

KÄYTTÖOPAS YRITYKSILLE

RAKENNE

1.	MIKÄ ON CCFORM?	3
1.1	YDINKÄSITTEET	3
	a) Valituslomake kuluttajia varten.....	3
	b) Valitus	3
	c) Valittaja	4
	d) Yritys	4
	e) Järjestelmä	5
1.2	CCFORMIN OMINAISUUDET	5
	a) Valitusprosessin lopputulokset	5
	b) Lomakkeen monikielisyys	5
	c) EU:n tason ja kansallinen lainsäädäntö	6
1.3	JÄRJESTELMÄN ROOLI	6
	a) Yhteydet yrityksiin	6
	b) Tietojen tarjoaminen	6
	c) Kannustajan rooli	7
	d) Valituslomakkeen laajennusmahdollisuuksien hallinta	8
	e) Tiedot kuluttajien oikeuksista	8
	f) Vahtikoira-rooli	8
	g) Valitusjärjestelmän luotettavuuden takaaminen	8
	h) Oma vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely yrityssuhteita varten.....	9
	j) Tilastotiedot	9
2.	VALITUKSEN REKISTERÖINTIMENETTELY	10
2.1	VALITTAJA TÄYTTÄÄ CCFORM-LOMAKKEEN	10
2.2	VÄLITAVOITTEET	10
	a) Välitavoite 1: valituksen hakeminen.....	10
	b) Välitavoite 2: valituksen oikean vastaanottajan toteaminen.....	10
	c) Välitavoite 3: valituksen hyväksyttävyyden toteaminen.....	10
	d) Välitavoite 4: tarjouksen tekeminen valittajalle.....	11
	e) Välitavoite 5: ratkaisusta sopiminen valittajan kanssa	11
	f) Välitavoite 6: ratkaisun toteutuksen vahvistaminen	11
	g) Välitavoite 7: valitustietueen sulkeminen.....	11
2.3	TYÖKALU YRITYSTEN KÄYTTÖÖN	11
3.	MITÄ ETUA TAI LISÄARVOA YRITYKSET SAAVAT?	13
3.1	HELPPOKÄYTTÖINEN JÄRJESTELMÄ	13
	a) XML-tekniikka	13
	b) Järjestelmän tarjoama web-portaali valituslomakkeen suora käyttöä varten.....	13
	c) Valituslomakkeen integroiminen olemassa olevaan valitusten käsittelyjärjestelmään. 13	
3.2	EDULLINEN JÄRJESTELMÄ	13
	a) Maksut	13
	b) Pienet henkilöstökustannukset	14

c) Edullinen järjestelmä PK-yrityksille	14
3.3 JÄRJESTELMÄN TAVOITTEENA TYYTYVÄISEMMÄT ASIAKKAAT	14
a) Luottamuksen ja uskon parantaminen.....	14
b) Valitusten käsittelyn tehokkuuden paraneminen	14
4. YRITYSTEN VELVOLLISUUDET	15
4.1 VALITUSPROSESSIIN LIITTYVÄT SITOUKSET	15
a) Sopimus	15
b) CCform-logon näkyvyys ja tietojen antaminen CCformissa	15
c) Velvollisuus vastata valitukseen ja antaa tieto käsittelyajasta	15
d) Kielto hylätä valitus perusteettomasti.....	15
e) Kielto pyytää tarpeettomia todisteita.....	15
f) Valittajan kanssa sovitun ratkaisun toteuttaminen.....	16
g) Laajennussääntöjen noudattaminen	16
4.2 TIETOSUOJAAN LIITTYVÄT SITOUKSET	16
a) Tarkoituksen rajoittaminen.....	16
b) Tietojen laatu.....	16
c) Valittajan henkilötietoja koskevat oikeudet	16
d) Turvallisuustoimenpiteet	17
4.3 LAAJENNUSÄÄNNÖT	17
a) Laajennussääntöjen noudattaminen.....	17
b) Yrityksen vastuu.....	17
c) Velvollisuus antaa tietoja järjestelmälle	17
d) Velvollisuus antaa tietoja valittajalle	17
5. TOIMEENPANO JA RANGAISTUKSET	19
5.1 TOIMEENPANO	19
a) Hälytysyhteysosoite.....	19
b) Järjestelmän toimenpiteet	19
c) Valvontakomitea	19
5.2 RANGAISTUKSET	20
a) Rangaistukseen johtava toiminta	20
b) Rangaistusasteikko	20
6. TOIMINTASÄÄNNÖT	21

1. MIKÄ ON CCFORM?

1.1 YDINKÄSITTEET

a) Valituslomake kuluttajia varten

Mitä CCform tarkoittaa? – CCform on lyhenne sanoista *Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms*, valituslomake kuluttajille online-ratkaisumekanismeja varten.

Hallintatyökalu – CCform on hallintatyökalu, jonka avulla valittajien (asiakas, kuluttaja, vähittäismyyjä ja niin edelleen) tekemät yksittäiset valitukset ohjataan tiettyyn yritykseen. Se on suunniteltu käytettäväksi luottamuksellisessa, henkilökohtaisessa kuluttajapalveluympäristössä. Siinä oletetaan, että yhtiö ratkaisee valituksen suoraan valittajaa tyydyttävällä tavalla. CCformia voi käyttää mikä tahansa yhtiö myyntikanavasta riippumatta. Se soveltuu sähköisen kaupan lisäksi myös muuhun kuin tietoverkon avulla tehtävään etämyyntiin ja voi parantaa paikallisen vähittäiskaupan toimintoja.

CCform on valituksen käsittelyn ensimmäinen vaihe, eikä se estä muiden ongelmanratkaisutapojen käyttöä ehdotetusta ratkaisusta riippumatta. CCform tarjoaa myös keinot ratkaisemattomien valitusten siirtämiseen sovitulle vaihtoehtoiselle riidanratkaisumenettelypalvelulle (ADR) tai valvontaviranomaiselle.

CCform – EU:n rahoittama projekti – CCform on Euroopan komission tietoyhteiskunnan pääosaston rahoittama projekti, jonka tarkoituksena on löytää yhteistyössä liikeyritysten, kuluttajien, tutkijoiden ja valvontaviranomaisten kesken uusia, aiempaa tehokkaampia ja avoimempia menetelmiä valitusten hallintaa varten.

Luottamus ja usko – CCform-projektin tarkoituksena on parantaa luottamusta sähköiseen kaupankäyntiin ja uskoa siihen sekä kuluttajien että liikeyritysten eduksi. Sen ensisijaisia tavoitteita ovat kuluttajien luottamuksen parantaminen, liikeyritysten toimintakustannusten vähentäminen, palvelun laadun parantaminen ja tyytyväisten asiakkaiden aikaansaaminen. FEDMAN osallistuminen projektiin on osoitus halusta parantaa uskoa ja luottamusta sähköiseen kaupankäyntiin.

