

Käyttöopas kuluttajia varten

Usein kysytyjä kysymyksiä

OSA 1: MIKÄ ON CCFORM?

1. Mitä CCform tarkoittaa?

Valituslomake
Työkalu kuluttajien käyttöön
Kuluttajille maksuton palvelu
Vapaaehtoisuuteen perustuva järjestelmä

2. Mikä on CCform-valituslomake?

Automaattinen lomake
Automaattinen käänös
Lomakkeen mukauttaminen

3. Ketkä ovat valitusprosessin osapuolet?

Valittaja
Kuka on valittaja?
Valittajan asuinmaa
Yritys
Valituksen vastaanottaja
Yritys voi olla rekisteröity tai rekisteröimätön
Yrityksen sijaintimaa
Järjestelmä
Keskushallintoelin
Valvontakomitea

4. Mikä on järjestelmän rooli?

Valituslomakkeen hallinta
Tietojen antaminen kuluttajille

5. Minkälaisia valituksia voin tehdä?

Mikä on valitus?
Valituksen kohde
Valituksen alkuperä

OSA 2: KUINKA SE TOIMII KÄYTÄNNÖSSÄ?

6. Mistä löydän valituslomakkeen?

CCformin web-sivustolta
Yrityksen web-sivustolta
Ulkopuolisten julkaisijoiden web-sivustoilta

7. Kenelle valitus on osoitettava?

Voit osoittaa valituksesi mille tahansa yritykselle
Jos yritystä ei ole rekisteröity

8. Mistä tiedän, onko yritys rekisteröity?

Mihin tarvitsen tätä tietoa?
Rekisteröityjen yritysten luettelo CCformin web-sivustolla
CCform-logo yrityksen web-sivustolla
Yrityksen mainos

9. Miten voin tehdä valituksen?

Valituslomakkeen neljä osaa

10. Miten yritys vastaa valitukseeni?

Järjestelmä välittää valituksen yritykselle

Yrityksen seitsemän välitavoitetta

Yritykseltä saatavat tiedot

11. Miten voin seurata valitukseni etenemistä?

Viitenumero

Valituksen päivämäärä

Miten voin seurata valitukseni etenemistä?

12. Mihin valituksen ratkaisuprosessi päättyy?

Jos sinä ja yritys löydätte ratkaisun

Jos ratkaisua ei löydy

OSA 3: MITÄ TAKEITA MINULLA ON VALITUKSEN RATKAISUPROSESSIIN OSALLISTUESSANI?

13. Mitä takeita CCform-prosessi tarjoaa?

Yritysten sitoumukset julkaistaan toimintasäännöissä

Järjestelmä ja CCformiin rekisteröidyt yritykset tekevät sopimuksen

14. Mitä velvollisuuksia yrityksillä on?

Valitusprosessiin liittyvät velvollisuudet

Laajennussääntöihin liittyvät velvollisuudet

Yksityisyyden suojeluun liittyvät velvollisuudet

OSA 4: MITÄ VOIN TEHDÄ, JOS VALITUSPROSESSI EPÄONNISTUU?

15. Mitä voin tehdä, jos prosessissa on ongelma?

Järjestelmän hälytysyhteysosoite

16. Mitä toimenpiteitä järjestelmä voi toteuttaa?

Yritys ratkaista ongelma yrityksen kanssa

Rangaistukset

17. Mitä voi tehdä, jos ratkaisua ei löydy?

Mahdollisuus siirtää valitus muualle käsiteltäväksi

OSA 5: MITÄ LISÄARVOA CCFORM-VALITUSPROSESSI TUOTTAA?

18. CCformin avulla ongelma on mahdollista sopia nopeasti ja helposti

Helppokäyttöisyys

Nopea ratkaisu on mahdollinen

Pehmeä menettely

19. CCform antaa tietoja kuluttajien oikeuksista

Kuluttajatiedot

Yhteysosoite

20. Järjestelmään voi ottaa yhteyden koska tahansa

Yleinen yhteysosoite

Hälytysyhteysosoite

OSA 1:

MIKÄ ON CCFORM?

1. MITÄ CCFORM TARKOITTA?

Valituslomake – 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 asiakastytyvyyttä 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. 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.

Toimintasäännöissä määritetään säännöt, joita rekisteröityneiden yritysten on noudatettava käsitellessään valituksia CCform-ratkaisuprosessin avulla.

