

# CCFORMIN TOIMINTASÄÄNNÖT

## A) TARKOITUS

---

Nämä toimintasäännöt kuuluvat CCformin operaattorin ja siihen rekisteröityvien (jäljempänä rekisteröidyt yritykset), valituslomakejärjestelmää käyttävien yritysten väliseen sopimukseen. Toimintasäännöt ovat pakollisia, ja niissä selostetaan säännöt, joita rekisteröityjen yritysten on noudatettava.

## B) JOHDANTO

---

CCform on lyhenne sanoista Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms, valituslomake kuluttajille online-ratkaisumekanismeja varten.

CCform on valituslomakejärjestelmä, jonka avulla kuluttajat ja yritykset voivat yrittää ratkaista kaikenlaisia keskinäisissä suhteissaan syntyneitä ongelmia.

CCformin tarkoituksena on parantaa asiakastytyväisyyttä ja auttaa kuluttajia välttämään kalliilta muunlaisilta riidanratkaisumenetelmiltä esimerkiksi tuomioistuimissa.

**Työkalu kuluttajien käyttöön** – Kuluttajat voivat osoittaa valituksia mille tahansa yritykselle:

- Jos yritys on aiemmin rekisteröitynyt järjestelmään, täytetty valituslomake siirretään sille välittömästi.
- Jos yritys ei ole CCform-järjestelmän asiakas, valitusta ei voida välittää automaattisesti. Järjestelmä yrittää ensin saada yrityksen rekisteröitymään ennen valituksen välittämistä. Jos tämä ei onnistu, valitusta ei ole mahdollista välittää, mutta järjestelmä tarjoaa mahdollisuuksien mukaan valittajalle vaihtoehtoja valituksen ratkaisemiseksi häntä tyydyttävällä tavalla.

**Kuluttajille maksuton palvelu** – CCform on kuluttajille maksuton. Sen kustannukset maksavat CCform-järjestelmään rekisteröityneet yritykset.

Käyttäjien kannalta on tärkeää ymmärtää, että valituslomakkeen käyttö edellyttää Internet-yhteyttä ja sähköpostiosoitetta ja että näihin liittyvistä kustannuksista vastaa valituksen tekevä henkilö.

**Vapaaehtoisuuteen perustuva järjestelmä** – Ketään ei pakoteta osallistumaan ratkaisuprosessiin – ei valittajaa eikä yritystä. Ainoa yritykseen liittyvä takuu valittajalle on se, että yritys on rekisteröitynyt CCform-järjestelmään: silloin yritys on sitoutunut noudattamaan ratkaisuprosessia.

Valittaja voi keskeyttää prosessin koska tahansa: valituksen rekisteröiminen ei tarkoita, että valittajan olisi pakko käydä läpi koko prosessi loppuun saakka.

## C) NÄMÄ SÄÄNNÖT

---

Tärkeimmät osat:

1. Määritelmät
2. Näkyvyys ja avoimuus
3. Valitusmenettely
4. Henkilötietojen käsittely
5. Laajennussäännöt
6. Toimeenpano

# 1. MÄÄRITELMÄT

- 1.1 **Valitus** – Valitus on valittajan laatima, yritykselle osoitettu pyyntö, jonka aihe liittyy yrityksen liiketoimintaan.  
Valittaja voi valituksessa määrittää, miten hän haluaa valituksen ratkaistavaksi, mutta hän voi myös jättää ratkaisun avoimeksi ja odottaa yrityksen ehdotusta.  
Valituksen kohde – Valituksen kohteelle ei ole rajoituksia: se voi koskea sekä sopimussuhteeseen liittyviä että sen ulkopuolisia asioita ja olla luonteeltaan yleinen tai yksilöity.  
Valituksen alkuperä – Valitukset voivat perustua joko henkilökohtaiseen kontaktiin myyjän kanssa, etämyyntiin (esimerkiksi postimyyntiin), Internet-tapahtumaan tai online-suhteeseen.
- 1.2 **Valittaja** – Valittaja on henkilö, joka tekee valituksen CCformin avulla. Kyseessä on siis luonnollinen henkilö, joka toimii yksityistarkoituksessa, ei mahdolliseen liiketoimintaansa tai ammattiinsa liittyen.  
Valittajan asuinmaa – Valittajan kotimaa ei vaikuta valituksen hyväksymiseen. Valituslomaketta saa käyttää kuka tahansa valittaja asuinpaikasta riippumatta (Euroopan unionissa tai sen ulkopuolella).
- 1.3 **Rekisteröity yritys** – Yritys on yksikkö (myyjä), jolle valitus osoitetaan. Tämä ”yksikkö” voi olla myös organisaatio, voittoa tavoittelematon elin, valtion laitos tai muu vastaava, joka tarjoaa kuluttajille tavaroita tai palveluja. Yksinkertaisuuden vuoksi kaikkia valituksen vastaanottajia kutsutaan nimellä ”yritys”.