Lisäksi yrityksen CCform-rekisteröitymisen mainostaminen toimii laaduntakuuleimana ja auttaa välttämään tuomioistuinkäsittelyjä, jotka voivat haitata yrityksen julkisuuskuva.

b) Valitus

Mihin CCformia voi käyttää? – Valittaja voi CCformin avulla osoittaa minkä tahansa pyynnön tai valituksen vastaanottajaksi määritetyille toiselle henkilölle mistä tahansa vastaanottajan liiketoimintaan liittyvästä aiheesta – joko yksittäisestä ostosta tai yhtiön käyttäytymisestä muussa kuin ostoon liittyvässä asiassa.

Valittaja voi pyytää valituksestaan tiettyä lopputulosta, esimerkiksi virheellisen tuotteen vaihtamista tai ostohinnan palauttamista, mutta hän voi myös antaa yrityksen ehdottaa ratkaisua, jos kyseessä on yleisluonteinen valitus.

Valituksen perustana tietoverkossa tai muualla tapahtunut tapahtuma – CCformin avulla voi välittää sekä online-tapahtumiin tai online-liikesuhteisiin perustuvia että perinteisistä etäsopimuksista muualla kuin tietoverkossa peräisin olevia valituksia.

Valitusluokat – Valituksia, jotka voivat koskea sekä sopimussuhdeasioita että muita asioita, ei ole pakko hyväksyä. Valitus voi olla yleisluonteinen tai eritelty, eikä valittajan ole pakko pyytää valituksen ratkaisemista.

Hyväksymisehdot – Jotkin ehdot voivat aiheuttaa valituksen hylkäämisen, mikäli ehdot ovat oleellisia ja oikeutettuja. Vastaanottaja voi hylätä valituksen esimerkiksi, jos valitukseen johtaneen alkuperäisen tapahtuman tai tapauksen päivämäärän perusteella voidaan todeta, että takuuaika on päättynyt. Valituksen voi hylätä myös esimerkiksi siitä syystä, että se on osoitettu väärälle vastaanottajalle.

Yrityksen tunnistaminen – Yritysluokkia on kaksi: CCform-järjestelmään rekisteröidyt ja muut yritykset. Valituksen voi osoittaa kumpaan tahansa ryhmään kuuluvalle yritykselle. Järjestelmä sitoutuu ottamaan yhteyden yritykseen, jota ei ole rekisteröity, ja pyytämään sitä osallistumaan valitusmenettelyyn. Sen jälkeen se ilmoittaa valittajalle kyselynsä tuloksista.

c) Valittaja

Kuka on valittaja? – Valittaja on kuluttaja tai asiakas, joka tekee valituksen CCform-valituslomakkeella.

Valittajan maantieteellinen sijainti – Valittajan kotimaa ei vaikuta valituksen hyväksymiseen. On kuitenkin tärkeää tietää, missä maassa valittaja asuu, mikäli hän asuu EU:n alueella. Järjestelmä tarjoaa hyperlinkit eri maiden kuluttajien lakisäätteisiä oikeuksia koskevien tietojen löytämiseksi.

d) Yritys

Yritys on valituksen vastaanottaja.

Yritys voi olla rekisteröity CCform-järjestelmään tai olla rekisteröimätön – Valittaja voi osoittaa valituksen joko CCform-sivustolla luetellulle yritykselle tai yritykselle, jolla ei ole aiemmin ollut yhteyttä CCformiin: tämä on *rekisteröityjen ja rekisteröimättömien yritysten* välinen ero.

Erolla on tärkeä vaikutus valituksen jättämisen seurauksiin:

- Jos yritys on mainittu rekisteröityjen yritysten luettelossa, valitus välitetään sille automaattisesti ja valittajalla on varmuus vastauksen saamisesta yritykseltä.
- Jos yritystä *ei ole rekisteröity*, valitusta ei välitetä automaattisesti. Järjestelmä pyrkii ottamaan yhteyden yritykseen ja pyytää sitä rekisteröitymään ennen valituksen välittämistä. Jos yritykseen ei saada yhteyttä tai se ei halua rekisteröityä, valitusta ei välitetä. Kuluttajalle ilmoitetaan tällöin, että valitusta ei pystytä välittämään edelleen. Järjestelmä ehdottaa valittajalle mahdollisuuksien mukaan muita valitustapoja ja joko tuhoaa tiedot tai valittajan luvalla välittää ne toimivaltaiselle viranomaiselle, vaihtoehdoiselle riidanratkaisumenettelylle tai vastaavalle.

Jos yritys on rekisteröity, se on sitoutunut noudattamaan toimintasäännöissä määritettyjä valitusmenettelyn sääntöjä.

Yrityksen rekisteröinnin edellytykset – Yritysten, jotka haluavat rekisteröityä, on täytettävä seuraavat edellytykset:

- Yritykset allekirjoittavat sopimuksen CCformin kanssa.
- Yritykset sitoutuvat noudattamaan kaikkia toimintasääntöjen ehtoja.
- Yritykset maksavat valituslomakkeen käytöstä käyttömaksun joko valituskohtaisesti tai vuosimaksuna.
- Yritysten on ilmoitettava kaikessa viestinnässään, että ne haluavat käyttää CCform-menettelyä ensisijaisena valitusten käsittelymenetelmänään.

Valituslomakkeen käyttö ei edellytä yritykseltä omaa web-sivustoa, koska CCform-järjestelmä pystyy välittämään valituksen useita eri viestintämenetelmiä, esimerkiksi faksia, käyttäen. Yrityksellä ei myöskään tarvitse olla asiakkuudenhallintaohjelmaa (CRM), koska järjestelmä antaa tarvittaessa ohjeita, esimerkiksi sääntöjä, tietoja CRM-järjestelmiä tarjoavista ohjelmistoyrityksistä tai tietoja automaattisista palveluntarjoajista.

e) Järjestelmä

Määritelmä – Järjestelmä on valitusprosessin hoidosta vastaava keskushallintoelin. Se ei osallistu valituksen ratkaisemiseen. Tähän prosessiin osallistuvat vain valittaja ja yritys.

Järjestelmän tehtävät – Järjestelmällä on useita tehtäviä, joihin kuuluvat tietojen antaminen sekä valittajille että yrityksille, valituslomakkeen toimintojen selostaminen ja sen varmistaminen, että valitukset siirtyvät yritykselle. Järjestelmä ilmoittaa valittajille valitusprosessin välitavoitteista¹ ja seuraa osapuolten välitavoitteiden toteutumista. Valitusprosessin mahdollisiin ongelmiin voi saada apua järjestelmältä. Näin ollen järjestelmä ei ole pelkästään yksinkertainen mekanismi viestien välittämiseen valittajilta yrityksille.

