REGLUGERÐ EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) nr. 524/2013 **2016/EES/57/06**

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)) (*)

EVRÓPUÞINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFA,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 114. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

með hliðsjón af áliti efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins ([1]),

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð ([2]),

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

1) Í 1. mgr. og a-lið 2. mgr. 169. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins (TFEU) er kveðið á um að Sambandið skuli stuðla að því að ná fram öflugri neytendavernd með ráðstöfunum sem það samþykkir í samræmi við 114. gr. hans. Í 38. gr. sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi er kveðið á um að stefnur Sambandsins skuli tryggja öfluga neytendavernd.

2) Í samræmi við 2. mgr. 26. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins skal innri markaðurinn ná til svæðis án innri landamæra þar sem frjálsir vöruflutningar og frjáls þjónustustarfsemi eru tryggð. Til að neytendur hafi traust á og nýti sér hina rafrænu vídd innri markaðarins er nauðsynlegt að þeir hafi aðgang að einföldum, skilvirkum, hraðvirkum og ódýrum leiðum til að leysa deilumál sem koma upp vegna sölu á vörum á Netinu eða þjónustu í gegnum Netið. Þetta er einkum mikilvægt þegar neytendur eiga í viðskiptum yfir landamæri.

3) Í orðsendingu sinni frá 13. apríl 2011, með fyrirsögninni „Lög um innri markað: Tólf lyftistangir til að stuðla að hagvexti og efla traust — „Vinnum saman í þágu hagvaxtar““, nefndi framkvæmdastjórnin að löggjöf um lausn deilumála utan dómstóla, sem nær einnig til rafrænnar verslunar, væri ein af lyftistöngunum tólf sem geta stuðlað að hagvexti og aukið traust á innri markaðnum.

4) Uppskipting innri markaðarins stendur í vegi fyrir viðleitni til að stuðla að samkeppnishæfni og hagvexti. Enn fremur er það hindrun í viðskiptum á innri markaðnum hversu mismunandi framboðið er á einföldum, skilvirkum, hraðvirkum og ódýrum leiðum til að leysa deilumál, sem koma upp vegna sölu á vörum á Netinu eða þjónustu sem er veitt í gegnum Netið, sem og hversu gæði slíkra leiða eru mismunandi og vitund fólks um þær, og það grefur undan trausti neytenda og seljenda til þess að stunda viðskipti yfir landamæri.

5) Í ályktunum sínum frá 24.-25. mars og frá 23. október 2011 hvatti leiðtogaráðið Evrópuþingið og ráðið til þess að samþykkja, fyrir lok ársins 2012, fyrsta hluta ráðstafana sem eiga að hafa forgang og verða nýr aflvaki fyrir innri markaðinn.

6) Innri markaðurinn er veruleiki neytenda í daglegu lífi þegar þeir ferðast, versla og inna af hendi greiðslur. Neytendur gegna lykilhlutverki á innri markaðnum og ættu því að vera í hjarta hans. Hin rafræna vídd innri markaðarins verður æ mikilvægari fyrir neytendur jafnt sem seljendur. Neytendur kaupa stöðugt meira á Netinu og sífellt fleiri seljendur selja í gegnum Netið. Neytendur og seljendur ættu að bera traust til viðskipta á Netinu og því er brýnt að fjarlægja hindranir sem eru fyrir hendi og efla traust neytenda. Áreiðanleg og skilvirk lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu gæti væri stórt skref í þessa átt.

(*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtíð. ESB L 165, 18.6.2013, 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 C 181, 21.6.2012, bls. 99.

([2]) Afstaða Evrópuþingsins frá 12. mars 2013 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum) og ákvörðun ráðsins frá 22. apríl 2013.

7) Það að geta leitað lausna í deilumálum á auðveldan og ódýran hátt getur eflt traust neytenda og seljenda á hinum rafræna innri markaði. Neytendur og seljendur standa hins vegar enn frammi fyrir hindrunum þegar þeir leita lausna utan dómstóla, sérstaklega í deilumálum sem koma upp vegna viðskipta á Netinu yfir landamæri. Sem stendur er því algengt að slík ágreiningsmál séu skilin eftir án lausnar.

8) Lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu (e. ODR) býður upp á einfalda, skilvirka, hraðvirka og ódýra lausn utan dómstóla á deilumálum sem upp koma vegna viðskipta á Netinu. Sem stendur vantar þó kerfi sem gera neytendum og seljendum kleift að leysa slíkar deilur með rafrænum aðferðum. Þetta kemur niður á neytendum og myndar hindranir, einkum í viðskiptum á Netinu yfir landamæri, skapar ójafna samkeppnisstöðu milli seljenda og stendur þannig í vegi fyrir frekari þróun verslunar á Netinu.

9) Þessi reglugerð skal gilda um lausn utan dómstóla á deilumálum sem neytendur, sem eru búsettir í Sambandinu, hefja gegn seljendum, sem hafa staðfestu í Sambandinu og heyra undir tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (tilskipun um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (ADR)) ([3]).

10) Til að tryggja að einnig megi nota rafrænan vettvang til lausnar deilumálum á Netinu (e. ODR platform) til þess að gera seljendum kleift að leggja fram kvartanir gegn neytendum í samræmi við málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla (e. ADR procedures), skal þessi reglugerð einnig gilda um lausn utan dómstóla á deilumálum, sem seljendur hefja gagnvart neytendum, að því tilskildu að hlutaðeigandi málsmeðferð standi til boða af hálfu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem er á skránni sem gerð er í samræmi við 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB. Beiting þessarar reglugerðar varðandi slík deilumál skal ekki leggja þá skyldu á herðar aðildarríkjunum að tryggja að slíkir úrskurðaraðilar bjóði upp á slík ferli.

11) Þrátt fyrir að neytendur og seljendur, sem eiga í viðskiptum á Netinu yfir landamæri, muni einkum njóta góðs af rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu, skal reglugerð þessi einnig gilda um viðskipti á Netinu innanlands til að tryggja í reynd jöfn samkeppnisskilyrði á sviði netverslunar.

12) Reglugerð þessi skal vera með fyrirvara um tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2008/52/EB frá 21. maí 2008 um tiltekna þætti við sáttaumleitun í einkamálum og viðskiptamálum ([4]).

13) Skilgreining á „neytanda“ skal taka til einstaklings sem starfar að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðju eða sérgrein hans. Ef samningurinn er hins vegar gerður með tvenns konar markmiði, þar sem markmið samningsins sem gerður er, er að hluta til utan við og að hluta til innan við atvinnugrein einstaklings og atvinnutengda markmiðið er svo takmarkað að það er ekki aðalmarkmið samningsins í heild, skal sá einstaklingur þó einnig teljast neytandi.

14) Skilgreining á „sölu- eða þjónustusamningi á Netinu“ skal taka til sölu- eða þjónustusamnings þar sem seljandinn, eða milliliður seljanda, hefur boðið vörur eða þjónustu í gegnum vefsetur eða með öðrum rafrænum aðferðum og neytandinn hefur pantað þessar vörur eða þjónustu á vefsetrinu eða með öðrum rafrænum aðferðum. Þetta skal einnig taka til tilvika þar sem neytandinn hefur farið inn á vefsetrið eða aðra þjónustu í upplýsingasamfélaginu með rafrænu farsamskiptatæki, s.s. farsíma.

