kiireid ja õiglasi vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteeme.

(40) Tagamaks, et tarbijatel on lihtne leida sobiv vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, eelkõige piiriüleses kontekstis, tuleks komisjonil töötada välja kasutajasõbralik interaktiivne digivahend, mis annab teavet tarbijate õiguskaitsevahendite kohta, sealhulgas teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamise kohta piiriüleses kontekstis, ja kus on esitatud lingid tarbijaõigusi käsitlevale teabele, ning seda vahendit edendada ja hooldada. Kõnealuse vahendi eesmärk peaks olema aidata tarbijatel mõista oma konkreetse juhtumi jaoks sobivaid õiguskaitselahendusi ja võtta asjakohaseid meetmeid. See peaks sisaldama otselinke vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste pakutavatele kaebuse vormidele, kui need on olemas, ning vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste ja kontaktpunktide teabe masintõlke funktsioonile. Lisaks peaks kõnealune vahend sisaldama komisjonile teatatud vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide nimekirja. Kuigi komisjon on juba kohustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja oma veebisaidil korrapäraselt avaldama, peaksid selle vahendi lisafunktsioonid, nagu otselingid kaebuse vormidele ja masintõlke funktsioonile, olema kättesaadavad võimalikult kiiresti ja hiljemalt 20. aprillil 2026.

(41) Seetõttu tuleks direktiivi 2013/11/EL vastavalt muuta.

([19]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 19. detsembri 2024. aasta määrus (EL) 2024/3228, millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EL) nr 524/2013 ning muudetakse määrusi (EL) 2017/2394 ja (EL) 2018/1724 seoses Euroopa internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi tegevuse lõpetamisega (ELT L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Pärast määruse (EL) nr 524/2013 kehtetuks tunnistamist tuleb muuta direktiivi (EL) 2015/2302 ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive (EL) 2019/2161 ([20]) ja (EL) 2020/1828, ([21])

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 liidus elava tarbija ja kaupleja vaheliste riigisiseste vaidluste, piiriüleste vaidluste ja kolmanda riigi kauplejat hõlmavate vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste suhtes, mille lahendamisel kasutatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, kes pakub välja või määrab lahenduse või viib pooled kokku eesmärgiga jõuda mõlemat poolt rahuldava lahenduseni, kui tarbija ja kaupleja vahel on sõlmitud müügileping või teenuse osutamise leping, sealhulgas digisisu üleandmise leping või digiteenuste osutamise leping, mille puhul tarbija maksab või kohustub maksma hinna, ning kui tekib vaidlus lepinguliste kohustuste üle, sealhulgas lepingueelsest etapist tulenevate kohustuste üle.

Käesolevat direktiivi kohaldatakse ka siis, kui kaupleja annab tarbijale üle või kohustub üle andma digisisu, mida ei anta üle füüsilisel andmekandjal, või osutab tarbijale digiteenust või kohustub seda tegema ning tarbija esitab või kohustub esitama kauplejale oma isikuandmed.

Käesolevat direktiivi ei kohaldata juhtudel, mis kuuluvad Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL (*) artikli 3 lõikes 1a sätestatud erandite alla.

(*) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT L 304, 22.11.2011, lk 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).“

2) Artikli 4 lõike 1 punktid c, d, e ja f asendatakse järgmisega:

„c) „müügileping“ – leping, mille kohaselt kaupleja annab tarbijale üle või kohustub andma üle kauba omandiõiguse, sealhulgas leping, mille esemeks on nii kaubad kui ka teenused;

ca) „kaup“ – Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2019/771 (*) artikli 2 punktis 5 määratletud kaup;

cb) „digisisu“ – Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2019/770 (**) artikli 2 punktis 1 määratletud digisisu;

d) „teenuse osutamise leping“ – leping, välja arvatud müügileping, mille kohaselt kaupleja osutab või kohustub osutama tarbijale teenust, sealhulgas digiteenust;

da) „digiteenus“ – direktiivi (EL) 2019/770 artikli 2 punktis 2 määratletud digiteenus;

e) „riigisisene vaidlus“ – artikli 2 lõikes 1 osutatud lepinguliste kohustustega seonduv vaidlus tarbija ja kaupleja vahel, mille puhul kõnealuse tarbija elukoht on kaupade või teenuste tellimise ajal samas liikmesriigis, kus on kaupleja asukoht;