Yrityksille tarjottavat palvelut – Järjestelmä tarjoaa yrityksille monenlaisia palveluja:

- o CCformin käyttö helpottaa yrityksen valitusosaston hallintotehtäviä, koska valituksen rakenne on selkeä ja sitä voidaan mukauttaa yrityskohtaisesti.
- o Järjestelmä analysoi säännöllisesti julkaistavia tilastotietoja ja pystyy tarjoamaan markkinoita koskevia tietoja sekä vertailutietoja yrityksen tilasta esimerkiksi valitusten lukumäärään, aiheisiin ja ongelmiin nähden.

Järjestelmä ei ole sovittelija – Järjestelmä ei toimi valitusprosessin sovittelijana: se ei osallistu valituksen ratkaisuprosessiin.

Järjestelmä ei takaa, että osapuolet pystyvät sopimaan ratkaisusta – Osapuolten on sovittava ratkaisusta keskenään ilman kolmannen osapuolen toimia. CCform-lomakkeen käyttö ei takaa, että valittaja on tyytyväinen ratkaisuun. Jos prosessi epäonnistuu, valituksen voi koska tahansa siirtää tuomioistuimen ulkopuoliselle vaihtoehdoiselle riidanratkaisumenettelypalvelulle, toimivaltaiselle hallintoelimelle tai tuomioistuimeen.

1.2 CCFORMIN OMINAISUUDET

a) Valitusprosessin lopputulokset

Vuoropuhelun avustaminen – Prosessi rajoittuu avustamaan osapuolten välistä keskustelua, josta voi loppujen lopuksi syntyä ratkaisu.

Prosessin osapuolet – Ratkaisun etsimiseen osallistuvat vain valittaja ja yritys. Järjestelmä ei osallistu valitusprosessiin.

b) Lomakkeen monikielisyys

Automaattikäänös valittajan tai yrityksen kielelle – Yksi CCformin periaatteista on, että valittajat voivat kirjoittaa valituksen omalla äidinkielellään, mikäli se on jokin Euroopan unionin yhdestätoista virallisesta kielestä.² Yritys voi myös lukea valituksen jollakin toisella kielellä. Tästä syntyy lisäarvoa etenkin valtion rajat ylittävää toimintaa harjoittaville pienyrityksille.

¹ Kuten jäljempänä selostetaan, CCform-valitusprosessi on jaettu seitsemään välitavoitteeseen, jotka määrittävät valitusprosessin eri vaiheet. Katso kohta 2.2, Välitavoitteet.

² Englanti, ranska, saksa, italia, hollanti, espanja, tanska, ruotsi, portugali, kreikka ja suomi.

Vapaatekstikenttiä ei käännetä – Vapaata tekstiä ei käännetä automaattisesti. Valittaja saa tiedon tästä rajoituksesta itse perusvalituslomakkeessa. Samaan tapaan yrityksen on käännettävä tekstit itse, jos se haluaa tarjota ylimääräisiä tekstikenttiä laajennetussa ja mukautetussa valituslomakkeessaan.

c) EU:n tason ja kansallinen lainsäädäntö

EU:n lainsäädäntö – Valituslomake on laadittu EU:n lainsäädännön mukaisesti ottaen huomioon erityisesti sähköistä kaupankäyntiä ja kuluttajien oikeuksia (etäsopimukset, mainonta, kohtuuttomat sopimusehdot, takuut, luotto, kauppakäytänteet ja niin edelleen) koskevat säädökset. Järjestelmä antaa tietoja EU:n lainsäädäntöjärjestelmästä.

Kansallinen lainsäädäntö – Järjestelmä ei voi taata, että yritykset noudattavat oman maansa lainsäädäntöä. CCform on työkalu, jota yritykset voivat käyttää asiakassuhteissaan. Kansallista lainsäädäntöä on noudatettava kaikessa liiketoiminnassa. Järjestelmän rooliin ei kuitenkaan kuulu mahdollisesti syntyvien, kansainvälisen yksityisoikeuden alaan kuuluvien kiistojen ratkaiseminen. Se voi kuitenkin auttaa yrityksiä löytämään hyödyllistä ja oleellista tietoa järjestelmän web-sivuston valikoitujen hyperlinkkien avulla (esimerkiksi käsikirjat, hyperlinkit kansalliseen lainsäädäntöön, kauppajärjestöihin tai ministeriöihin).

1.3 JÄRJESTELMÄN ROOLI

a) Yhteydet yrityksiin

Järjestelmä huolehtii yhteyksistä yrityksiin riippumatta siitä, ovatko ne rekisteröityneet.

Rekisteröintimenettely – Järjestelmä tekee sopimuksen niiden yritysten kanssa, jotka haluavat rekisteröityä valituslomakkeen käyttäjiksi. Sopimuksen tehdessään yritys sitoutuu noudattamaan toimintasääntöjä ja maksamaan maksun valituslomakkeen käytöstä. Rekisteröityminen varmistaa, että järjestelmän web-sivuston luettelossa on mainittu yrityksen nimi sekä esimerkiksi yrityksen yhteystiedot, tiedot valitusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisumenettelystä, yrityksen määrittämistä vastaustavoitteista ja niin edelleen.

Rekisteröimättömät yritykset – Järjestelmä pyrkii ottamaan yhteyttä rekisteröimättömään yritykseen heti, kun siitä tehdään valitus. Järjestelmä pyytää yritystä rekisteröitymään ja vastaanottamaan valituksen. Jos yritys kieltäytyy rekisteröitymästä tai järjestelmä ei tavoita yritystä, valittajalle ilmoitetaan, että valitusta ei ole mahdollista välittää, ja hänelle annetaan tiedot muista mahdollisista tavoista saada oikaisu.

b) Tietojen tarjoaminen

Järjestelmä tarjoaa yleistietoja valituslomakkeesta seuraavilla tavoilla:

- Yleinen sähköpostiosoite – Osoitetta voivat käyttää kaikki, jotka haluavat saada järjestelmältä tietoja valitusprosessista.
- Käyttöopas kuluttajille – Tarjoaa usein kysytyjen kysymysten (FAQ) muodossa käytännön tietoja lomakkeen toiminnoista, sen käytöstä, siitä, mitä lomakkeelta voi odottaa, rekisteröityneiden yritysten sitoumuksista, ratkaisemattomien valitusten siirtämisestä muualle käsiteltäväksi ja niin edelleen.
- Käyttöopas yrityksille – Myös yrityksille tarkoitettu käyttöopas on järjestelmän web-sivustolla.