# 2. NÄKYVYYS JA AVOIMUUS

- 2.1 Rekisteröityjen yritysten on säilytettävä **CCform-logo** valituslomakkeessa aina, silloinkin kun lomaketta on laajennettu.
- 2.2 Avoimuus huomioon ottaen rekisteröityjen yritysten tulee huolehtia seuraavista tehtävistä:
- 2.2.1 Antaa **tietoja CCformista** omassa viestinnässään ja viitata kuluttajille tarkoitettuun käyttöoppaaseen suoraan omilla web-sivustoillaan.
- 2.2.2 Esittää **CCform** yhtenä käyttämäänään valituskanavana.
- 2.2.3 Tarjota **sisäinen yhteysosoite** (sähköpostiosoite ja/tai puhelinnumero), johon valituksia koskevat pyynnöt ja kysymykset voidaan osoittaa.
- 2.2.4 Rekisteröityjä yrityksiä kannustetaan **käyttämään CCform-logoa** omassa mainonnassaan (sekä Internet-mainonnassa että muussa mainonnassa), jolloin kuluttajat näkevät, että CCform on yrityksen suosima kanava valitusten käsittelyyn.
- 2.2.5 Tarjota **yksityisyyden suojaamista koskevat säännöt**, joissa on riittävät tiedot henkilötietojen käsittelystä yrityksessä. Käytettävä yksityisyyden suojaamista koskeva lauseke on esitetty jäljempänä kohdassa 4.

### **3. VALITUSMENETTELY – REKISTERÖITYNEIDEN YRITYSTEN VELVOLLISUUDET**

3.1 Rekisteröityjen yritysten on käsiteltävä saamansa valitukset **vilpittömässä mielessä**, ja niiden on tehtävä parhaansa valittajille sopivien ratkaisujen löytämiseksi valittajien lakisääteisten oikeuksien mukaisesti.

3.2 Rekisteröityjen yritysten on koko ratkaisuprosessin ajan noudatettava **EU:n ja kansallista lainsäädäntöä** ja pyrittävä sellaisen ratkaisun löytämiseen, joka kunnioittaa lain vaatimuksia. Tietolähteisiin viitataan CCform-järjestelmän web-sivustolla kohdassa ”Hyödyllisiä linkkejä”.

3.3 Rekisteröidyt yritykset hyväksyvät sen, että ne käsittelevät saamansa valitukset järjestelmän määrittämien **seitsemän välitavoitteen mukaisesti**. Kukin välitavoite on saavutettava yrityksen määrittämän kohtuullisen ajan kuluessa, jota kutsutaan nimellä ”itse määritetty vastaustavoite”. Poikkeukset ovat mahdollisia käytännöllisistä ja tehokkuuteen liittyvistä syistä, kunhan ne pystytään oikeuttamaan prosessin ajansäästöllä ja valittajien edulla.

3.4 Valituksen käsittelyn välitavoitteet ovat seuraavat:

– *Välitavoite 1: valituksen hakeminen.* Järjestelmä ilmoittaa yritykselle valituksen rekisteröimisestä. Sen jälkeen yritys hakee valituksen järjestelmän web-sivustolta.