15) Þessi reglugerð skal hvorki gilda um deilumál milli neytenda og seljenda, sem koma upp vegna sölu- eða þjónustusamninga sem ekki eru gerðir á Netinu, né um deilur milli seljenda.

16) Reglugerð þessi skal skoðuð í tengslum við tilskipun 2013/11/ESB þar sem þess er krafist að aðildarríkin tryggi að hægt sé að leggja fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla (e. ADR entity) öll deilumál milli neytenda, sem eru búsettir í Sambandinu, og seljenda, sem hafa staðfestu í Sambandinu, sem upp koma vegna sölu á vörum eða þjónustu sem veitt er.

17) Aðildarríkin skulu hvetja neytendur til að hafa samband við seljanda, með viðeigandi aðferðum, til að freista þess að leysa deiluna með vinsamlegum hætti áður en kvörtun er lögð fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla í gegnum rafræna vettvanginn fyrir lausn deilumála á Netinu.

18) Markmiðið með þessari reglugerð er að koma á fót rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu á vettvangi Sambandsins. Rafræni vettvangurinn skal vera gagnvirkt vefsetur sem býður upp á eina miðlæga gátt fyrir neytendur og seljendur sem vilja leita lausnar á deilumáli, sem komið hefur upp vegna viðskipta á Netinu, án dómstólameðferðar. Rafræni vettvangurinn skal hafa að geyma almennar upplýsingar um lausn utan dómstóla á deilumálum vegna samninga sem kunna að koma upp milli seljenda og neytenda vegna sölu- og þjónustusamninga á Netinu. Neytendur og seljendur skulu geta lagt þar fram kvartanir með því að fylla út rafrænt kvörtunareyðublað, sem er að finna á öllum opinberum tungumálum stofnana Sambandsins, og látið viðeigandi skjöl fylgja með í viðhengi. Kvartanir skal vera hægt að senda áfram til úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem er til þess bær að fjalla um viðkomandi deilumál. Rafræni vettvangurinn til lausnar deilumálum á Netinu skal bjóða, án endurgjalds, upp á rafrænt málastjórnunarkerfi sem gerir úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla kleift að stýra málsmeðferðinni til lausnar deilunni með málsaðilum í gegnum rafræna vettvanginn. Úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla ber ekki skylda til að nota málastjórnunarkerfið.

([3]) Stjtíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 63.
([4]) Stjtíð. ESB L 136, 24.5.2008, bls. 3.

19) Framkvæmdastjórnin skal bera ábyrgð á þróun, rekstri og viðhaldi rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu og láta í té alla nauðsynlega, tæknilega aðstöðu til starfsemi hans. Rafræni vettvangurinn skal hafa rafræna þýðingarmöguleika, sem gerir málsaðilum og úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla kleift að fá þýðingu á þeim upplýsingum sem skipst er á í gegnum vettvanginn og sem nauðsynlegar eru við lausn deilunnar, eftir því sem við á. Þessi aðgerð skal geta sinnt öllum nauðsynlegum þýðingum og skal vera unnt að hafa mannlega íhlutun til viðbótar ef þörf krefur, Framkvæmdastjórnin skal einnig láta í té, á rafræna vettvangnum, upplýsingar til aðila sem leggur fram kvörtun um að hægt sé á að fara fram á aðstoð frá tengiliðum við rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu (e. ODR contact points).

20) Rafrænn vettvangur til lausnar deilumálum á Netinu skal gera kleift að skiptast á gögnum við úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla með öruggum hætti og virða almennar meginreglur rammans um evrópskt rekstrarsamhæfi sem samþykktur var í samræmi við ákvörðun Evrópuþingsins og ráðsins 2004/387/EB frá 21. apríl 2004 um rekstrarsamhæfða, samevrópska, rafræna þjónustu hins opinbera við opinberar stjórnsýslustofnanir, fyrirtæki og borgara (IDABC) ([5]).

21) Rafrænn vettvangur til lausnar deilumálum á Netinu skal gerður aðgengilegur, einkum um gáttina „Þín Evrópa", sem komið var á fót í samræmi við II. viðauka við ákvörðun 2004/387/EB og veitir aðgang að samevrópskri, gagnvirkri upplýsingaþjónustu sem veitt er á mörgum tungumálum á Netinu fyrir fyrirtæki og borgara í Sambandinu. Rafræni vettvangurinn skal vera áberandi á gáttinni „Þín Evrópa".

22) Rafrænn vettvangur til lausnar deilumálum á Netinu á vettvangi Sambandsins skal byggja á úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla sem fyrir eru í aðildarríkjunum og samræmast lagahefðum ríkjanna. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem kvörtun hefur verið send til í gegnum rafræna vettvanginn, skulu því beita eigin málsmeðferðarreglum, þ.m.t. reglum um kostnað. Þó er þessari reglugerð ætlað að setja tilteknar almennar reglur um slík ferli til að tryggja skilvirkni þeirra. Þar á meðal skulu vera reglur um að þess sé ekki krafist við slíka lausn deilumála að málsaðilar, eða fulltrúar þeirra gagnvart úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, séu viðstaddir í eigin persónu nema gert sé ráð fyrir þeim möguleika í málsmeðferðarreglum hans og málsaðilar samþykki.

23) Með því að tryggja að allir úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem eru á skránni sem gerð er í samræmi við 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB, séu skráðir hjá rafræna vettvangnum til lausnar deilumálum á Netinu, ætti að vera séð til þess að í öllum deilumálum, sem upp koma vegna sölu- eða þjónustusamninga á Netinu, sé hægt að leita lausnar utan dómstóla á Netinu.

([5]) Stjtíð. ESB L 144, 30.4.2004, bls. 62.

24) Reglugerð þessi skal ekki koma í veg fyrir starfsemi neins úrskurðaraðila sem fyrir er og starfar á Netinu eða neins kerfis sem starfar að lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu innan Sambandsins. Hún skal ekki koma í veg fyrir að úrskurðaraðilar eða -kerfi fjalli um deilumál á Netinu sem lögð hafa verið fyrir þau beint til úrlausnar.

25) Í hverju aðildarríki skal tilnefndur tengiliður við rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu með a.m.k. tveimur ráðgjöfum um rafrænan vettvang til lausnar deilumálum á Netinu (e. ODR advisors) Tengiliðir rafræna vettvangsins skulu veita málsaðila deilumáls stuðning vegna ágreiningsmáls sem lagt er fram í gegnum vettvanginn, án þess þó að þeim sé skylt að þýða skjöl sem varða deiluna. Aðildarríkin skulu hafa þann möguleika að fela miðstöðvum sínum í Evrópuneti neytendamiðstöðva ábyrgð á starfi tengiliða rafræna vettvangsins. Aðildarríkin ættu að notfæra sér þennan möguleika til að gera tengiliðum rafræna vettvangsins kleift að nýta sér að fullu reynslu miðstöðvanna í Evrópuneti neytendamiðstöðva af því að greiða fyrir lausn deilumála milli neytenda og seljenda. Framkvæmdastjórnin skal stofnsetja net tengiliða við rafræna vettvanginn til að greiða fyrir samvinnu þeirra og starfi og sjá þeim fyrir viðeigandi þjálfun í samvinnu við aðildarríkin.