- Yksityisyyden suojele – Sekä järjestelmä että yritys ovat EU:n tietosuojalainsäädännössä tarkoitettuja ”tietojen käsittelystä vastaavia tahoja” henkilötietojen käsittelyn osalta. Tämä edellyttää, että sekä järjestelmä että yritykset laativat *yksityisyyden suojele* koskevat säännöt, joissa on todettu seuraavat seikat:
 - maininta siitä, että sekä järjestelmä että rekisteröity yritys ovat tietojen käsittelystä vastaavia tahoja
 - kerättyjen tietojen käyttökohteet
 - muiden lain edellyttämien tietojen antaminen (tarkistusoikeus, oikaisuoikeus, oikeus kieltää tietojen käyttö, turvallisuustoimenpiteet ja niin edelleen)
 - rekisteröimättömien yritysten osalta: selvä maininta siitä, että henkilötietoja ei siirretä rekisteröimättömille yrityksille, elleivät ne tee CCformin kanssa sopimusta ja hyväksy yksityisyyden suojaamista koskevia sääntöjä
 - maininta siitä, mitä tiedoille tapahtuu, jos rekisteröimätön yritys ei allekirjoita sopimusta ja niin edelleen.
- Rekisteröityjen yritysten luettelo – Järjestelmän web-sivustolla on rekisteröityjen yritysten luettelo, jonka hakukone helpottaa yritysten etsimistä.
- Toimintasäännöt – Saatavana web-sivustolla.
- Tietoja kuluttajien oikeuksista – Järjestelmä antaa selväkielisiä tietoja lakisääteisistä oikeuksista sekä hyperlinkkejä kuluttajia avustaviin järjestöihin.
- Tiedot prosessin lopputuloksesta ja vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä – Selostus siitä, mitä valittaja voi odottaa CCform-prosessista, sekä tiedot kiistojen ratkaisemisesta riippumattoman kolmannen tahon avulla (vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely).
- Valitusten välitavoitteiden seuranta – Järjestelmä antaa valittajalle mahdollisuuden seurata osapuolten saavuttamia välitavoitteita valitusprosessin edetessä. Yrityksen on ilmoitettava järjestelmälle aina saavutettuaan jonkin vastausprosessin välitavoitteen. Valittajat voivat tutkia tietoja rekisteröinnin yhteydessä saamansa yksilöivän valitusnumeron avulla.
- Tilastotietokoosteet – Järjestelmä tarjoaa valitusmenettelyistä koottuja tilastotietoja, joista kiistojen osapuolia ei ole mahdollista tunnistaa, esimerkiksi toimialakohtaiset tilastot ja ongelmakohtaiset tilastot. Nämä tiedot auttavat yrityksiä parantamaan palveluaan, tuotteitaan ja yrityskuvaansa ja lisäksi ne auttavat lainsäätäjiä laatimaan kullekin markkinasektorille sopivia määräyksiä.

c) Kannustajan rooli

Järjestelmä antaa rekisteröintiprosessin yhteydessä yrityksille tietoja olemassa olevista turvallisuus- ja luotettavuusmerkintäjärjestelmistä, tiettyjen markkinasektorien parhaita käytäntöjä koskevista säännöistä ja tarvittaessa tiettyjä toimialoja koskevista määräyksistä. Järjestelmä avustaa yrityksiä myös ehdotuksin hälytyskellon ja itse määritettyjen vastaustavoitteiden käytöstä.

Lisäksi yritykset saavat tietoja olemassa olevista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä. Vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjärjestelmiä pyydetään täyttämään vakiomuotoiset tiedot, joissa selostetaan niiden rooli, ominaisuudet, osoitteet ja toimialue. Yrityksiä kannustetaan nimittämään vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely varhaisessa vaiheessa sen varalta, että valituksia on tarpeen siirtää muualle käsiteltäväksi. Tämä automatisoi ja nopeuttaa menettelyä. Ratkaisematta jäänyttä valitusta ei kuitenkaan ole pakko siirtää vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn.

d) Valituslomakkeen laajennusmahdollisuuksien hallinta

Rekisteröidyt yritykset voivat määrittää vakiolomakkeeseen omia laajennuksiaan. Näiden laajennusten avulla yritykset voivat pyytää oman liiketoimintansa kannalta tärkeitä yksilöityjä ja eriteltyjä tietoja (esimerkiksi esimääritetty sopimusnumero, tuotteen tuotemerkki, vapaatekstikentät, mahdolliset ratkaisut). Näin valitusmenettelyn laatua voidaan parantaa määrittämällä oleelliset kysymykset heti prosessin alussa. Laajennusten on kuitenkin oltava toimintasääntöjen mukaisia.

CCform-valituslomakkeita ei ole mahdollista muuttaa suoraan. Laajennukset on lisättävä CC-ontologiaan, josta valituslomaketta ohjataan. Näin varmistetaan looginen ja terminologinen yhdenmukaisuus ja samalla helpotetaan monikielisyysominaisuuksien käyttöä.

Laajennuksia käsitellään erillisinä moduuleina. Niissä on joitakin tarkoituksellisia rajoituksia. Esimerkiksi moduuleja "valittaja" ja "osoite" ei ole mahdollista laajentaa, millä estetään yrityksiä keräämästä enemmän henkilötietoja kuin on tarpeen valitukseen vastaamiseksi.

e) Tiedot kuluttajien oikeuksista

Järjestelmä antaa tietoja kuluttajien oikeuksista. Nämä tiedot auttavat sellaisia yrityksiä, joissa ei ole juridisen koulutuksen saanutta henkilökuntaa, ymmärtämään lakiin perustuvat vaatimukset ja ottamaan huomioon kuluttajien oikeudet.

Kansallinen lainsäädäntö on otettava huomioon, millä varmistetaan, että kuluttajat eivät menetä lakisääteisiä oikeuksiaan, sillä EU:n kuluttaja-asioihin liittyvät direktiivit on tarkoitettu kuluttajansuojan vähimmäistasoksi. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi järjestelmä antaa oleelliset tiedot kansallisesta kuluttajalainsäädännöstä olemassa oleviin oppaisiin, esitteisiin ja kuluttajien oikeuksia koskevaan käsikirjaan vievien hyperlinkkien avulla. Tällaiset tiedot löytyvät helposti järjestelmästä.

f) Vahtikoirarooli

Vaikka järjestelmä ei osallistukaan valitusten käsittelyyn, sillä on merkitystä seuraavissa vaiheissa:

- Se antaa yrityksille palautetta siitä, miten ne käsittelevät valituksia ja miten ne noudattavat itse määrittämiään vastaustavoitteita.
- Se antaa yritysten, valvontaviranomaisten ja muiden tahojen käyttöön anonyymejä tilastotietoja, jotka perustuvat järjestelmälle osoitettuihin valituksiin.
- Se seuraa vaatimusten noudattamista ja edellyttää rekisteröidyiltä yrityksiltä toimintasääntöjen noudattamista.
- Se tarjoaa valittajille hälytysyhteysosoitteen käytettäväksi silloin, kun rekisteröityjen yritysten kanssa syntyy ongelmia.
- Se ryhtyy toimiin toimintasääntöjä rikkovia yrityksiä vastaan ja voi asettaa niille rangaistuksia.

g) Valitusjärjestelmän luotettavuuden takaaminen

Järjestelmä varmistaa valitusjärjestelmän koskemattomuuden seuraavilla tavoilla:

- toimintasääntöjen noudattamisen valvonta
- vastaaminen hälytysviestiin: vastaus voi olla esimerkiksi yhteydenotto yritykseen, korjauspyyntö tai rangaistuksen asettaminen
- rekisteröityjen yritysten tekemien, väitettyjen toimintasääntöjen rikkomusten välittäminen valvontakomitealle.

h) Oma vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely yrityssuhteita varten

Järjestelmä on nimittänyt oman vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn, jonka avulla pyritään ratkaisemaan järjestelmän ja rekisteröityjen yritysten toimintasääntöjen rikkomisia koskevat riidat.