([20]) 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, 2005/29/EÜ ja 2011/83/EL, et ajakohastada liidu tarbijakaitsenorme ja tagada paremini nende täitmine (ELT L 328, 18.12.2019, lk 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2020. aasta direktiiv (EL) 2020/1828, mis käsitleb tarbijate kollektiivsete huvide kaitsmise esindushagisid ja millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2009/22/EÜ (ELT L 409, 4.12.2020, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) „piiriülene vaidlus“ – artikli 2 lõikes 1 osutatud lepinguliste kohustustega seonduv vaidlus tarbija ja kaupleja vahel, mille puhul kõnealuse tarbija elukoht on kaupade või teenuste tellimise ajal muus liikmesriigis kui kaupleja asukohaliikmesriik;

fa) „kolmanda riigi kauplejat hõlmav vaidlus“ – artikli 2 lõikes 1 osutatud lepinguliste kohustustega seonduv vaidlus tarbija ja kaupleja vahel, mille puhul kõnealuse tarbija elukoht on kauba või teenuse tellimise ajal liikmesriigis ja kaupleja asukoht on väljaspool liitu ning kaupleja suunab oma tegevuse kõnealusesse liikmesriiki määruse (EÜ) nr 593/2008 artikli 6 lõike 1 punkti b või Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1215/2012 (***) artikli 17 lõike 1 punkti c tähenduses;

(*) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/771 kaupade müügilepingute teatavate aspektide kohta, millega muudetakse määrust (EL) 2017/2394 ja direktiivi 2009/22/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks direktiiv 1999/44/EÜ (ELT L 136, 22.5.2019, lk 28 ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/770 digisisu üleandmise ja digiteenuste osutamise lepingute teatavate aspektide kohta (ELT L 136, 22.5.2019, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2012. aasta määrus (EL) nr 1215/2012 kohtualluvuse ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusasjades (ELT L 351, 20.12.2012, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).“

3) I peatükki lisatakse järgmine artikkel:

„*Artikkel 4a*

Liikmesriigid kehtestavad meetmed, et edendada kauplejate ja tarbijate osalemist vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes.“

4) Artiklit 5 muudetakse järgmiselt:

a) lisatakse järgmine lõige:

„1a. Liikmesriigid hõlbustavad ka oma territooriumil elavate tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele käesoleva direktiiviga hõlmatud kolmanda riigi kauplejat hõlmavate vaidluste lahendamiseks. Samuti tagavad liikmesriigid, et nimetatud vaidlused saab esitada lahendamiseks tarbija ja kolmanda riigi kaupleja ühise taotluse alusel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, mis vastab käesolevas direktiivis sätestatud nõuetele.

Liikmesriigid võivad teha juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustele kolmanda riigi kauplejat hõlmava vaidluse lahendamiseks sõltuvaks sellest, kas pooled nõustuvad kõnealuse vaidluse lahendamisega selles liikmesriigis kohaldatava õiguse alusel, kus asub vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ja kus on asjaomase tarbija elukoht, ning sellest, kas kaupleja kohustub järgima vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusnorme, sealhulgas maksma korduvaid tasusid, kui see on kohaldatav. Liikmesriigid võivad kehtestada lisatingimusi, millega tagatakse, et selliste vaidluste menetlemine ei raskenda oluliselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tulemuslikku toimimist.

Kaupleja ja tarbija kokkulepe teise lõigu kohase vaidluse lahendamiseks kohaldatava õiguse kohta ei tohi viia selleni, et tarbija jäetakse ilma kaitsest, mis antakse talle sätetega, millest ei saa tarbija hariliku viibimiskoha liikmesriigi õiguse kohaselt lepinguga kõrvale kalduda.“;

b) lõige 2 asendatakse järgmisega:

„2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused:

a) haldavad ja ajakohastavad veebisaiti, mis pakub pooltele lihtsat juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi käsitlevale teabele ning võimaldab tarbijatel esitada kaebused ja nõutavad lisadokumendid jälgitaval viisil veebi kaudu;

b) võimaldavad tarbijatel valida, kas esitada kaebused ja muud lisadokumendid ning saada juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse üksustele digitaalsel või mittedigitaalsel kujul;

c) kui nad pakuvad digitaalseid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi, teevad nad seda kergesti juurdepääsetavate ja kaasavate vahendite abil;

d) kui vaidluste kohtuvälise lahendamise otsustusprotsessis kasutatakse automatiseeritud vahendeid:

i) teavitavad kohtuvälise lahendamise üksused pooli enne selgel, arusaadaval ja kergesti juurdepääsetaval viisil nende kasutamisest ning

ii) tagavad, et pooltel on õigus taotleda, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse vaatab läbi füüsiline isik vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, kes vastab artikli 6 lõike 1 nõuetele;

e) teavitavad pooli nende õigusest taotleda, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuse vaataks läbi füüsiline isik, nagu on osutatud punkti d alapunktis ii;

f) võivad juhtumeid liita, tingimusel et:

i) asjaomast tarbijat sellest teavitatakse ja

ii) liidetud juhtumite eest vastutavatel füüsilistel isikutel on piisavad teadmised juhtumi menetlemiseks kooskõlas artikli 6 lõike 1 punktiga a;

g) võtavad menetlusse riigisiseseid, piiriüleseid ja kohaldatavuse korral kolmanda riigi kauplejat hõlmavaid vaidlusi;

h) võtavad vajalikke meetmeid selle tagamiseks, et isikuandmete töötlemisel järgitakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) 2016/679 (*) sätestatud isikuandmete kaitse norme.

Liikmesriigid võivad kehtestada lisatingimusi esimese lõigu punktis f osutatud juhtumite liitmiseks.

(*) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus) (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).“;

c) lõike 4 punkt a asendatakse järgmisega:

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

d) lisatakse järgmised lõiked:

„8. Liikmesriigid tagavad, et kui pädev vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on otsustanud tarbija kaebuse oma menetlusnormide kohaselt läbi vaadata, võtab kõnealune vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus asjaomase kauplejaga ühendust ja kutsub ta vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osalema, olenemata sellest, kas kõnealuse kaupleja osalemine on kohustuslik või mitte.

9. Liikmesriigid tagavad, et nende territooriumil asutatud kauplejad, kellega pädev vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on ühendust võtnud, teatavad kõnealusele üksusele, kas nad nõustuvad kavandatavas vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osalema või mitte. Kaupleja vastab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele mõistliku ajavahemiku jooksul, mis ei ületa 20 tööpäeva. Keerukate vaidluste korral või erandlikel asjaoludel võib asjaomane vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus seda tähtaega pikendada, mis ühelgi juhul ei ületa 30 tööpäeva. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teavitab kohaldataval juhul tarbijat vastamise tähtaja pikendamisest.

Kui kaupleja esimeses lõigus sätestatud tähtaja jooksul ei vasta, võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus eeldada, et kaupleja on keeldunud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osalemast ja võib juhtumi menetlemise lõpetada. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teavitab sellest tarbijat. Vastamata jätmise tagajärjed sätestatakse riigisisestes õigusaktides.

Esimeses lõigus osutatud vastamise kohustust ei kohaldata järgmistel juhtudel:

a) kui kaupleja vaidluste kohtuvälises lahendamises osalemine on kohustuslik;

b) kui vaidluse kohtuvälise lahendamise tulemust on võimalik saavutada kaupleja nõusolekuta osaleda vaidluste kohtuvälises lahendamises või

c) kui kaupleja on juba võtnud lepingulise kohustuse kasutada tarbijatega tekkinud vaidluste lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi.“

5) Artiklit 6 muudetakse järgmiselt:

a) lõike 1 punkt a asendatakse järgmisega:

„a) nendel isikutel on tarbijavaidluste kohtuvälise või kohtuliku lahendamise alal vajalikud teadmised ja oskused, samuti üldine arusaamine kohaldatavast õigusest ning piiriüleste vaidluste korral üldine arusaamine rahvusvahelisest eraõigusest;“;

b) lõikesse 3 lisatakse järgmine punkt:

„aa) kui vaidlust menetleb vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ja vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud, kelle on tööle võtnud või keda tasustab ainult konkreetne kaupleja, on sellistel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel juurdepääs ainult juhtumiga seotud andmetele ja kaupleja või tarbija konkreetselt esitatud andmetele;“;

c) lõige 6 asendatakse järgmisega:

„6. Käesoleva artikli lõike 1 punkti a kohaldamisel tagavad liikmesriigid, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pakuvad vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavatele füüsilistele isikutele vajalikku koolitust. Pädevad asutused seiravad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste loodud koolituskavasid neile artikli 19 lõike 3 punkti g kohaselt edastatud teabe põhjal.“

6) Artiklit 7 muudetakse järgmiselt:

a) lõikesse 1 lisatakse järgmine punkt:

„p) kohaldataval juhul nende riiklike asutuste kontaktandmed, kes vastutavad ebaausaid kaubandustavasid ja ebaõiglasi tingimusi käsitlevate liidu ja riiklike õigusaktide täitmise tagamise eest“;

b) lõiget 2 muudetakse järgmiselt:

i) sissejuhatav osa asendatakse järgmisega:

„2. Liikmesriigid tagavad, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused teevad vähemalt iga kahe aasta järel oma veebisaitidel üldsusele kättesaadavaks oma tegevuse aruanded. Lisaks nõuavad liikmesriigid, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused esitaksid taotluse korral need tegevusaruanded püsival andmekandjal ja muul viisil, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused peavad asjakohaseks. Kõnealused aruanded sisaldavad järgmist teavet nii riigisiseste kui ka piiriüleste vaidluste kohta:“;

ii) punkt h jäetakse välja.

7) Artiklit 13 muudetakse järgmiselt:

a) lõige 2 asendatakse järgmisega:

„2. Lõikes 1 osutatud teave esitatakse:

a) kaupleja veebisaidil, kui see on olemas, selgel, eristuval, arusaadaval ja kergesti juurdepääsetaval viisil;

b) kaupleja ja tarbija vaheliste müügi- või teenuse osutamise lepingute üldtingimustes.“;

b) lõige 3 asendatakse järgmisega:

„3. Liikmesriigid tagavad, et juhtudel, kui vaidlust tarbija ja nende territooriumil asutatud kaupleja vahel ei ole võimalik lahendada vahetult tarbija poolt kauplejale esitatud kaebuse alusel, peab kaupleja tarbijale andma lõikes 1 osutatud teavet.“

8) Artikkel 14 asendatakse järgmisega:

„*Artikkel 14*

Abi piiriüleste vaidluste korral

1. Liikmesriigid tagavad, et piiriüleste vaidluste korral on tarbijatel ja kauplejatel võimalik saada abi, et lihtsustada juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele või üksustele, kes on pädev või kes on pädevad nende piiriülest vaidlust menetlema.

2. Iga liikmesriik määrab vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunkti, kes vastutab lõikes 1 osutatud ülesande täitmise eest. Liikmesriigid panevad vastutuse vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide toimimise eest oma keskusele, mis kuulub Euroopa tarbijakeskuste võrgustikku, või kui see ei ole võimalik, siis tarbijaorganisatsioonidele või muule tarbijakaitsega tegelevale asutusele.

3. Piiriüleste vaidluste korral abi taotlemisel kasutavad tarbijad vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunkti oma elukohas, ja kauplejad vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunkti oma asukohas.

4. Liikmesriigid tagavad, et taotluse korral hõlbustavad vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktid teabevahetust poolte ja pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahel. Selline hõlbustamine hõlmab vähemalt järgmisi ülesandeid:

a) abi osutamine kaebuse ja asjakohasel juhul asjaomaste dokumentide esitamisel;

b) poolte toetamine vajaduse korral teabe, dokumentide või menetlusnormide masintõlke pakkumisega;

c) pooltele üldise teabe andmine tarbijate õiguste kohta liidu ja nende riigi tasandil;

d) pooltele selgituste jagamine vaidluste kohtuvälise lahendamise konkreetsete üksuste kohaldatavate menetlusnormide kohta;

e) tarbija teavitamine muudest õiguskaitsevahenditest, kui vaidlust ei saa lahendada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses.

5. Liikmesriigid võivad anda vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktidele õiguse anda tarbijatele ja kauplejatele käesolevas artiklis osutatud abi riigisiseste vaidluste korral vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poole pöördumisel.