26) Rétturinn til raunhæfs úrræðis til að leita réttar síns og réttlátrar málsmeðferðar fyrir dómi eru grundvallarréttindi sem mælt er fyrir um í 47. gr. sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi. Lausn deilumála með rafrænni málsmeðferð á Netinu er því ekki ætlað að leysa af hólmi og hún getur ekki komið í staðinn fyrir meðferð hjá dómstólum né skal hún svipta neytendur eða seljendur réttinum til að leita réttar síns fyrir dómi. Þessi reglugerð skal því ekki hindra málsaðila í að leita réttar síns til aðgangs að réttarkerfinu.

27) Vinnsla upplýsinga samkvæmt þessari reglugerð skal háð ítrustu trúnaðarkvöðum og skal fylgja reglum um vernd persónuupplýsinga, sem mælt er fyrir um í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB frá 24. október 1995 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga ([6]) og í reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 frá 18. desember 2000 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga, sem stofnanir og aðilar Bandalagsins hafa unnið og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga ([7]). Reglur þessar skulu gilda um vinnslu persónuupplýsinga sem hinir ýmsu aðilar að rafræna vettvangnum til lausnar deilumálum á Netinu inna af hendi samkvæmt þessari reglugerð, hvort sem þeir gera það einir eða með öðrum slíkum aðilum.

28) Skráðum aðilum skal tilkynnt um vinnslu persónuupplýsinga um þá í rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu, og skulu þeir veita samþykki sitt fyrir henni, og skal þeim tilkynnt um rétt sinn í tengslum við þá vinnslu með ítarlegri tilkynningu um friðhelgi

([6]) Stjtíð. EB L 281, 23.11.1995, bls. 31.
([7]) Stjtíð. EB L 8, 12.1.2001, bls. 1.

einkalífs sem framkvæmdastjórnin skal gera aðgengilega öllum, ásamt því að útskýra, á skýru og einföldu máli, þær vinnsluaðgerðir sem unnar eru á ábyrgð hinna ýmsu aðila vettvangsins í samræmi við 11. og 12 gr. reglugerðar (EB) nr. 45/2001 og í samræmi við landslög sem samþykkt eru skv. 10. og 11. gr. tilskipunar 95/46/EB.

29) Þessi reglugerð skal vera með fyrirvara um ákvæði í landslögum um þagnarskyldu varðandi lausn deilumála utan dómstóla.

30) Til að tryggja víðtæka vitund neytenda um tilvist rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu skulu seljendur með staðfestu innan Sambandsins, sem gera sölu- eða þjónustusamninga á Netinu, hafa rafrænan tengil við vettvanginn á vefsetri sínu. Seljendur skulu einnig láta í té tölvupóstfang sitt til að neytendur hafi tengilið strax frá upphafi. Verulegur hluti sölu- og þjónustusamninga á Netinu eru gerðir í gegnum markaði á Netinu sem leiða saman neytendur og seljendur eða greiða fyrir viðskiptum á Netinu á milli þeirra. Netmarkaðir eru netvettvangur sem gera seljendum kleift að koma vörum sínum og þjónustu á framfæri við neytendur. Slíkum netmörkuðum ætti því að bera sama skylda til að hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu. Þessi skylda skal vera með fyrirvara um 13. gr. tilskipunar 2013/11/ESB um þá kröfu að seljendur upplýsi neytendur um hvaða málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómsmála þeir heyra undir og um það hvort þeir skuldbinda sig til að nota málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómsmála til að leysa deilumál við neytendur. Enn fremur skal þessi skylda vera með fyrirvara um t-lið 1. mgr. 6. gr. og um 8. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda ([8]). Í t-lið 1. mgr. 6. gr. tilskipunar 2011/83/ESB er kveðið á um að áður en neytandi er bundinn fjarsölusamningi eða samningi, sem er gerður utan fastrar starfsstöðvar, skuli seljandi veita neytandanum upplýsingar um hvort fyrir hendi er kerfi fyrir kvartanir og úrlausn mála utan réttar, sem seljandinn fellur undir og, ef svo er, hvernig aðgangur fæst að því. Af sömu ástæðum er varða vitund neytenda skulu aðildarríkin hvetja neytendasamtök og viðskiptasamtök til þess að hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu á vefsetrum sínum.

31) Svo tekið sé tillit til þeirra viðmiðana, sem úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla nota til að skilgreina starfssvið sitt, skal vald til að samþykkja gerðir í samræmi við 290. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins framselt framkvæmdastjórninni með tilliti til þess að aðlaga upplýsingarnar sem kvörtunaraðili skal láta í té á rafræna kvörtunareyðublaðinu sem aðgangur er að á rafræna vettvangnum til lausnar deilumálum á Netinu. Það er einkar mikilvægt að framkvæmdastjórnin hafi viðeigandi samráð meðan á undirbúningsvinnu hennar stendur, þ.m.t. við sérfræðinga. Við undirbúning og samningu framseldra gerða skal framkvæmdastjórnin tryggja samhliða, tímanlega og viðeigandi afhendingu viðkomandi skjala til Evrópuþingsins og ráðsins.

([8]) Stjtíð. ESB L 304, 22.11.2008, bls. 64.

32) Til að tryggja að skilyrði fyrir framkvæmd þessarar reglugerðar séu samræmd skal framkvæmdastjórninni falið framkvæmdarvald varðandi starfsemi rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu, fyrirkomulag við framlagningu kvörtunar og samstarf innan tengiliðanets rafræna vettvangsins. Þessu valdi skal beitt í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 182/2011 frá 16. febrúar 2011 um reglur og almennar meginreglur varðandi tilhögun eftirlits aðildarríkjanna með framkvæmdastjórninni þegar hún beitir framkvæmdavaldi sínu ([9]). Beita skal ráðgjafarnefndarmeðferð við samþykkt framkvæmdargerða í tengslum við rafræna kvörtunareyðublaðið með tilliti til tæknilegs eðlis þess. Nota skal rannsóknarmálsmeðferðina við samþykkt reglna um fyrirkomulag samvinnu milli ráðgjafa um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu sem eru í tengiliðaneti rafræna vettvangsins.

33) Við beitingu þessarar reglugerðar skal framkvæmdastjórnin hafa samráð við Evrópsku persónuverndarstofnunina eftir því sem við á.

34) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiði þessarar reglugerðar, þ.e. að koma á fót evrópskum rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu fyrir deilur á Netinu sem falla undir almennar reglur, og því verður betur náð á vettvangi Sambandsins vegna umfangs og áhrifa aðgerðanna er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari reglugerð til að ná því markmiði.

35) Í þessari reglugerð eru grundvallarréttindi virt og meginreglum fylgt, einkum þeim sem eru viðurkenndar í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi, einkum 7., 8., 38. og 47. gr.

36) Haft var samráð við Evrópsku persónuverndarstofnunina í samræmi við 2. mgr. 28. gr. reglugerðar (EB) nr. 45/2001 og skilaði hún áliti 12. janúar 2012 ([10]),

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

1. KAFLI

ALMENN ÁKVÆÐI

1. gr.