Tämä sisäinen vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely voi riippumattomana toimielimenä puuttua kaikkiin yritysten ja järjestelmän välisiin kiistoihin osallistumatta kuitenkaan itse valitusprosessiin.

j) Tilastotiedot

Riippumatta siitä, onko valituksen käsittelyprosessi johtanut ratkaisuun tai onko valitus siirretty vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, käsittelyn päättyessä järjestelmä tallentaa valituksen käsittelyä koskevat tiedot ilman tunnistetietoja. Näistä tiedoista on hyötyä yrityksille, koska ne voivat verrata omia yrityskohtaisia tilastojaan järjestelmän keskiarvoon.

Myös viranomaiset ja muut toimielimet saavat tietoja kuluttajien tekemistä valituksista eri markkinasektoreilla, jolloin kuluttajien yleisimmät ongelmat pystytään selvittämään.

2. VALITUKSEN REKISTERÖINTIMENETTELY

2.1 VALITTAJA TÄYTTÄÄ CCFORM-LOMAKKEEN

Valittaja täyttää CCform-lomakkeen tietokoneyhteyden välityksellä, yleensä CCform-järjestelmän web-sivustolla.

Valittaja täyttää tietyt pakolliset kentät ja ilmoittaa esimerkiksi oman sähköpostiosoitteensa. Valitukselle määritetään automaattisesti yksilöivä viitenumero. Tämä numero on valituksen ainoa mahdollinen tunnistuskeino. Sen avulla tunnistetaan valitus, ei valittajaa.

Järjestelmä lähettää valituksen rekisteröidylle yritykselle. Jos järjestelmä saa valituksen, joka on osoitettu rekisteröimättömälle yritykselle, se yrittää ottaa yhteyden yritykseen valittajan antamien tietojen perusteella (liikkeen osoite, tuotemerkki, sähköpostiosoite ja niin edelleen). Jos yritys ei halua rekisteröityä, valitusta ei lähetetä edelleen. Tällöin järjestelmä ilmoittaa asiasta valittajalle ja antaa neuvoja mahdollisuuksista siirtää valitus muualle käsiteltäväksi tai muista tavoista ratkaista valitus.

2.2 VÄLITAVOITTEET

CCform-prosessi on jaettu seitsemään välitavoitteeseen. Kukin välitavoite vastaa yhtä prosessin vaihetta.

Valittaja pystyy yksilöivän valitusnumeron avulla seuraamaan valituksen etenemistä CCform-web-sivustolta.

a) Välitavoite 1: valituksen hakeminen

Järjestelmä ilmoittaa yritykselle, että sille on tullut valitus.

b) Välitavoite 2: valituksen oikean vastaanottajan toteaminen

Valitus on osoitettava oikealle yritykselle.

Jos valitus ei ole osoitettu oikealle taholle, yritys rekisteröi tiedon *"hylätty välitavoitteessa 2"* ja järjestelmä ilmoittaa asiasta valittajalle.

c) Välitavoite 3: valituksen hyväksyttävyyden toteaminen

Rekisteröityjen yritysten on todettava, että valitus on hyväksyttävä (esimerkiksi silloin, kun valitus koskee tavarankorvaukseen liittyvää palvelua, on tärkeää tarkistaa, että takuu on vielä voimassa).

Jos valitus ei ole hyväksyttävä, yritys rekisteröi tiedon *"hylätty välitavoitteessa 3"* ja ilmoittaa valittajalle hylkäämisen syyt. Jos valittaja ei hyväksy yrityksen päätöstä, hän voi ottaa yhteyden järjestelmään. Jos yritys on selvästi toiminut vilpillisessä mielessä eivätkä osapuolet saavuta ratkaisua, voidaan käynnistää järjestelmän nimittämä vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely.

Tässä vaiheessa yrityksen on ilmoitettava valittajalle valituksen hyväksymisestä. Yrityksen on

ilmoitettava valittajalle, kuinka pitkän ajan kuluessa se pyrkii vastaamaan valitukseen.

d) Välitavoite 4: tarjouksen tekeminen valittajalle

Yritys voi tehdä valittajan valituslomakkeessa ehdottaman tarjouksen tai olla ottamatta huomioon asiakkaan pyyntöä ja tehdä vaihtoehtoisen ehdotuksen.

e) Välitavoite 5: ratkaisusta sopiminen valittajan kanssa

Rekisteröity yritys voi

- hyväksyä valittajan tarjouksen
- hylätä valittajan tarjouksen tai
- neuvotella uuden tarjouksen.

Kumpi tahansa osapuoli voi todeta, että riitaa ei ole mahdollista ratkaista, ja siirtää valituksen riidanratkaisuelimelle, mikäli molemmat osapuolet hyväksyvät sen.

Valitusprosessi voi päättyä välitavoitteeseen 5, elleivät osapuolet löydä ratkaisua.

f) Välitavoite 6: ratkaisun toteutuksen vahvistaminen

Rekisteröidyn yrityksen on toteutettava osapuolten sopima ratkaisu.

Jos yritys ei ryhdy toimenpiteisiin tai toteuttaa ratkaisun vain osittain, valittaja voi valittaa asiasta järjestelmälle *häilytysyhteysosoitteen* kautta.

g) Välitavoite 7: valitustietueen sulkeminen

Valitustietue suljetaan, kun ratkaisu on toteutettu.