CCform ei välttämättä takaa valituksen ratkaisemista – CCformin palveluun kuuluu ainoastaan osapuolten välisen yhteyden luominen. Kun osapuolet ovat saaneet toisiinsa yhteyden valituslomakkeen kautta, ne joutuvat ratkaisemaan ongelman keskenään: ratkaisuprosessiin ei osallistu ulkopuolisia.

2. MIKÄ ON CCFORM-VALITUSLOMAKE?

Automaattinen lomake – CCform on automaattinen valituslomake, jonka kentät valittaja täyttää ja jossa tarvittavat kysymykset ja vastaukset on määritetty valmiiksi.

Automaattinen käännös – CCform-lomake käännetään automaattisesti, minkä ansiosta kuluttajat voivat täyttää valituslomakkeen omalla kielellään ja yritykset lukea sen omalla kielellään. Automaattinen käännös koskee vain valituslomaketta, ei käytettävissä olevia vapaita tekstikenttiä.

Lomakkeen mukauttaminen – Rekisteröidyt yritykset voivat laajentaa tai mukauttaa valituslomaketta oman tuotevalikoimansa tarpeiden mukaisesti. Yritys voi siis tehostaa prosessia kysymällä yksilöiviä kysymyksiä CCform-järjestelmän valvonnassa.

3. KETKÄ OVAT VALITUSPROSESSIN OSAPUOLET?

Valitusprosessiin osallistuu kolme osapuolta:

- valituksen tekevä kuluttaja (= valittaja)
- yritys, jolle valitus osoitetaan (= vastaanottaja)
- järjestelmä, joka hallinnoi valitusprosessia.

Valittaja

Kuka on valittaja? – Valittaja on henkilö, joka tekee valituksen CCformin avulla. Kyseessä on siis juridisesti ottaen 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).

Yritys

Valituksen vastaanottaja – 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”.

Yritys voi olla rekisteröity tai rekisteröimätön – Valittaja voi osoittaa valituksen joko CCform-sivustolla luetellulle yritykselle tai yritykselle, jolla ei ole aiemmin ollut yhteyttä CCformiin:

Ero on tärkeä valituksen jättämisen seurauksien kannalta:

- Jos yritys on mainittu rekisteröityjen yritysten luettelossa, valitus välitetään sille automaattisesti ja valittajalla on varmuus vastauksen saamisesta yritykseltä.
- Jos yritys ei aiemmin ole ollut yhteydessä CCformiin, valitusta ei ole mahdollista välittää automaattisesti. Silloin järjestelmän on otettava yhteyttä yritykseen ja pyydyttävä sitä rekisteröitymään CCform-järjestelmään ennen valituksen välittämistä. Kuluttajien on syytä ottaa huomioon, että yrityksen osallistumisesta valitusprosessiin ei ole takeita. Näin on etenkin silloin, kun yritys sijaitsee Euroopan unionin ulkopuolella, jolloin siihen on vaikeampi ottaa yhteyttä. Jos yritystä ei pystytä tavoittamaan ennalta määritetyn määräajan kuluessa tai yritys ei halua rekisteröityä, valitusta ei välitetä ja kuluttaja saa tiedon valituksen toimittamisen epäonnistumisesta.

Jos yritys on rekisteröity, se on sitoutunut noudattamaan toimintasäännöissä määritettyjä valitusmenettelyn sääntöjä (katso kysymys 14).

Yrityksen sijaintimaa – Yrityksen sijaintimaa ei vaikuta valituksen hyväksymiseen.

Järjestelmä

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

Valvontakomitea – 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.

Komitealla on seuraavat oikeudet: Se ylläpitää hälytysyhteysosoitetta, josta saa 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.