Efni

Tilgangurinn með þessari reglugerð er að stuðla að eðlilegri starfsemi innri markaðarins með því að tryggja öfluga neytendavernd, einkum hinnar rafrænu víddar hans, með því að koma á fót evrópskum rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu til að greiða fyrir óháðri, óhlutdrægri, gagnsærri, skilvirkri, hraðvirkri og sanngjarnri lausn deilumála utan dómstóla milli neytenda og seljenda á Netinu.

([9]) Stjtíð. ESB L 55, 28.2.2011, bls. 13.
([10]) Stjtíð. ESB C 136, 11.5.2012, bls. 1.

2. gr.

Gildissvið

1. Þessi reglugerð skal gilda um lausn utan dómstóla á deilumálum er varða samningsbundna skyldu sem rís af sölu- eða þjónustusamningum á Netinu milli neytanda, sem er búsettur í Sambandinu, og seljanda, sem hefur staðfestu í Sambandinu, með milligöngu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem er á skránni sem gerð er í samræmi við 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB, og sem felur í sér notkun rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu.

2. Þessi reglugerð skal gilda um lausn deilumála utan dómstóla, sem um getur í 1. mgr., sem seljandi hefur gegn neytanda, að því marki sem löggjöf aðildarríkisins þar sem neytandinn hefur fasta búsetu gerir ráð fyrir að slíkar deilur séu leystar með milligöngu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla.

3. Aðildarríkin skulu tilkynna framkvæmdastjórninni um það hvort löggjöf þeirra gerir ráð fyrir að deilumál, sem um getur í 1. mgr., sem seljandi hefur gegn neytanda, séu leyst með milligöngu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla. Lögbær yfirvöld skulu, þegar þau tilkynna um skrána sem um getur í 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB, upplýsa framkvæmdastjórnina um það hvaða úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla fjalla um slíkar deilur.

4. Beiting þessarar reglugerðar varðandi deilumál, sem um getur í 1. mgr., sem seljandi hefur gegn neytanda, skal ekki leggja þá skyldu á herðar aðildarríkjunum að tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla bjóði upp á ferli fyrir lausn slíkra deilna utan dómstóla.

3. gr.

Tengsl við aðra lagagerninga Sambandsins

Þessi reglugerð skal vera með fyrirvara um tilskipun 2008/52/EB.

4. gr.

Skilgreiningar

1. Í reglugerð þessari er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

a) „neytandi“: neytandi eins og hann er skilgreindur í a-lið 1. mgr. 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB,

b) „seljandi“: seljandi eins og hann er skilgreindur í b-lið 1. mgr. 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB,

c) „sölusamningur“: sölusamningur eins og hann er skilgreindur í c-lið 1. mgr. 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB,

d) „þjónustusamningur“: þjónustusamningur eins og hann er skilgreindur í d-lið 1. mgr. 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB,

e) „sölu- eða þjónustusamningur á Netinu“: sölu- eða þjónustusamningur þar sem seljandinn, eða milliliður seljanda, hefur boðið vörur eða þjónustu í gegnum vefsetur eða með öðrum rafrænum aðferðum og neytandinn hefur pantað þessar vörur eða þjónustu á vefsetrinu eða með öðrum rafrænum aðferðum,

f) „netmarkaður“: þjónustuveitandi, eins og skilgreint er í b-lið 2. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB frá 8. júní 2000 um tiltekna lagalega þætti þjónustu, einkum rafrænna viðskipta, í tengslum við upplýsingasamfélagið á innri markaðnum („tilskipun um rafræn viðskipti“)([11]), sem gerir neytendum og seljendum kleift að gera sölu- og þjónustusamninga á Netinu á vefsetri netmarkaðarins,

g) „rafrænar aðferðir“: notkun rafræns búnaðar til vinnslu (þ.m.t. með stafrænni samþjöppun) og geymslu gagna sem eru að öllu leyti send, flutt og móttekin með rafþræði, þráðlaust, með ljóstæknilegum aðferðum eða með öðrum rafsegulaðferðum,

h) „málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla“: málsmeðferð fyrir lausn deilumála utan dómstóla eins og um getur í 2. gr. þessarar reglugerðar,

i) „úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla“: úrskurðaraðili eins og hann er skilgreindur í h-lið 1. mgr. 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB,

j) „kvörtunaraðili“: neytandi eða seljandi sem lagt hefur fram kvörtun í gegnum rafrænan vettvang til lausnar deilumálum á Netinu,

k) „varnaraðili“: neytandi eða seljandi, sem lögð hefur verið fram kvörtun gegn, í gegnum rafrænan vettvang til lausnar deilumálum á Netinu,

l) „lögbært yfirvald“: opinbert yfirvald eins og það er skilgreint í i-lið 1. mgr. 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB,

m) „persónuupplýsingar“: hvers konar upplýsingar um persónugreindan eða persónugreinanlegan einstakling („skráðan aðila“). Maður telst persónugreinanlegur ef unnt er að persónugreina hann, beint eða óbeint, svo sem með tilvísun í kennitölu eða einn eða fleiri þætti sem sérkenna hann í líkamlegu, lífeðlisfræðilegu, andlegu, efnalegu, menningarlegu eða félagslegu tilliti.

2. Ákvarða skal staðfestustað seljanda og úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla í samræmi við 2. mgr. 4. gr. tilskipunar 2013/11/ESB annars vegar og 3. mgr. hennar hins vegar.

([11]) Stjtíð. EB L 178, 17.7.2000, bls. 1.

II. KAFLI

RAFRÆNN VETTVANGUR TIL LAUSNAR DEILUMÁLUM Á NETINU

5. gr.

Rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu komið á

1. Framkvæmdastjórnin skal þróa rafrænan vettvang til lausnar deilumálum á Netinu og bera ábyrgð á rekstri hans, þ.m.t. hvers konar þýðingaraðgerðum sem nauðsynlegar eru vegna þessarar reglugerðar, viðhaldi hans, fjármögnun og gagnaöryggi. Rafræni vettvangurinn skal vera notendavænn. Við þróun, rekstur og viðhald rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu skal tryggt að friðhelgi einkalífs notendanna sé virt frá hönnunarstiginu („innbyggt kerfi til verndar einkalífi“ (e. „privacy by design“)) og að vettvangurinn sé aðgengilegur og nothæfur fyrir alla, þ.m.t. viðkvæma notendur („hönnun fyrir alla“ (e. „design for all“)) eins og kostur er.

2. Rafrænn vettvangur til lausnar deilumálum á Netinu skal vera ein miðlæg gátt fyrir neytendur og seljendur sem leitast við að leysa deilumál, sem heyra undir þessa reglugerð, utan dómstóla. Hann skal vera gagnvirkt vefsetur sem farið er inn á með rafrænum hætti og án endurgjalds og vera á öllum opinberum tungumálum stofnana Sambandsins.

3. Framkvæmdastjórnin skal gera rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu aðgengilegan, eins og við á, í gegnum upplýsingavefsetur sín fyrir borgara og fyrirtæki í Sambandinu, einkum í gegnum gáttina „Þín Evrópa“, sem komið var á fót í samræmi við ákvörðun 2004/387/EB.