2.3 TYÖKALU YRITYSTEN KÄYTTÖÖN

Rekisteröidyt yritykset saavat tästä välitavoitteisiin jaetusta prosessista useita etuja:

- *Tiedot ovat valittajan käytettävissä:* yrityksen ei tarvitse lähettää valittajalle tietoja valituksen käsittelyn etenemisestä (lukuun ottamatta välitavoitetta 3, jossa valittajalle on ilmoitettava vastauksen ajankohdasta), koska valittaja saa kaikki tarvittavat tiedot kirjautumalla järjestelmän web-sivustolle omalla valitusnumerollaan.
- *Häilytysyhteysosoite ja määritetty vastausaika* kun yritys rekisteröityy, se joutuu ilmoittamaan valitusten käsittelyn määräajat jokaista välitavoitetta kohden (niin sanotut itse määritetyt vastaustavoitteet). Järjestelmä voi varoittaa automaattisella sähköpostivaroitusviestillä yritystä, joka käyttää arvioitua enemmän aikaa. Järjestelmä pystyy prosessin päätyttyä toimittamaan tilastotiedot näiden tavoitteiden saavuttamisesta.
- *Vertailuanalyysi:* kunkin valituksen välitavoitteiden seuranta valituksen sulkemiseen saakka antaa rekisteröidylle yritykselle arvokasta tilastotietoa siitä, miten se suoriutuu valitusten

käsittelystä. Näin yritys voi verrata omia tietojaan muiden yritysten tietoihin ja parantaa valitusten käsittelyä.

- *Päivämäärä*: valituksen rekisteröintipäivämäärä määrittää aikaseurannan alun. Päivämäärä on yritykselle valituksen ratkaisemisen viitepiste yrityksen noudattamia turvallisuus- ja luotettavuusmerkintöjä tai parhaita käytäntöjä koskevien sääntöjen mukaisesti.

Yritys voi erityisistä käytännön syistä päättää olla käyttämättä välitavoitemenettelyä. Tämän pitäisi kuitenkin olla sallittua vain silloin, kun välitavoitteiden seuraaminen hidastaisi menettelyä. Valvontakomitea voi väärinkäytötapauksissa velvoittaa yrityksen noudattamaan välitavoitemenettelyä.

3. MITÄ ETUA TAI LISÄARVOA YRITYKSET SAAVAT?

CCform tarjoaa yrityksille monia etuja riippumatta siitä, onko niillä jo valmis valitusten käsittelyjärjestelmä.

3.1 HELPPOKÄYTTÖINEN JÄRJESTELMÄ

a) XML-tekniikka

Järjestelmä välittää valituslomakkeen rekisteröidylle yritykselle XML-asiakirjana. Yritys ei tarvitse erillistä tietokoneohjelmaa tällaisessa muodossa olevan valituksen lukemiseen.

XML-tiedostomuodon valitseminen valitusasiakirjalle on tietotekniikan viimeisimmän kehityksen mukaista. Sen avulla voidaan hyödyntää asiakirjojen helppokäyttöisyyttä ja helppoa muokattavuutta monenlaisilla edullisilla työvälineillä.

b) Järjestelmän tarjoama web-portaali valituslomakkeen suora käyttöä varten

Yritykset, joilla ei ole omaa integroitua, mukautettua ja automatisoitua valitusten käsittelyjärjestelmää, voivat käyttää järjestelmän portaalia suoraan valitusten hakemiseen.

CCform-järjestelmän web-sivusto antaa kaikille yrityksille mahdollisuuden käyttää järjestelmää niille osoitettujen valitusten hakemiseen ja vastaanottamiseen erittäin pienin kustannuksin. Menetelmä on helppo ja edullinen käyttää, koska se tarvitsee vain Internet-yhteyden ja web-selaimen.

c) Valituslomakkeen integroiminen olemassa olevaan valitusten käsittelyjärjestelmään

CCformin voi liittää olemassa olevaan valitusten käsittelyjärjestelmään.

Valitus voi joko korvata aiemman valituslomakkeen tai sitä voi käyttää olemassa olevan valitusten käsittelyjärjestelmän (joka perustuu puhelimen, sähköpostin tai tavallisen postin käyttöön) täydennyksenä.

3.2 EDULLINEN JÄRJESTELMÄ

a) Maksut

CCform-järjestelmään rekisteröityvät yritykset maksavat valitus- tai vuosikohtaisen maksun, joka määräytyy yrityksen liikevaihdon mukaan. Näin myös pienet ja keskisuuret yritykset hyötyvät järjestelmästä.

b) Pienet henkilöstökustannukset

Valituslomakkeen XML-muodon ansiosta mikä tahansa yritys pystyy lataamaan valituksen itselleen ja lukemaan sen ilman erityisiä tietokoneohjelmia tai erikoistunutta tukihenkilöstöä. XML-asiakirjat on samoin helppo kytkeä asiakkuudenhallintajärjestelmiin tai käyttää valitustietokannan päivitykseen.

Koska peruslomake on monikielinen, myös käännöskustannukset pysyvät pieninä, sillä valituslomakkeessa on vain vähän vapaamuotoista tekstiä.

Järjestelmän web-sivustolla on valikoitua ja kohdistettua tietoa kansallisista yhteyspisteistä, kansallisesta lainsäädännöstä, käsikirjoista, kauppajärjestöistä ja kauppakamareista, jotka voivat antaa yrityksille oikeudellista apua ja tietoja turvallisuus- ja luotettavuusmerkinnästä.

c) Edullinen järjestelmä PK-yrityksille

CCform antaa PK-yrityksille huipputeknisen järjestelmän edut, joiden avulla ne voivat parantaa valitusten hallintaa ja päästä samalle tasolle suurempien yritysten kanssa. PK-yritykset saavat mittakaavaetua CCformin hakuominaisuuksien laajuudesta ja hallinnasta yhteisen, keskitetyn järjestelmän kautta.

3.3 JÄRJESTELMÄN TAVOITTEENA TYYTYVÄISEMMÄT ASIAKKAAT

a) Luottamuksen ja uskon parantaminen

CCformin tärkein tavoite on parantaa luottamusta sähköiseen kaupankäyntiin sekä kuluttajien että yritysten eduksi.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi järjestelmä pyrkii tarjoamaan luotettavan imagon, jota tukevien selkeiden toimintasääntöjen avulla varmistetaan, että yritykset tekevät parhaansa kuluttajaa tyydyttävän ratkaisun löytämiseksi.

b) Valitusten käsittelyn tehokkuuden paraneminen

Viimeaikaisen teknisen tutkimuksen ansiosta käyttöön saatu laajennusjärjestelmä antaa myös merkittävästi lisäarvoa asiakastyytyvyyden parantamiseksi tärkeisiin toimenpiteisiin. Laajennusmahdollisuuksien ansiosta yritykset voivat lisätä valituslomakkeeseensa omia tietojaan ja räätälöidä ehdotetut ratkaisut omien tarpeidensa mukaisesti ja samalla nopeuttaa menettelyä.

4. YRITYSTEN VELVOLLISUUDET

4.1 VALITUSPROSESSIIN LIITTYVÄT SITOUKSET

a) Sopimus

Järjestelmä tekee sopimuksen jokaisen yrityksen kanssa, joka haluaa käyttää valituslomaketta. Sopimuksessa edellytetään yrityksen velvollisuudet kuvailevien toimintasääntöjen noudattamista.

b) CCform-logon näkyvyys ja tietojen antaminen CCformissa

CCform-logon on oltava selvästi näkyvillä yrityksen valituslomakkeessa riippumatta siitä, onko lomaketta mukautettu vai ei.