Rekisteröityjen yritysten on lähetettävä valittajalle **vastaanottokuittaus** samana päivänä kun ne saavat valituksen.

Vastaanottokuittauksessa on oltava tieto ajasta, jonka kuluessa yritys aikoo vastata valittajalle.

– *Välitavoite 2: valituksen oikean vastaanottajan toteaminen.* Yritys toteaa, että se on valituksen oikea vastaanottaja ja ettei valitusta ole lähetetty vahingossa.

– *Välitavoite 3: valituksen hyväksyttävyyden toteaminen.* Yritys toteaa, että valitus on hyväksyttävä. Tämä tarkoittaa, että valitus liittyy yrityksen liiketoimintaan.

– *Välitavoite 4: tarjouksen tekeminen valittajalle.* Yritys tekee tarjouksen ongelman ratkaisemisesta. Tarjouksessa voidaan ottaa huomioon kuluttajan pyyntö tai kyseessä voi olla uusi ehdotus.

– *Välitavoite 5: ratkaisusta sopiminen valittajan kanssa.* Jos valittaja hyväksyy yrityksen tarjouksen, yritys sopii ratkaisusta. On syytä huomata, että tähän välitavoitteeseen voi kuulua useita valittajan ja yrityksen välisiä vaiheita ennen sovintoratkaisun löytymistä.

– *Välitavoite 6: vahvistus ratkaisun saavuttamisesta.* Kun valittaja on sopinut ratkaisusta yrityksen kanssa, yritys toteuttaa ratkaisun. Tämän välitavoitteen tarkoituksena on varmistaa, että yritys todellakin tarjoaa ratkaisun. On syytä huomata, että mikäli ratkaisua ei toteuteta, kuluttajat voivat ilmoittaa siitä järjestelmälle, joka voi ryhtyä toimenpiteisiin yritystä vastaan toimintasääntöjen rikkomisen vuoksi.

– *Välitavoite 7: valitustietueen sulkeminen.* Kun yritys on toteuttanut ratkaisun, se rekisteröi välitavoitteen ”valitus suljettu”. Tästä ilmoitetaan valittajille.

3.5 Yritys voi ottaa yhteyttä suoraan valittajaan saadakseen lisätietoja tai pyytääkseen todisteita (esimerkiksi ostotositteita). Rekisteröidyt yritykset saavat **vaatia vain sellaisia todisteita**, joilla on merkitystä valituksen ratkaisemisen kannalta. Yritysten on tarjottava valittajille helppo menetelmä näiden todisteiden toimittamiseen (esimerkiksi faksi tai sähköposti), eivätkä ne saa pyytää

valittajalta sellaisia todisteita, joita on ilmeisesti mahdotonta toimittaa, tai asettaa määräaikoja, joita ei ilmeisesti ole mahdollista noudattaa.

3.6 **Parhaan mahdollisen ratkaisun** saavuttamiseksi rekisteröityjen yritysten tulee huolehtia seuraavista seikoista:

- 3.6.1 Noudattaa yksilöivän viitenumeron järjestelmää, millä varmistetaan, että valitus on helppo tunnistaa ja jäljittää.
- 3.6.2 Rekisteröidyt yritykset eivät voi hylätä valitusta ilman hyväksyttäviä perusteita. Vilpittömän mielen periaate edellyttää käsittelemättä jättämisen perustelemista.
- 3.6.3 Rekisteröityjen yritysten on noudatettava edellä lueteltuja välitavoitteita.
- 3.6.4 Jos valittaja ja yritys sopivat ratkaisusta, yritys varmistaa, että ratkaisu toteutetaan.
- 3.6.5 Valittajan tai rekisteröidyn yrityksen kotimaan tai sijaintipaikan ei pitäisi vaikuttaa siihen, hyväksytäänkö valitus.

3.7 Rekisteröidyt yritykset sitoutuvat **toteuttamaan valittajan kanssa sovitun ratkaisun** kohtuullisen ajan kuluessa itse määrittämiensä vastaustavoitteiden mukaisesti.