4. Rafrænn vettvangur til lausnar deilumálum á Netinu skal búa yfir eftirfarandi aðgerðum:

a) veita aðgang að rafrænu kvörtunareyðublaði sem kvörtunaraðili getur fyllt út í samræmi við 8. gr.,

b) tilkynna varnaraðila um kvörtunina,

c) tilgreina þar til bæran eða þar til bæra úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og senda kvörtunina þeim aðila sem málsaðilar hafa komið sér saman um að nota, í samræmi við 9. gr.,

d) bjóða upp á rafrænt málastjórnunarkerfi, án endurgjalds, sem gerir málsaðilum og úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla kleift að hafa alla málsmeðferð til lausnar deilunni rafræna í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu,

e) sjá málsaðilum og úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla fyrir þýðingu á upplýsingum, sem nauðsynlegar eru vegna lausnar deilunnar og sem skipst er á í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu,

f) veita aðgang að rafrænu eyðublaði til að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla geti sent upplýsingarnar sem um getur í c-lið 10. gr.,

g) veita aðgang að kerfi sem gerir málsaðilum kleift að láta í ljósi skoðanir sínar á starfsemi rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu og á úrskurðaraðilanum í deilumálum utan dómstóla sem hefur fjallað um deilumálið,

h) gera eftirfarandi öllum aðgengilegt:

i. almennar upplýsingar um lausn deilumála utan dómstóla sem leið til að leysa deilumál án dómstólameðferðar,

ii. upplýsingar um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem eru á skránni sem gerð er í samræmi við 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB og eru til þess bærir að fjalla um deilur sem falla undir þessa reglugerð,

iii. rafrænan leiðarvísi um hvernig leggja eigi fram kvartanir í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu,

iv. upplýsingar, þ.m.t. samskiptaupplýsingar, um tengiliði rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu, sem aðildarríkin tilnefna í samræmi við 1. mgr. 7. gr. þessarar reglugerðar,

v. tölfræðileg gögn um niðurstöður deilumála sem send hafa verið til úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu.

5. Framkvæmdastjórnin skal tryggja að upplýsingarnar sem um getur í h-lið 4. mgr. séu réttar, uppfærðar og settar fram á skýran, skiljanlegan og aðgengilegan hátt.

6. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem eru á skránni sem gerð er í samræmi við 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB og eru til þess bærir að fjalla um deilur sem heyra undir þessa reglugerð, skulu skráðir rafrænt hjá rafræna vettvangnum til lausnar deilumálum á Netinu.

7. Framkvæmdastjórnin skal samþykkja ráðstafanir varðandi nánara fyrirkomulag við framkvæmd aðgerðanna í 4. mgr. þessarar greinar með framkvæmdargerðum. Þessar framkvæmdargerðir skulu samþykktar í samræmi við rannsóknarmálsmeðferðina sem um getur í 3. mgr. 16. gr. í þessari reglugerð.

6. gr.

Prófun rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu

1. Eigi síðar en 9. janúar 2015 skal framkvæmdastjórnin láta fara fram prófun á tæknilegum aðgerðum rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu og kvörtunareyðublaðsins og því hversu notendavæn þau eru, þ.m.t. að því er varðar þýðingar. Prófunin skal fara fram og hana skal meta í samvinnu við sérfræðinga frá aðildarríkjunum á sviði lausnar deilumála með rafrænni málsmeðferð og fulltrúa neytenda og seljenda. Framkvæmdastjórnin skal leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um niðurstöður prófunarinnar og gera viðeigandi ráðstafanir til að taka á mögulegum vandamálum til þess að tryggja skilvirka starfsemi rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu.

2. Í skýrslunni, sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar, skal framkvæmdastjórnin einnig lýsa þeim tæknilegu ráðstöfunum og skipulagsráðstöfunum sem hún hyggst gera til að tryggja að

rafræni vettvangurinn til lausnar deilumálum á Netinu uppfylli kröfur um friðhelgi einkalífs sem settar eru í reglugerð (EB) nr. 45/2001.

7. gr.

Tengiliðanet rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu

1. Hvert aðildarríki skal tilnefna einn tengilið rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu og tilkynna framkvæmdastjórninni um heiti hans og aðrar samskiptaupplýsingar. Aðildarríkin geta falið miðstöðvum sínum í Evrópuneti neytendamiðstöðva, neytendasamtökum eða öðrum aðila að axla ábyrgð sem tengiliður rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu. Hver tengiliður rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu skal hafa a.m.k. tvo ráðgjafa um rafræna vettvanginn.

2. Tengiliðir rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu skulu veita stuðning við lausn deilumála, sem tengjast kvörtunum sem lagðar eru fram í gegnum vettvanginn, með því að:

a) greiða fyrir samskiptum milli málsaðilanna og þar til bærs úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, ef farið er fram á það, og getur það einkum falist í eftirfarandi:

   i. að aðstoða við að leggja fram kvörtunina og viðeigandi skjöl, eftir því sem við á,

   ii. að veita málsaðilum og úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla almennar upplýsingar um réttindi neytenda í tengslum við sölu- og þjónustusamninga sem gilda í aðildarríki þess tengiliðar rafræna vettvangsins sem viðeigandi ráðgjafi heyrir undir,

   iii. að veita upplýsingar um starfsemi rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu,

   iv. að láta málsaðilum í té skýringar á málsmeðferðarreglum sem tilgreindir úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla beita,

   v. að upplýsa kvörtunaraðilann um aðrar leiðir til úrlausnar mála þegar ekki er unnt að leysa deilumál í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu,

b) leggja fyrir framkvæmdastjórnina og aðildarríkin skýrslu um starfsemina á tveggja ára fresti, á grundvelli fenginnar reynslu af störfum sínum.

3. Tengilið rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu skal ekki skylt að gegna þeim störfum, sem talin eru upp í 2. mgr., ef um er að ræða deilumál þar sem málsaðilar hafa fasta búsetu í sama aðildarríki.

4. Þrátt fyrir 3. mgr. geta aðildarríkin ákveðið, með hliðsjón af aðstæðum innanlands, að tengiliður rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á netinu gegni einu eða fleiri af þeim störfum, sem talin eru upp í 2. mgr., þegar um er að ræða deilumál þar sem málsaðilar hafa fasta búsetu í sama aðildarríki.

5. Framkvæmdastjórnin skal koma á fót tengiliðaneti („net tengiliða rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu“) sem gerir tengiliðum kleift að starfa saman og stuðlar að því að störfin, sem talin eru upp í 2. mgr., séu unnin.

6. Framkvæmdastjórnin skal a.m.k. tvisvar á ári boða til fundar þeirra sem eiga sæti í tengiliðaneti rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu til að unnt sé að miðla bestu starfsvenjum og ræða hvers konar viðvarandi vandamál í starfsemi vettvangsins.

7. Framkvæmdastjórnin skal samþykkja reglur um fyrirkomulag samstarfs milli tengiliða rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu með framkvæmdargerðum. Samþykkja skal þessar framkvæmdargerðir í samræmi við rannsóknarmálsmeðferðina sem um getur í 3. mgr. 16. gr.

8. gr.

Kvörtun borin fram

1. Til að leggja fram kvörtun í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu skal kvörtunaraðili fylla út rafræna kvörtunareyðublaðið. Kvörtunareyðublaðið skal vera notendavænt og auðveldlega aðgengilegt á rafræna vettvangnum.

2. Upplýsingarnar sem kvörtunaraðili leggur fram skulu nægja til að ákvarða hvaða úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla er til þess bær að fjalla um málið. Upplýsingarnar eru taldar upp í viðauka við þessa reglugerð. Kvörtunaraðili getur látið skjöl til stuðnings kvörtuninni fylgja með í viðhengi.