4. MIKÄ ON JÄRJESTELMÄN ROOLI?

Järjestelmällä on useita tehtäviä, jotka voidaan jakaa kahteen ryhmään:

Valituslomakkeen hallinta – Tämä tehtävä sisältää seuraavat osat:

- *Valituslomakkeen käyttöä koskevien sääntöjen määrittäminen*: järjestelmä laatii toimintasäännöt, joissa kuvataan yritysten valituslomakkeen käyttöön liittyvät velvollisuudet.
- *Rekisteröintimenettelyn hallinta* niiden yritysten osalta, jotka haluavat rekisteröityä CCform-järjestelmään: järjestelmä tekee yritysten kanssa sopimuksen, jolla ne sitoutuvat noudattamaan toimintasääntöjä.
- *Yhteyden ottaminen valituksen vastaanottajaksi määritettyihin yrityksiin*, elleivät yritykset ole rekisteröityneet: järjestelmä pyytää yritystä rekisteröitymään ja vastaanottamaan valituksen. Jos yritys kieltäytyy rekisteröitymästä tai järjestelmä ei tavoita yritystä, valittajalle ilmoitetaan, että valitusta ei ole mahdollista välittää.
- *Yritysten toimintasääntöjen noudattamisen varmistaminen*: järjestelmä vastaa siitä, että yritykset noudattavat toimintasääntöjä.
- *Prosessin vahtikoiran rooli hälytysyhteysosoitteen avulla*: kun CCformiin rekisteröityneen yrityksen väitetään rikkoneen toimintasääntöjä, valittajaa pyydetään ilmoittamaan asiasta järjestelmälle, jonka on tällöin otettava yhteys yritykseen ja pyydyttävä asiaa koskevaa selvitystä.

Tietojen antaminen kuluttajille – CCform-järjestelmän web-sivustolla on seuraavia tietoja:

- *Käyttöoppaissa* selitetään valituslomakkeen toiminta kuluttajille ja yrityksille.
- *Toimintasäännöissä* kuvataan CCform-järjestelmään rekisteröityneiden yritysten velvollisuudet.
- *Järjestelmän yksityisyyden suojelua koskevat säännöt* sisältävät tiedot siitä, miten valittajien henkilötietoja käsitellään.
- *Järjestelmään rekisteröityjen yritysten luettelo*: luettelon avulla kuluttajat pystyvät hakemaan yrityksen, jolle ne haluavat lähettää valituksen.
- *Yleiset tiedot kuluttajien oikeuksista*: näiden avulla kuluttajat pystyvät hakemaan tietoja kansalliseen lainsäädäntöön tai EU-säädöksiin perustuvista oikeuksistaan. Web-sivustolle kerätään tietoja esimerkiksi yhteyspisteistä, kuluttajajärjestöistä, kuluttaja-asioista vastaavista ministeriöistä ja olemassa olevista käsikirjoista.
- *Lisätietoja* menettelyistä tapauksissa, joissa valitusta ei voida ratkaista: mahdollisuus siirtää valitus tuomioistuimen ulkopuolisen toimielimen käsiteltäväksi (vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt). Järjestelmä ylläpitää luetteloa vaihtoehtoista, joita kuluttaja voi käyttää valituksen tekemiseen silloin, kun valitusta ei ole saatu ratkaistua CCform-prosessilla.

5. MINKÄLAISIA VALITUKSIA VOIN TEHDÄ?

Mikä on valitus? – CCform-prosessissa 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.

OSA 2:

KUINKA SE TOIMII KÄYTÄNNÖSSÄ?

6. MITEN VALITTAJA SAA VALITUSLOMAKKEEN?

Kuluttajat voivat hankkia valituslomakkeen kolmesta eri paikasta:

CCform-järjestelmän web-sivustolta – Suorin tapa käyttää valituslomaketta on CCformin web-sivusto.

Rekisteröityjen yritysten web-sivustoilta – Yritykset voivat tarjota web-sivustoltaan suoran linkin CCform-valituslomakkeeseen. Tällöin yrityksen web-sivustolle lisätään CCform-logo.

Ulkopuolisten julkaisijoiden web-sivustoilta – Rekisteröidyt ulkopuoliset julkaisijat, esimerkiksi kuluttaja- tai kaupan järjestöt, voivat tarjota pääsyn CCform-valituslomakkeeseen omilta web-sivustoiltaan. Myös tällöin CCform-logo näkyy niiden web-sivustoilla.

7. KENELLE VALITUS ON OSOITETTAVA?

Kuluttajat voivat osoittaa valituksen mille tahansa yritykselle. Valitusten vastaanottajien ei tarvitse välttämättä olla rekisteröityjä CCform-järjestelmään.