Yrityksen on liitettävä logo myös kaikkeen asiakasviestintäänsä, mistä käy ilmi, että CCform on yrityksen ensisijainen menetelmä valitusten käsittelyyn (tai yksi niistä).

Yrityksen on myös annettava tietoja CCformista ja esitettävä se kanavana, jota yritys käyttää valitusten käsittelyyn.

c) Velvollisuus vastata valitukseen ja antaa tieto käsittelyajasta

Yritysten on vastattava valitukseen lähettämällä valittajalle vastaanottokuittaus. Tämä tarkoittaa, että yrityksen on vastattava valitukseen ottamalla yhteys valittajaan ja kertomalla, että valitus on vastaanotettu ja että siihen vastataan asianmukaisesti.

Lisäksi yrityksen on ilmoitettava, missä ajassa valittaja saa yksityiskohtaisen vastauksen.

d) Kielto hylätä valitus perusteettomasti

Yritys saa hylätä valituksen. Jos se tekee niin, hylkääminen on perusteltava. Yritys ei siis voi vain lähettää viestiä, jossa se ilmoittaa vastaanottajalle, ettei se aio käsitellä valitusta. Vilpittömän mielen periaate edellyttää käsittelemättä jättämisen perustelemista.

Jos tästä asiasta syntyy erimielisyyttä tai mikäli yritys on selvästi toiminut vilpillisessä mielessä, CCformin valvontakomitea voi siirtää valituksen vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn ja selvityttää, onko yrityksellä laillisia syitä jättää valitus käsittelemättä. Tämän jälkeen komitea ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

e) Kielto pyytää tarpeettomia todisteita

Yritys ei saa hidastaa prosessia pyytämällä todisteita, joita valittaja ei ilmeisestikään pysty toimittamaan tai joilla ei ole merkitystä ongelman ratkaisemisen kannalta.

Tämä ei kuitenkaan estä valittajia viittaamasta todisteisiin, joita he pitävät ratkaisun kannalta hyödyllisinä.

f) Valittajan kanssa sovitun ratkaisun toteuttaminen

Jos osapuolet löytävät ratkaisun, yrityksen on toteutettava ratkaisu kokonaisuudessaan kohtuullisen ajan kuluessa.

g) Laajennussääntöjen noudattaminen

Yritys saa lisätä valituslomakkeeseen omia tietojaan ja mukauttaa sitä omien tarpeidensa ja markkinointistrategioidensa mukaan. Laajennukset on toteutettava toimintasäännöissä kuvattujen laajennussääntöjen mukaisesti. Erityisesti on huomattava, että yritys ei saa pyytää ylimääräisiä henkilötietoja. Laajennusten on myös noudatettava tarkoituksen rajoittamisen periaatetta, millä tarkoitetaan, että ne saavat lisätä CCform-valituslomakkeeseen vain sellaisia kysymyksiä, jotka ovat tarpeen valitusprosessin tehokkuuden parantamiseksi.

Laajennusten logiikka on annettava CCform-yhteisön tiedoksi.

4.2 TIETOSUOJAAN LIITTYVÄT SITOUKSET

a) Tarkoituksen rajoittaminen

CCform-järjestelmään liittyvän tietojenkäsittelyn ainoa tarkoitus on valitusten käsittely. Valituksen käsittelyä varten kerättyjä tietoja **ei saa** käyttää yrityksen tuotteiden ja palvelujen markkinointiin. Esimerkiksi tilastokäytössä on noudatettava kansallisen lainsäädännön säännöksiä ja tiedot on muutettava sellaisiksi, että yksittäistapauksia ei ole mahdollista tunnistaa.

Valituslomakkeen laajennusten on noudatettava samoja sääntöjä kuin tarkoituksen rajoittamisen.

b) Tietojen laatu

Kerättävien henkilötietojen on oltava riittäviä ja oleellisia, eikä niitä saa kerätä enemmän kuin on tarpeen käyttötarkoituksen ja/tai jatkokäsittelyn kannalta. Tietojen on oltava täsmällisiä, ja tarvittaessa niitä on ylläpidettävä. Tietoja saa säilyttää vain tietyn määräjän.

c) Valittajan henkilötietoja koskevat oikeudet

Yrityksen ja järjestelmän on taattava, että valittajalla on seuraavat henkilötietojen suojaukseen liittyvät lailliset vähimmäisoikeudet:

- Oikeus saada tietoja: Kun valittaja täyttää valituslomakkeen, järjestelmän on annettava tietoja järjestelmästä, tietojen keräämisestä, tarkoituksesta, siitä, että henkilötiedot välitetään valituksessa mainitulle yritykselle valituksen käsittelemistä varten, pyydettyjen tietojen pakollisuudesta tai valinnaisuudesta, oikeudesta tarkistaa tiedot, oikaista tiedot ja kieltää tiettyjen henkilötietojen käsittely sekä turvallisuuden tasosta kaikissa käsittelyvaiheissa tiedonvälitys mukaan lukien.
- Tarkistus- ja oikaisuoikeus: Valittajalla on oikeus tarkistaa, mitä häntä koskevia tietoja yrityksen hallussa on ja miten tietoja on käsitelty, sekä saada tietoja siitä, mitä tarkoitusta varten tietoja on käsitelty, mitä tietoluokkia asia koskee ja mille yrityksille tai yritysryhmille

tietoja on luovutettu. Valittajalla on tarvittaessa oikeus oikaista tiedot, vaatia ne poistettavaksi tai estää niiden käyttö.

- Oikeus estää tietojen käyttö: Valittajalla on oikeus hyväksyttävien perusteiden kieltää häntä koskevien tietojen käsittely.

d) Turvallisuustoimenpiteet

Yrityksen ja järjestelmän on huolehdittava toimenpiteistä, joiden avulla vältetään tietojen tahaton tai laiton tuhoaminen, häviäminen tai muuttaminen ja suojaudutaan tietojen luvaton luovuttamista tai käyttämisestä tai muuta luvaton käsittelyä vastaan. Turvallisuustoimenpiteet voivat olla organisaatioon liittyviä (turvallisuuspäällikön nimittäminen, asiakirjojen luovuttaminen henkilökunnalle vain täsmällisiä turvallisuustoimenpiteitä noudattaen ja niin edelleen) tai teknisiä (esimerkiksi tietokoneiden lukitseminen tai sijoittaminen turvallisille alueille, käyttäjätunnusten käyttäminen, tietojen salaaminen).