3. Svo tekið sé tillit til þeirra viðmiðana sem úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem eru á skránni sem gerð er í samræmi við 2. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB og fjalla um deilumál sem falla undir þessa reglugerð, nota til að skilgreina starfssvið sitt, skal framkvæmdastjórnin hafa vald til að samþykkja framseldar gerðir, í samræmi við 17. gr. þessarar reglugerðar, til að aðlaga upplýsingarnar sem skráðar eru í viðaukann við þessa reglugerð.

4. Framkvæmdastjórnin skal setja reglur um fyrirkomulag rafræna kvörtunareyðublaðsins með framkvæmdargerðum. Þessar framkvæmdargerðir skulu samþykktar í samræmi við ráðgjafarnefndarmeðferðina sem um getur í 2. mgr. 16. gr.

5. Aðeins skal vinna gögn í gegnum rafræna kvörtunareyðublaðið og viðhengi þess sem eru rétt, viðeigandi og ekki umfram það sem nauðsynlegt er miðað við tilganginn með söfnun þeirra.

9. gr.

Afgreiðsla og sending kvörtunar

1. Kvörtun, sem lögð er fram á rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu, skal tekin til afgreiðslu hafi allir tilskildir hlutar rafræna kvörtunareyðublaðsins verið fylltir út.

2. Hafi kvörtunareyðublaðið ekki verið fyllt út að fullu skal kvörtunaraðila tilkynnt um að ekki sé hægt að afgreiða kvörtunina frekar nema upplýsingarnar, sem vantar, séu látnar í té.

3. Þegar kvörtunareyðublað, sem fyllt hefur verið út að fullu, berst rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu skal kvörtunin send, á auðskiljanlegan hátt og án tafar, til varnaraðila á einu af opinberum tungumálum stofnana Sambandsins, sem sá aðili kýs, ásamt eftirfarandi gögnum:

a) upplýsingum um að málsaðilar þurfi að koma sér saman um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla svo unnt sé að senda kvörtunina til hans og að kvörtunin fái ekki frekari afgreiðslu ef aðilar komast ekki að samkomulagi eða ef enginn þar til bær úrskurðaraðili finnst,

b) upplýsingum um þann eða þá úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem eru til þess bærir að fjalla um kvörtunina, ef vísað er til einhverra slíkra í rafræna kvörtunareyðublaðinu eða ef rafræni vettvangurinn til lausnar deilumálum á Netinu finnur þá á grundvelli upplýsinga sem látnar eru í té á eyðublaðinu,

c) ef varnaraðili er seljandi, tilmælum um að greina frá því innan 10 almanaksdaga:

– hvort seljandi skuldbindur sig til, eða er skylt að nota, tiltekinn úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að leysa deilur við neytendur og

– sé neytanda ekki skylt að nota tiltekinn úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, hvort seljandi er viljugur til að nota einhvern þeirra úrskurðaraðila sem getið er í b-lið,

d) ef varnaraðili er neytandi og seljanda er skylt að nota tiltekinn úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, tilmælum um að samþykkja þennan úrskurðaraðila innan 10 almanaksdaga eða, ef seljanda er ekki skylt að nota tiltekinn úrskurðaraðila, tilmælum um að velja einn eða fleiri úrskurðaraðila af þeim sem um getur í b-lið,

e) heiti og samskiptaupplýsingum tengiliðar rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu í aðildarríkinu þar sem varnaraðili hefur staðfestu eða búsetu, auk stuttrar lýsingar á þeim störfum sem um getur í a-lið 2. mgr. 7. gr.

4. Þegar upplýsingarnar, sem um getur í c- eða d-lið 3. mgr., berast frá varnaraðila skal rafræni vettvangurinn til lausnar deilumálum á Netinu senda kvörtunaraðila eftirfarandi upplýsingar, á auðskiljanlegan hátt og án tafar, á einu af opinberum tungumálum stofnana Sambandsins sem viðkomandi aðili kýs:

a) upplýsingarnar sem um getur í a-lið 3. mgr.,

b) ef kvörtunaraðili er neytandi, upplýsingar um þann eða þá úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem seljandi hefur tilgreint í samræmi við c-lið 3. mgr. og tilmæli um að samþykkja úrskurðaraðila innan 10 almanaksdaga,

c) ef kvörtunaraðili er seljandi og seljanda er ekki skylt að nota tiltekinn úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, upplýsingar um þann eða þá úrskurðaraðila sem neytandi hefur tilgreint í samræmi við d-lið 3. mgr. og tilmæli um að samþykkja úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla innan 10 almanaksdaga,

d) heiti og samskiptaupplýsingar tengiliðar rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu í aðildarríkinu þar sem kvörtunaraðili hefur staðfestu eða búsetu, auk stuttrar lýsingar á þeim störfum sem um getur í a-lið 2. mgr. 7. gr.

5. Á meðal upplýsinganna, sem um getur í b-lið 3. mgr. og í b- og c- lið 4. mgr., skal vera lýsing á eftirfarandi varðandi hvern úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla:

a) heiti, samskiptaupplýsingar og veffang úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla,

b) gjald fyrir málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla, ef við á,

c) tungumál, eitt eða fleiri, sem hægt er að nota í málsmeðferðinni,

d) meðallengd á málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla,

e) hvort niðurstaða úr málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla er bindandi eða ekki,

f) af hvaða ástæðum úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla gæti synjað því að fjalla um tiltekið deilumál í samræmi við 4. mgr. 5. gr. tilskipunar 2013/11/ESB.

6. Rafrænn vettvangur til lausnar deilumálum á Netinu skal sjálfvirkt og án tafar senda kvörtunina til úrskurðaraðilans í deilumálum utan dómstóla sem málsaðilar hafa komið sér saman um að nota í samræmi við 3. og 4. mgr.

7. Úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla, sem kvörtunin hefur verið send til, skal tafarlaust láta málsaðilana vita hvort hann samþykkir eða synjar því að fjalla um deilumálið í samræmi við 4. mgr. 5. gr. tilskipunar 2013/11/ESB. Úrskurðaraðili, sem hefur samþykkt að fjalla um deilumál, skal einnig upplýsa málsaðila um málsmeðferðarreglur sínar og, ef við á, um kostnað við viðkomandi málsmeðferð til lausnar deilunni.

8. Hafi málsaðilar ekki komið sér saman um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla innan 30 almanaksdaga frá því að kvörtunareyðublað er lagt fram eða ef úrskurðaraðili synjar því að fjalla um deiluna, skal kvörtunin ekki fá frekari afgreiðslu. Kvörtunaraðila skal tilkynnt um möguleikann á að hafa samband við ráðgjafa um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu til að fá almennar upplýsingar um aðrar leiðir til úrlausnar mála.

10. gr.