## **4. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY**

4.1 Rekisteröityjen yritysten on kaikessa henkilötietojen käsittelyssä noudatettava **EU:n säädöksiä ja omia kansallisia tietosuojaperiaatteitaan** ja noudatettava aina seuraavia perusperiaatteita:

4.2 **Riittävät tiedot** – Rekisteröidyn yrityksen web-sivustolta on päästävä helposti (mahdollisuuksien mukaan lomakkeen jokaisen sivun alalaidassa olevan teksti- tai hyperlinkin avulla) tutustumaan yksityisyyden suojaamista koskeviin sääntöihin, joista saa riittävät tiedot henkilötietojen käsittelystä.

4.3 **Käsittelyn tarkoitus** – Kaikkia CCformin avulla kerättyjä henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan valituksen käsittelyä varten. Tietoja ei saa kerätä tai käsitellä muiden syiden, esimerkiksi markkinoinnin vuoksi.

4.4 **Henkilötietojen välittäminen** – Henkilötietoja ei saa välittää kolmansille osapuolille (esimerkiksi muille yrityksille), ellei asiakas hyväksy sitä tai ellei se ole täysin välttämätöntä valituksen ratkaisemiseksi.

4.5 **Henkilötietojen laatu** – Henkilötietojen täytyy liittyä valituksen käsittelyyn, eikä muita kuin valitukseen liittyviä henkilötietoja saa kerätä. Vain tarpeellisia tietoja saa pyytää.

4.6 **Tietojen tallentaminen:** Valitusprosessin kuluessa kerättyjä henkilötietoja säilytetään vain, kunnes valitus on käsitelty loppuun. Anonyymejä tietoja tallennetaan vain tilastokäyttöön.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Järjestelmä säilyttää kutakin valitusta koskevat tiedot omassa suojatussa tietokannassaan tietyn määräajan (määräaika voi olla lakisääteinen: esimerkiksi rahoituspalveluja koskevien valitusten osalta on usein säädetty,

4.7 **Tietojen kohteiden oikeudet** – Yritysten on varmistettava, että valittaja pystyy käyttämään henkilötietoihinsa liittyviä oikeuksia, esimerkiksi tarkistamaan tiedot ja vaatimaan virheellisten tai puutteellisten tietojen oikaisemista.

4.8 **Tietoturvallisuus** – Yritysten on huolehdittava riittävästä turvallisuustoimenpiteistä niiden hallussa olevien henkilötietojen salassapitämiseksi.

## 5. LAAJENNUSSÄÄNNÖT

5.1 Lomakkeen laajennusten on noudatettava **tarkoituksen rajoittamisen periaatetta** (ks. edellä oleva kohta 4.3), millä tarkoitetaan, että ne saavat lisätä CCform-valituslomakkeeseen vain sellaisia kysymyksiä, jotka ovat tarpeen valitusprosessin tehokkuuden parantamiseksi.

5.2 Laajennetut lomakkeet on **toimitettava CCform-järjestelmälle**, joka antaa ne valittajien käyttöön ja jakaa ne CCform-yhteisön sisäisesti.

5.3 Vastaanottajan on **ilmoitettava laajennetussa lomakkeessa selvästi, että kyseessä on CCformin mukautettu versio**, ei alkuperäinen valituslomake.

## 6. TOIMEENPANO

6.1 **Järjestelmän ja valvontakomitean vahtikoirarooli** – Rekisteröidyt yritykset hyväksyvät järjestelmän ja valvontakomitean valtuudet toimintasääntöjen noudattamisen varmistamiseen liittyvissä asioissa.

6.2 Kaikki rekisteröidyt yritykset sitoutuvat noudattamaan näissä toimintasäännöissä esitetyjä **periaatteita**. Jos yritys ei noudata periaatteita, valvontakomitea voi pyytää niiltä selvitystä. Mikäli yritys ei noudata valvontakomitean ohjeita, sille voidaan määrätä rangaistus jäljempänä selostettujen menettelyjen mukaisesti.