4.3 LAAJENNUSSÄÄNNÖT

a) Laajennussääntöjen noudattaminen

Yrityksellä on oikeus laajentaa valituslomaketta omien tarpeidensa mukaan, mutta laajennukset on toteutettava toimintasäännöissä esitettyjen laajennussääntöjen mukaisesti.

b) Yrityksen vastuu

Yrityksen tekemät laajennukset ovat sen omalla vastuulla. Järjestelmä ei vastaa yrityksen tekemistä laajennuksista.

c) Velvollisuus antaa tietoja järjestelmälle

Yrityksen on ilmoitettava järjestelmälle CCformiin tekemistään laajennuksista. Järjestelmällä on oikeus koska tahansa tarkistaa rekisteröidyn yrityksen ehdottama laajennettu CCform-valituslomake. Järjestelmä voi satunnaisesti tarkistaa, että rekisteröityjen yritysten laajennetut lomakkeet ovat laajennussääntöjen mukaisia. Järjestelmällä on oikeus hylätä laajennus, joka rikkoo toimintasääntöjä.

d) Velvollisuus antaa tietoja valittajalle

Jos yritys tekee lomakkeeseen muita kuin ulkoasua koskevia muutoksia, sen on ilmoitettava selvästi, että valittajille tarjottava lomake on CCformin laajennettu tai mukautettu versio.

e) Velvollisuus jakaa

Jaettavissa oleva ontologia on järjestelmän käyttövoima, sillä se

- parantaa valitusprosesseja yleisesti

- antaa mittakaavaetua
- parantaa koko yhteisön tuottoa
- lisää CCformin arvoa.

Tästä syystä kaikki laajennukset on tehtävä alkuperäiseen CC-ontologiaan, jolloin

- varmistetaan looginen ja terminologinen yhtenäisyys
- lomakkeen monikielisyysominaisuuksia on mahdollista käyttää
- uudet laajennukset tulevat koko CCform-yhteisön käyttöön kaikkien valitusten tason ja niiden hallinnan parantamiseksi.

5. TOIMEENPANO JA RANGAISTUKSET

5.1 TOIMEENPANO

Vaikka järjestelmän ja yritysten väliset suhteet perustuvat keskinäiseen luottamukseen, on päätetty rangaistuksista, joiden avulla varmistetaan, että yritykset noudattavat sitoumuksiaan kaikilta osin. Järjestelmällä on oikeus tarkistaa, miten yritys käyttää CCformia.

Eri tilanteissa voidaan käyttää erilaisia toimeenpanomenetelmiä.

a) Hälytysyhteysosoite

Yleisten kyselyjen ja huomautusten vastaanottamiseen tarkoitettuna yleisen sähköpostiosoitteen lisäksi järjestelmä tarjoaa valittajien käyttöön hälytysyhteysosoitteen. Sen avulla valittajat voivat ilmoittaa mahdollisista valitusprosessin ongelmista. Valittaja voi käyttää hälytysosoitetta ainoastaan ilmoittaakseen, että yritys ei noudata jotakin toimintasääntöihin perustuvaa velvollisuuttaan. Ongelma voi liittyä vastaamatta jättämiseen tai vastauksen kohtuuttomaan viipymiseen, haluttomuuteen löytää ratkaisua tai toteuttaa sovittua ratkaisua. Valittajalta pyydetään taustatietoja, joiden avulla järjestelmä pystyy saamaan käsityksen ongelmasta.

b) Järjestelmän toimenpiteet

Kun valittaja on ilmoittanut rekisteröidyn yrityksen väitetystä rikkomuksesta, järjestelmä ryhtyy toimenpiteisiin ja yrittää ratkaista ongelman. Tätä varten järjestelmä voi joutua pyytämään lisätietoja sekä valittajalta että yritykseltä.

Järjestelmä ottaa ensin yhteyden yritykseen ja pyytää perusteluja sen toiminnalle. Järjestelmän ja yrityksen välinen sopimus edellyttää, että yritys suostuu selittämään toimintaansa ja korjaamaan käytöstään silloin, kun yritys ei ole toiminut toimintasääntöjen mukaisesti. Jos yritys ei vastaa, järjestelmä voi määrätä rangaistuksen tai viimeisenä keinona kannella vaihtoehtoiselle riidanratkaisumenettelylle siitä, että yritys ei noudata toimintasääntöjä. Yrityksen ja järjestelmän allekirjoittamassa sopimuksessa mainitaan, mikä vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on valittu kiistojen ratkaisemista varten.

c) Valvontakomitea

Valvontakomitea on riippumaton sääntöjen noudattamista valvova komitea, joka

- päättää tarvittavista toimenpiteistä, jos yritykset eivät noudata sopimukseen perustuvia velvollisuuksiaan
- pystyy käyttämään tutkintavaltaa valvoakseen rekisteröityjen yritysten toimintaa valitusten käsittelyssä
- vastaa toimintasääntöjen tulkinnasta, mahdollisesti tarvittavien muutosten ehdottamisesta ja omaa toimintaansa koskevan raportin julkaisemisesta vähintään kerran vuodessa
- soveltaa periaatteita, jotka ovat välttämättömiä asianmukaisen prosessin varmistamiseksi.

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.

5.2 RANGAISTUKSET

a) Rangaistukseen johtava toiminta

Seuraavat toimenpiteet voivat johtaa rangaistuksiin:

- jättäminen vastaamatta valittajalle
- vastaaminen valittajalle kohtuuttoman pitkän ajan kuluttua
- valituksen hylkääminen ilman hyväksyttäviä perusteita
- valittajan lakisääteisten oikeuksien sivuuttaminen
- valittajan henkilötietojen väärinkäyttö tai yksityisyyden suojaa koskevien sääntöjen noudattamatta jättäminen
- laajennussääntöjen noudattamatta jättäminen
- tarpeettomien tietojen pyytäminen prosessin hidastamiseksi
- itse määritettyjen vastauksien jatkuva rikkominen
- osapuolten sopiman ratkaisun jättäminen toteuttamatta
- ratkaisun toteuttaminen vain osittain
- ja niin edelleen.

b) Rangaistusasteikko

Seuraavat rangaistukset ovat mahdollisia:

- sakot
- yrityksen rekisteröinnin peruuttaminen
- yrityksen nimen lisääminen mustalle listalle
- tietojen luovuttaminen asianomaisille viranomaisille, jotka voivat tutkia rikkomusta
- valituksen tekeminen vaihtoehtoiselle riidanratkaisumenettelylle tai tuomioistuimeen.

Rangaistuksia ei käytetä automaattisesti, vaan niiden vakavuus vaihtelee yrityksen rikkomuksen tyyppin, rikkomusten määrän ja niiden esiintymistiheyden mukaan.

6. TOIMINTASÄÄNNÖT

Rekisteröityjen yritysten velvollisuudet on kuvattu toimintasäännöissä.

Säännöt on jaettu kuuteen pääosaan:

1. Määritelmät
2. Näkyvyys ja avoimuus
3. Valitusmenettely
4. Yksityisyyden suojele
5. Laajennussäännöt
6. Toimeenpano