FRAMKVÆMDARREGLUGERÐ FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR (ESB) 2015/1051 **2016/EES/57/07**

frá 1. júlí 2015

um fyrirkomulag framkvæmdar á starfsemi rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu, fyrirkomulag rafræna kvörtunareyðublaðsins og fyrirkomulag samstarfs milli tengiliða sem kveðið er á um í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (*)

FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUSAMBANDSINS HEFUR,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins,

með hliðsjón af reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (reglugerð um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR)([1]), einkum 5. gr. (7. mgr.), 7. gr. (7. mgr.) og 8. gr. (4. mgr.),

að höfðu samráði við Evrópsku persónuverndarstofnunina,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

1) Í reglugerð (ESB) nr. 524/2013 er kveðið á um að koma skuli á fót rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu á vettvangi Sambandsins. Rafræni vettvangurinn til lausnar deilumálum á Netinu ætti að vera gagnvirkt vefsetur á mörgum tungumálum sem býður upp á eina miðlæga gátt fyrir neytendur og seljendur sem vilja leita lausnar utan dómstóla á deilumálum er varða samningsbundna skyldu sem rís af sölu- og þjónustusamningum á Netinu.

2) Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013 er kveðið á um að rafræna kvörtunareyðublaðið skuli vera notendavænt. Af þessum sökum ættu kvartendur að geta fyllt út rafræna kvörtunareyðublaðið sem drög áður en þeir leggja kvörtunina fram. Tryggja ætti að drögum, sem kvartendur senda ekki, verði sjálfkrafa eytt af rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu að viðeigandi tíma liðnum.

3) Til að tryggja rétta framkvæmd rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu er nauðsynlegt að ákvarða hvernig tilkynna skuli varnaraðila um að kvörtun hafi verið lögð fram á rafræna vettvanginum, sem og hvaða upplýsingar af rafræna kvörtunareyðublaðinu ætti að nota til að greiða fyrir því að finna þar til bæra úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla.

4) Í sama tilgangi og til að tryggja samræmda beitingu reglugerðar (ESB) nr. 524/2013 er nauðsynlegt að gera skýra grein fyrir því hvenær úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla skuli veita rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu upplýsingar sem varða meðferð deilumáls.

5) Nauðsynlegt er að fastsetja lokadag tiltekinna deilumála þegar ekki er hægt að taka kvörtunina til frekari afgreiðslu, til að tryggja að hægt sé að eyða persónuupplýsingum sem tengjast þessum deilumálum í síðasta lagi sex mánuðum eftir umræddan lokadag. Þetta tekur einnig til deilumála þar sem málsaðilar geta ekki komið sér saman um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla vegna þess að varnaraðili svarar ekki eða ef úrskurðaraðilinn synjar því að fjalla um deilumál.

6) Lögbær landsyfirvöld ættu að tilkynna framkvæmdastjórninni um skrána yfir úrskurðaraðila landsins í deilumálum utan dómstóla og uppfæra hana með samræmdum hætti til að samhæfa skráningu þessara aðila við rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu samkvæmt reglugerð (ESB) nr. 524/2013.

(*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtíð. ESB L 171, 2.7.2015, bls. 1. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 194/2016 frá 23. september 2016 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, bíður birtingar.

([1]) Stjtíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1.

7) Rétt þykir að ákvarða hvenær aðilar að deilumáli, sem er til meðferðar um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu, ættu að geta látið í té álit sitt á starfsemi rafræna vettvangsins og á þeim úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem hefur haft deilumál þeirra til meðferðar.

8) Í reglugerð (ESB) nr. 524/2013 er kveðið á um að tilnefna skuli einn tengilið rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu í hverju aðildarríki til að veita aðilum að deilumáli og úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla, sem hafa mál til meðferðar, aðstoð með hjálp rafræna vettvangsins. Með það fyrir augum að greiða fyrir samvinnu tengiliða rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu þykir rétt að skilgreina sameiginlegar meginreglur til að renna stoðum undir slíka samvinnu.

9) Ráðstafanirnar, sem kveðið er á um í þessari reglugerð, eru í samræmi við álit nefndarinnar um lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu sem komið var á fót skv. 1. mgr. 16. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013.

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

1. gr.

Efni

Í reglugerð þessari er mælt fyrir um fyrirkomulag:

a) rafræna kvörtunareyðublaðsins.

b) starfsemi rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu,

c) samstarfs milli tengiliða rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu.

2. gr.

Rafrænt kvörtunareyðublað

Rafræna kvörtunareyðublaðið sem á að senda rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu skal vera aðgengilegt neytendum og seljendum á öllum opinberum tungumálum stofnana Sambandsins. Kvörtunaraðili skal geta vistað rafræna kvörtunareyðublaðið sem drög á rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu. Drögin skulu vera aðgengileg kæruaðilanum og hann skal geta gert breytingar á þeim áður en hann sendir lokagerð rafræna kvörtunareyðublaðsins fyllta út til fulls. Drögum að rafræna kvörtunareyðublaðinu, sem eru ekki fyllt út til fulls og hafa ekki verið send, skal eytt sjálfkrafa af rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu sex mánuðum eftir að þau eru samin.

3. gr.

Upplýsingagjöf til varnaraðila

Þegar kvörtunareyðublað, sem fyllt hefur verið út að fullu, berst rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu skal rafræni vettvangurinn senda stöðluð rafræn skilaboð til tölvupóstfangs varnaraðilans, sem kvörtunaraðilinn tilgreinir á rafræna kvörtunareyðublaðinu, þar sem tilkynnt er að lögð hafi verið fram kvörtun gegn honum og veittar upplýsingar skv. 3. mgr. 9. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013.

4. gr.