Lausn deilumáls

Úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla, sem samþykkt hefur að fjalla um deilumál í samræmi við 9. gr. þessarar reglugerðar, skal:

a) ljúka málsmeðferð til lausnar deilumála utan dómstóla innan þess frests sem um getur í e-lið 8. gr. tilskipunar 2013/11/ESB,

b) ekki krefjast þess að málsaðilar, eða fulltrúar þeirra, séu viðstaddir í eigin persónu nema gert sé ráð fyrir þeim möguleika í málsmeðferðarreglum hans og málsaðilar samþykki,

c) senda upplýsingar án tafar til rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu um eftirfarandi:

   i. dagsetningu viðtöku málsgagna um kvörtunina,

   ii. efni deilunnar,

   iii. lokadag málsmeðferðarinnar til lausnar deilumálum utan dómstóla,

   iv. niðurstöðu málsmeðferðarinnar,

d) ekki vera skylt að láta málsmeðferðina til lausnar deilumála utan dómstóla fara fram í gegnum rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu.

11. gr.

Gagnagrunnur

Framkvæmdastjórnin skal gera nauðsynlegar ráðstafanir til að koma á fót og viðhalda rafrænum gagnagrunni til að geyma upplýsingar, sem unnar eru í samræmi við 4. mgr. 5. gr. og c-lið 10. gr., að teknu tilhlýðilegu tilliti til 2. mgr. 13. gr.

12. gr.

Vinnsla persónuupplýsinga

1. Aðgangur að upplýsingum í tengslum við deilumál, þ.m.t. persónuupplýsingum, sem geymdar eru í gagnagrunninum sem um getur í 11. gr., skal í þeim tilgangi, sem um getur í 10. gr., einungis veittur úrskurðaraðilanum í deilumálum utan dómstóla sem deilan var send til í samræmi við 9. gr. Aðgangur að þessum upplýsingum skal einnig veittur tengiliðum rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu, að því marki sem nauðsynlegt er, í þeim tilgangi sem um getur í 2. og 4. mgr. 7. gr.

2. Framkvæmdastjórnin skal hafa aðgang að upplýsingum sem unnar eru í samræmi við 10. gr. til að geta fylgst með notkun og starfsemi rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum og gert skýrslurnar sem um getur í 21. gr. Hún skal vinna persónuupplýsingar notenda rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu að því marki sem nauðsynlegt er vegna rekstrar og viðhalds vettvangsins, þ.m.t. til þess að geta fylgst með notkun úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og tengiliða vettvangsins á honum.

3. Persónuupplýsingar sem tengjast deilumáli skulu geymdar í gagnagrunninum, sem um getur í 1. mgr. þessarar greinar, einungis í þann tíma sem nauðsynlegt er til að ná fram tilganginum með söfnun þeirra og til að tryggja að skráðir aðilar geti haft aðgang að persónuupplýsingum sínum til að geta nýtt sér réttindi sín, og skal þeim eytt með sjálfvirkum hætti eigi síðar en sex mánuðum eftir lokadag deilumálsins, sem upplýsingar hafa verið sendar um til rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu í samræmi við iii-lið c-liðar 10. gr. Þessi varðveislutími skal einnig gilda um persónuupplýsingar sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla eða tengiliður rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu, sem fjallaði um viðkomandi deilu, geymir í landsskrám, nema málsmeðferðarreglur sem úrskurðaraðilinn beitir, eða eitthvert sértækt ákvæði landslaga, kveði á um lengra varðveislutímabil.

4. Litið skal á sérhvern ráðgjafa um rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu sem ábyrgðaraðila að því er varðar vinnslu hans á upplýsingum samkvæmt þessari reglugerð, í samræmi við d-lið 2. gr. tilskipunar 95/46/EB, og skal hann tryggja að slík vinnsla samræmist landslögum sem samþykkt eru í samræmi við tilskipun 95/46/EB í aðildarríki þess tengiliðar rafræna vettvangsins sem ráðgjafinn tilheyrir.

5. Litið skal á sérhvern úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem ábyrgðaraðila að því er varðar vinnslu hans á upplýsingum samkvæmt þessari reglugerð, í samræmi við d-lið 2. gr. tilskipunar 95/46/EB, og skal hann tryggja að slík vinnsla samræmist landslögum sem samþykkt eru í samræmi við tilskipun 95/46/EB í aðildarríkinu þar sem úrskurðaraðilinn hefur staðfestu.

6. Varðandi skyldur framkvæmdastjórnarinnar samkvæmt þessari reglugerð og vinnslu persónuupplýsinga í því sambandi skal framkvæmdastjórnin teljast vera ábyrgðaraðili í samræmi við d-lið 2. gr. reglugerðar (EB) nr. 45/2001.

13. gr.

Gagnaleynd og gagnaöryggi

1. Tengiliðir rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu skulu sæta reglum um þagnarskyldu eða öðrum sambærilegum trúnaðarreglum sem settar eru í löggjöf viðkomandi aðildarríkis.

2. Framkvæmdastjórnin skal gera viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar ráðstafanir til að tryggja öryggi upplýsinga sem unnar eru samkvæmt þessari reglugerð, þ.m.t. með viðeigandi eftirliti með aðgangi að gögnum, öryggisáætlun og stjórnun váatvika í samræmi við 22. gr. reglugerðar (EB) nr. 45/2001.

14. gr.

Upplýsingar til neytenda

1. Seljendur með staðfestu innan Sambandsins, sem gera sölu- eða þjónustusamninga á Netinu, og netmarkaðir með staðfestu innan Sambandsins skulu hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu á vefsetrum sínum. Tengillinn skal vera auðveldlega aðgengilegur fyrir neytendur. Seljendur með staðfestu innan Sambandsins, sem gera sölu- eða þjónustusamninga á Netinu, skulu einnig láta koma fram tölvupóstfang sitt.

2. Seljendur með staðfestu innan Sambandsins, sem gera sölu- eða þjónustusamninga á Netinu og skuldbinda sig til eða er skylt að nota einn eða fleiri úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að leysa deilur við neytendur, skulu upplýsa neytendur um tilvist rafræna vettvangsins til lausnar deilumálum á Netinu og möguleikann á að nota hann til að leysa úr deilumálum sínum. Þeir skulu hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn á vefsetrum sínum og, ef sölutilboðið fer fram með tölvupósti, í þeim tölvupósti. Upplýsingarnar skulu einnig koma fram, ef við á, í almennum skilmálum og skilyrðum sem gilda um sölu- eða þjónustusamninga.

3. Ákvæði 1. og 2. mgr. þessarar greinar eru með fyrirvara um 13. gr. tilskipunar 2013/11/ESB og ákvæði um upplýsingar til neytenda um úrlausnarmeðferð utan dómstóla, sem er að finna í öðrum lagagerningum Sambandsins, sem skulu gilda til viðbótar við þessa grein.

4. Skráin yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla , sem um getur í 4. mgr. 20. gr. tilskipunar 2013/11/ESB, og uppfærslur hennar skulu birtar á rafræna vettvangnum til lausnar deilumálum á Netinu.

5. Aðildarríkin skulu tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, miðstöðvar í Evrópuneti neytendamiðstöðva, lögbæru yfirvöldin sem skilgreind eru í 1. mgr. 18. gr. tilskipunar 2013/11/ESB og, eftir því sem við á, aðilarnir sem tilnefndir eru í samræmi við 2. mgr. 14. gr. tilskipunar 2013/11/ESB hafi rafrænan tengil við rafræna vettvanginn til lausnar deilumálum á Netinu.