6. Liikmesriigid nõuavad, et kõik osalejad, kes abistavad tarbijaid piiriülestes või riigisisestes vaidlustes, esitavad oma tegevuses tarbijatele asjaomast teavet täiesti läbipaistvalt, sealhulgas teavet menetlusnormide ja kohaldatavate tasude kohta, ning tegutsevad seda tehes heas usus.“

9) Artiklit 17 muudetakse järgmiselt:

a) lõige 2 asendatakse järgmisega:

„2. Lõikes 1 osutatud koostöö hõlmab eelkõige vastastikust teabevahetust seoses konkreetsete ettevõtlussektorite võtetega, mille kohta tarbijad on korduvalt kaebusi esitanud, muu hulgas seoses ebaausate kaubandustavade või ebaõiglaste tingimustega. See hõlmab ka riiklike asutuste poolt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele tehniliste hinnangute ja teabe andmist, kui sellised hinnangud või teave on konkreetsete vaidluste lahendamiseks vajalik ja on juba olemas.“;

b) lõige 3 asendatakse järgmisega:

„3. Liikmesriigid tagavad, et käesoleva artikli lõigetes 1 ja 2 osutatud koostöö ja vastastikune teabevahetus vastavad määruses (EL) 2016/679 sätestatud isikuandmete kaitse normidele.“

10) Artiklit 20 muudetakse järgmiselt:

a) lõikesse 1 lisatakse järgmine lõik:

„Lisaks teevad pädevad asutused vajalikke kontrolle vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste toimimise ja tegevuse kohta, et seirata käesoleva direktiivi nõuete täitmist.“;

b) lõike 6 esimene lause asendatakse järgmisega:

„6. Pädev asutus avaldab hiljemalt 9. juuliks 2018 ning seejärel iga nelja aasta tagant 1. novembriks aruande vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arengu ja toimimise kohta ja saadab selle komisjonile.“;

c) lisatakse järgmised lõiked:

„8. Hiljemalt 20. aprilliks 2026 töötab komisjon välja kasutajasõbraliku interaktiivse digivahendi, mis annab teavet tarbijate õiguskaitse kohta, muu hulgas teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamise kohta piiriüleses kontekstis, ning mis sisaldab linke tarbija õigusi käsitlevale teabele. Kõnealune vahend sisaldab ka käesoleva artikli lõikes 4 osutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja ja artikli 24 lõike 4 kohaselt teatatud vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide nimekirja ning linki nende veebisaitidele. Vahendil on ka masintõlke funktsioon, mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja kontaktpunktidele tasuta kättesaadav. Komisjon edendab kõnealust vahendit ja tagab selle tehnilise hoolduse.

Liikmesriike ergutatakse lisama kõigil sarnase eesmärgiga riiklikel veebisaitidel nähtavale kohale lingi esimeses lõigus osutatud vahendile.

Pädevad asutused teavitavad vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunkte ja üksusi esimeses lõigus osutatud masintõlke funktsioonist.

9. Komisjon loob vaidluste kohtuvälise lahendamise kontaktpunktide võrgustiku.“

11) Artiklisse 24 lisatakse järgmine lõige:

„4. Hiljemalt 20. märtsiks 2028 edastavad liikmesriigid komisjonile 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 kaebuste lahendamise ettevõttesiseste menetluste ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL (*) kohaste vaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismide kohta ning kohaldataval juhul selle kohta, millise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla kaupleja kuulub;

(*) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).“

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 käesoleva direktiivi artiklite 1–4 järgimiseks vajalikud õigus- ja haldusnormid ning avaldavad need hiljemalt 20. märtsiks 2028. Liikmesriigid teatavad nendest viivitamata komisjonile.

Nad kohaldavad kõnealuseid norme alates 20. septembrist 2028.

2. Kui liikmesriigid lõikes 1 osutatud normid vastu võtavad, lisavad nad nende ametlikul avaldamisel nendesse või nende juurde viite käesolevale direktiivile. Sellise viitamise viisi näevad ette liikmesriigid.

3. Liikmesriigid edastavad komisjonile käesoleva direktiiviga reguleeritavas valdkonnas nende poolt vastu võetud põhiliste riiklike õigusnormide teksti.

Artikkel 6

Jõustumine

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

Artikkel 7

Adressaadid

Käesolev direktiiv on adresseeritud liikmesriikidele.

Strasbourg, 16. detsember 2025

Euroopa Parlamendi nimel	*Nõukogu nimel*
president	*eesistuja*
R. METSOLA	M. BJERRE