Tilgreining úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla

1. Ef enginn þar til bær úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla er tilgreindur á rafræna kvörtunareyðublaðinu skal liggja fyrir viðmiðunarskrá yfir slíka úrskurðaraðila á rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu, til að auðvelda varnaraðilanum að finna þar til bæran úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla. Eftirfarandi forsendur skulu liggja til grundvallar þessari skrá:

a) heimilisfang aðila að deilumálinu eins og tilgreint er á rafræna kvörtunareyðublaðinu samkvæmt viðaukanum við reglugerð (ESB) nr. 524/2013 og

b) geirinn sem deilumálið varðar.

2. Málsaðilar skulu ávallt hafa aðgang að skránni yfir alla úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem eru skráðir á rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu skv. 6. mgr. 5. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013. Leitarvél, sem rafræni vettvangurinn til lausnar deilumálum á Netinu leggur til, skal vera málsaðilum til aðstoðar við að finna meðal úrskurðaraðilanna, sem eru skráðir á rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu, úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem er til þess bær að fjalla um deilumál þeirra.

5. gr.

Upplýsingar sem úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla ber að veita

1. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem hafa fengið senda kvörtun um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu og samþykkt að fjalla um deilumálið, skulu, um leið og þeir hafa fengið í hendur öll málsgögn sem varða deiluna, senda rafræna vettvanginum til lausnar deilumálum á Netinu upplýsingar um viðtökudag allra málsgagna og um efni deilunnar.

2. Með viðtökudegi allra málsgagna hefst 90 almanaksdaga fresturinn sem um getur í e-lið 8. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB ([2]).

3. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem hafa fengið senda kvörtun um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu og synja um meðferð tiltekins deilumáls, skulu senda synjunina til rafræna vettvangsins tafarlaust er þeir hafa tekið umrædda ákvörðun í samræmi við 4. mgr. 5. gr. tilskipunar 2013/11/ESB.

4. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla sem hafa fengið senda kvörtun um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu skulu, þegar deilan hefur verið leidd til lykta, senda rafræna vettvanginum upplýsingar án tafar um það hvaða dag málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla var lokið, ásamt niðurstöðum hennar. Þetta á einnig við um tilvik þegar annar málsaðilinn eða báðir draga sig út úr málsmeðferðinni í samræmi við a-lið 2. mgr. 9. gr. tilskipunar 2013/11/ESB.

6. gr.

Lausn tiltekinna deilumála og eyðing persónuupplýsinga

1. Deilumál, sem hefur verið lagt fram gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu, skal ekki fá frekari afgreiðslu einkum ef:

a) varnaraðilinn lýsir yfir að hann vilji ekki nota úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla,

b) málsaðilar geta ekki sammælst um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem skuli fjalla um deilumál þeirra, innan 30 almanaksdaga frá því að rafræna kvörtunareyðublaðið var lagt fram,

c) úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla, sem málsaðilar sammæltust um, synjar því að fjalla um deilumálið,

og skal líta svo á að því sé lokið. Dagsetning einhverra þeirra tilvika, sem um getur í a- til c-lið, skal teljast lokadagur umrædds deilumáls.

2. Eyða skal persónuupplýsingum, sem tengjast deilumálum sem um getur í a- til c-lið fyrstu málsgreinar, af vettvanginum eigi síðar en sex mánuðum eftir lok þeirra.

7. gr.

Rafræn tilkynning um skrána yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla

1. Lögbær yfirvöld, eins og þau eru skilgreind í i. lið 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB, skulu nota staðlað rafrænt eyðublað, sem framkvæmdastjórnin leggur til, þegar þau tilkynna um þá skrá yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem um getur í 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB.

2. Þegar staðlaða rafræna eyðublaðið er útfyllt á það að innihalda upplýsingarnar sem um getur í 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB og upplýsingar um meðaltímalengd málsmeðferðar til lausnar deilumálum utan dómstóla sem um getur í d-lið 5. mgr. 9. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013 og e-lið 1. mgr. 19. gr. tilskipunar 2013/11/ESB.

8. gr.

Endurgjafarkerfi

Rafræni vettvangurinn til lausnar deilumálum á Netinu skal gefa hlutaðeigandi aðilum að deilumáli kost á að láta í ljósi skoðanir sínar skv. g-lið 4. mgr. 5. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013 við lok málsmeðferðar til lausnar deilumálum utan dómstóla og í sex mánuði þar eftir.

([2]) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB (tilskipun um deilumál á sviði neytendamála) (Stjtíð. EB L 165, 18.6.2013, bls. 63).

9. gr.

Samstarf tengiliða rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu

1. Tengiliðir rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu skulu veita stuðning eftir bestu getu til að leysa deilumál sem varða kvartanir og lagðar eru fram gegnum rafræna vettvanginn eins og kveðið er á um í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013.

2. Ráðgjafar um rafrænan vettvang til lausnar deilumálum á Netinu skulu veita ráðgjöfum hjá öðrum tengiliðum rafræna vettvangsins aðstoð án tafar og skiptast á upplýsingum við þá til að auðvelda þeim að sinna starfsskyldum sínum sem taldar eru upp í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013.

3. Ráðgjafar um rafrænan vettvang til lausnar deilumálum á Netinu, sem hafa aðgang að upplýsingum er varða deilumál, þ. á m. persónuupplýsingum, skulu veita ráðgjöfum hjá öðrum tengiliðum rafræna vettvangsins aðgang að þessum upplýsingum að svo miklu leyti sem nauðsynlegt er til að sinna þeim starfsskyldum sem um getur í 2. mgr. 7. gr. reglugerðar (ESB) nr. 524/2013.

10. gr.

Gildistaka

Reglugerð þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Brussel 1. júlí 2015.

Fyrir hönd framkvæmdastjórnarinnar,

Jean-Claude JUNCKER

forseti.