6.3 **Valvontakomitea** – Valvontakomitean tavoitteena on käsitellä kaikki tapaukset, jotka voivat vaikuttaa haitallisesti toimialaan, ja erityisesti ne tapaukset, jotka liittyvät näiden toimintasääntöjen noudattamatta jättämiseen.

6.4 **Kokoonpano** – Valvontakomitea on riippumaton sääntöjen noudattamista valvova komitea, joka varmistaa järjestelmän itsenäisyyden. Komiteaan kuuluu viisi henkilöjäsentä: yksi sovitteluun erikoistunut, maineeltaan riippumaton asianajaja, joka toimii komitean puheenjohtajana, yksi kuluttajajärjestön edustaja, yksi yritysjärjestön edustaja, yksi tietotekniikan asiantuntija ja yksi puheenjohtajan valitsema lisäasiantuntija, joka toimii komitean sihteerinä.

---

miten kauan valitus täytyy säilyttää). Valittajat voivat näin ollen viitata valitukseen tai avata valituksen sen yksilöivän viitenumeron avulla.

Valittujen jäsenten lisäksi komiteaan kuuluu automaattisesti järjestelmän puheenjohtaja. Jäsenet, jotka eivät samaan aikaan voi olla järjestelmän jäseniä, valitaan rekisteröidyissä yrityksissä vastuuta käyttävästä ylemmän tason hallinnosta. Valvontakomitea voi käyttää apunaan teknisiä ja lainopillisia neuvonantajia.

**6.5 Oikeudet ja vastuut** – Komitealla on seuraavat oikeudet: Se ylläpitää hälytysyhteysosoitetta, josta saadaan tietoa yrityksiä ja valittajia koskevista ongelmista. Se päättää, mitä toimenpiteitä tarvitaan niiden yritysten suhteen, jotka eivät noudata sopimuksia. Se tulkitsee CCformin toimintasääntöjä ja muuttaa niitä tarvittaessa.

Kaikki luonnolliset henkilöt ja oikeushenkilöt voivat pyytää valvontakomitean toimenpiteitä, jos ne havaitsevat, että näitä toimintasääntöjä rikotaan, tai jos tuomioistuinkäsittely aiheuttaa haittaa toimialalle.

Pyynnöt on tehtävä kirjallisena, ja niiden mukana on toimitettava tarvittavat asiakirjat.

Valvontakomitea voi myös päättää toimia omissa nimissään.

**6.6 Toiminta** – Valvontakomitea valitsee puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan.

Komitea päättää sihteeritehtävistä.

Valvontakomitea kokoontuu järjestelmän pääkonttorissa tai muussa sopivassa paikassa.

Komitea on päätösvaltainen, kun paikalla on vähintään kaksi kolmasosaa jäsenistä. Päätökseen tarvitaan kolmen neljänneksen enemmistö paikalla olevien jäsenten äänistä.

Valvontakomitean pohdinnat ovat salaisia, ja sen jäsenten on noudatettava tehtävässään luottamuksellisuutta.

**6.7 Rangaistukset** – Rekisteröidyt yritykset hyväksyvät sen, että valvontakomitea voi määrätä rangaistuksia toimintasääntöjen toistuvista rikkomuksista. Rangaistukset voivat johtaa CCform-prosessista erottamiseen. Lisäksi silloin, kun kyseessä on lain rikkominen, valvontakomitea voi ilmoittaa asiasta toimivaltaiselle viranomaiselle.

Valvontakomitea päättää kunkin tapauksen vakavuuden ja aiheutuneiden vahinkojen mukaan rangaistuksesta. Mahdollisia rangaistuksia ovat

- varoitus
- moite
- väliaikainen kieltä käyttää CCform-logoa
- erottaminen järjestelmästä.

**6.8 Ilmoittaminen ja julkistaminen** – Järjestelmän puheenjohtaja ilmoittaa valvontakomitean lausunnon tai rangaistukset yritykselle viipymättä, ja ne julkistetaan jokaiselle rekisteröidylle yritykselle.

Periaatteena on, että mahdollisia rangaistuksia ei ilmoiteta julkisesti, elleivät järjestelmän toimielimet toisin päätä.