6. Aðildarríki skulu hvetja neytenda- og viðskiptasamtök til þess að hafa rafrænan tengil við rafræna vettvanginn.

7. Þegar seljendum er skylt að veita upplýsingar í samræmi við 1. og 2. mgr. og ákvæðin sem um getur í 3. mgr. skulu upplýsingarnar vera á sama stað ef kostur er á.

15. gr.

Hlutverk lögbærra yfirvalda

Lögbært yfirvald hvers aðildarríkis skal meta hvort úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla með staðfestu í aðildarríkinu uppfylli þær skyldur sem mælt er fyrir um í þessari reglugerð.

III. KAFLI

LOKAÁKVÆÐI

16. gr.

Nefndarmeðferð

1. Framkvæmdastjórnin skal njóta aðstoðar nefndar. Nefnd sú skal vera nefnd í skilningi reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.

2. Þegar vísað er til þessarar málsgreinar gilda ákvæði 4. gr. reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.

3. Þegar vísað er til þessarar málsgreinar gilda ákvæði 5. gr. reglugerðar (ESB) nr. 182/2011.

4. Þegar álit nefndarinnar skv. 2. og 3. mgr. skal fengið með skriflegri málsmeðferð skal þeirri málsmeðferð ljúka án árangurs ef formaður nefndarinnar ákveður það eða einfaldur meirihluti nefndarmanna fer fram á það innan frestsins sem gefinn er til að skila álitinu.

17. gr.

Beiting framsals

1. Framkvæmdastjórninni skal falið vald til að samþykkja framseldar gerðir með fyrirvara um skilyrðin sem mælt er fyrir um í þessari grein.

2. Heimildirnar til að samþykkja framseldar gerðir, sem um getur í 3. mgr. 8. gr., skulu veittar til óákveðins tíma frá og með 8. júlí 2013.

3. Evrópuþinginu eða ráðinu er, hvenær sem er, heimilt að afturkalla framsal valds sem um getur í 3. mgr. 8. gr. Með ákvörðun um afturköllun skal bundinn endir á framsal þess valds sem tilgreint er í þeirri ákvörðun. Ákvörðunin öðlast gildi daginn eftir birtingu hennar í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins* eða síðar, eftir því sem tilgreint er í ákvörðuninni. Hún skal ekki hafa áhrif á gildi framseldra gerða sem þegar eru í gildi.

4. Um leið og framkvæmdastjórnin samþykkir framselda gerð skal hún samtímis tilkynna það Evrópuþinginu og ráðinu.

5. Framseld gerð, sem er samþykkt skv. 3. mgr., 8. gr., skal því aðeins öðlast gildi að Evrópuþingið eða ráðið hafi ekki haft uppi nein andmæli innan tveggja mánaða frá tilkynningu um gerðina til Evrópuþingsins og ráðsins eða ef bæði Evrópuþingið og ráðið hafa upplýst framkvæmdastjórnina, áður en fresturinn er liðinn, um þá fyrirætlan sína að hreyfa ekki andmælum. Þetta tímabil skal framlengt um tvo mánuði að frumkvæði Evrópuþingsins eða ráðsins.

18. gr.

Viðurlög

Aðildarríkin skulu mæla fyrir um reglur um viðurlög við brotum gegn þessari reglugerð og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að tryggja að þeim sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi.

19. gr.

Breyting á reglugerð (EB) nr. 2006/2004

Í viðaukanum við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 ([12]) bætist við eftirfarandi liður:

„21. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (reglugerð um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR)) (Stjtíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1): 14. gr.“

20. gr.

Breyting á tilskipun 2009/22/EB

Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB ([13]) er breytt sem hér segir:

1) Í 1. og 2. mgr. 1. gr. og í b-lið 2. mgr. 6. gr. komi orðin „gerðum Sambandsins sem skráðar eru í I. viðauka“ í stað orðanna „tilskipunum sem skráðar eru í I. viðauka“.

2) Í titli I. viðauka komi orðin „SKRÁ YFIR GERÐIR SAMBANDSINS“ í stað orðanna „SKRÁ YFIR TILSKIPANIR“.

3) Eftirfarandi liður bætist við I. viðauka:

   „15. Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (reglugerð um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu (ODR)) (Stjtíð. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1): 14. gr.“

21. gr.

Skýrslur

1. Framkvæmdastjórnin skal ár hvert leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um starfsemi rafræns vettvangs til lausnar deilumálum á Netinu, í fyrsta sinn ári eftir að vettvangurinn hefur tekið til starfa.

2. Eigi síðar en 9. júlí 2018 og á þriggja ára fresti eftir það skal framkvæmdastjórnin leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið og ráðið um beitingu þessarar reglugerðar, þ.m.t. einkum hversu notendavænt kvörtunareyðublaðið er og mögulega þörf á að aðlaga upplýsingarnar sem taldar eru upp í viðaukanum við þessa reglugerð. Ef þörf krefur skulu tillögur um breytingar á reglugerðinni fylgja skýrslunni.

3. Ef skýrslurnar, sem um getur í 1. og 2. mgr., falla á sama ár skal aðeins leggja fram eina sameiginlega skýrslu.

22. gr.

Gildistaka

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

2. Reglugerðin skal gilda frá 9. janúar 2016, að undanskildum eftirfarandi ákvæðum:

– 3. mgr. 2. gr. og 1. og 5. mgr. 7. gr., sem skulu gilda frá 9. júlí 2015,

– 5. gr. (1. og 7. mgr.), 6. gr., 7. gr. (7. mgr.), 8. gr. (3. og 4. mgr.), 11., 16. og 17. gr., sem skulu gilda frá 8. júlí 2013.

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

Gjört í Strassborg 21. maí 2013.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,	*Fyrir hönd ráðsins,*
forseti.	*forseti.*
M. SCHULZ	L. CREIGHTON

([12]) Stjtíð. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1.
([13]) Stjtíð. ESB L 110, 1.5.2009, bls. 30.

VIÐAUKI

Upplýsingar sem veita skal þegar lögð er fram kvörtun

1) hvort kvörtunaraðili er neytandi eða seljandi

2) nafn, tölvupóstfang og heimilisfang neytandans

3) nafn, tölvupóstfang og heimilisfang seljandans

4) nafn, tölvupóstfang og heimilisfang fulltrúa kvörtunaraðilans, ef við á

5) tungumál (eitt eða fleiri) kvörtunaraðila eða fulltrúa hans, ef við á

6) tungumál varnaraðila, ef það er vitað

7) tegund vöru eða þjónustu sem kvörtunin tengist

8) hvort seljandi bauð vöruna eða þjónustuna og neytandi pantaði hana í gegnum vefsetur eða með öðrum rafrænum aðferðum

9) verð vörunnar eða þjónustunnar sem keypt var

10) hvaða dag neytandi keypti vöruna eða þjónustuna

11) hvort neytandi hefur haft beint samband við seljanda

12) hvort deilumálið er þegar til athugunar hjá úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla eða dómstól eða hefur áður verið það

13) tegund kvörtunar

14) lýsing á kvörtuninni

15) ef kvörtunaraðili er neytandi, hvaða úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla seljanda er skylt að nota eða hefur skuldbundið sig til að nota í samræmi við 1. mgr. 13. gr. tilskipunar 2013/11/ESB, ef það er vitað

16) ef kvörtunaraðili er seljandi, hvaða úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, einn eða fleiri, seljandi hefur skuldbundið sig til að nota eða er skylt að nota.