Jos yritystä ei ole rekisteröity – Järjestelmän tehtävänä on ottaa yhteys yritykseen ja kannustaa sitä osallistumaan valitusprosessiin. Tämän jälkeen järjestelmä ilmoittaa valittajalle, onko yritys hyväksynyt valituksen. Järjestelmä ei kuitenkaan pysty takaamaan, että rekisteröimätön yritys noudattaa valituksen käsittelypyyntöä.

8. MISTÄ VALITTAJA TIETÄÄ, ONKO YRITYS REKISTERÖITYNYT CCFORM-JÄRJESTELMÄÄN?

Mihin valittaja tarvitsee tätä tietoa? – On hyödyllistä tietää, onko yritys rekisteröitynyt CCformiin, sillä

- rekisteröityminen takaa, että valitus käsitellään ja että rekisteröity yritys noudattaa toimintasääntöjä
- rekisteröitymisen ansiosta valittaja voi täyttää yrityksen mukautetun valituslomakkeen, jolloin prosessi on nopeampi ja tehokkaampi.

Tiedon yrityksen rekisteröinnistä voi tarkistaa useilla tavoilla:

Rekisteröityjen yritysten luettelo CCformin web-sivustolla – Valittajat voivat tarkistaa luettelosta, onko yritys rekisteröity.

Onko yrityksen web-sivustolla CCform-logo? – Silloin yritys tarjoaa linkin suoraan CCformin web-sivustolle.

Yritysten mainonta – 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.

9. MITEN VALITUKSEN VOI TEHDÄ?

Valituslomakkeen neljä osaa – Valituslomake on jaettu kahteen ositettuun sivuun, jotka valittajan on täytettävä:

– Ensimmäinen sivu:

- *Yrityksen nimi:* tiedot yrityksestä, jolle valitus osoitetaan, erityisesti sähköpostiosoite. Jos yritys on jo rekisteröity, tarvitaan vain yrityksen nimi, sillä järjestelmään on jo tallennettu yrityksen muut tiedot.
- *Ongelman kuvaus:* tähän osioon täytetään ongelman tiedot. Valittajat voivat valita tarvittavat tiedot vakiomuotoisten kysymysten avulla. Valittajat voivat valita sopivan tavan mahdollisten todisteiden lähettämiseksi (esimerkiksi sähköisessä muodossa tai fyysisinä esineinä).

– Toinen sivu:

- *Pyydetty ratkaisu:* valittajat voivat valita järjestelmän ehdottamista vakioratkaisuista itselleen parhaiten sopivan vaihtoehdon. Valittajien ei ole pakko määrittää mitään vaihtoehtoa. Tarjouksen tekemisen voi jättää yrityksen tehtäväksi. Usein hyväksyttävän ratkaisun määrittämisestä on kuitenkin apua.
- *Omat yhteystiedot:* valittajien on annettava tässä osiossa omat henkilötietonsa (vähintään sähköpostiosoite, jonka kautta heidät voi tavoittaa).

10. MITEN YRITYS VASTAA VALITUKSEENI?

Järjestelmä välittää valituksen automaattisesti rekisteröidyille yrityksille – Järjestelmä välittää valituksen määritetylle yritykselle heti, kun se on jätetty.

Jos yritys ei ole rekisteröitynyt (eli se ei ole tehnyt sopimusta järjestelmän kanssa), valitus välitetään, mikäli yritys ensin suostuu rekisteröitymään ja hyväksyy sille kuuluvat vastuut (toimintasäännöt, yksityisyyden suojaaminen ja niin edelleen). Jos yritys kieltäytyy, valittajille ilmoitetaan, että valitusta ei ole mahdollista välittää.

Yrityksen seitsemän välitavoitetta – Kun yritys saa CCform-valituksen, se käsittelee sen seuraavien välitavoitteiden mukaisesti:

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

Yritykseltä saatavat tiedot – CCform-järjestelmä ilmoittaa valittajalle heti, kun yritys hakee valituksen. Sen jälkeen yritys lähettää valittajalle sähköpostiviestin siitä, miten kauan valitukseen vastaamiseen kuluu.

Yritys voi prosessin aikana ottaa yhteyttä suoraan valittajaan saadakseen lisätietoja tai pyytääkseen todisteita (esimerkiksi ostotositteita).

11. MITEN VALITUKSEN ETENEMISTÄ VOI SEURATA?

Viitenumero – Kun kuluttaja tekee valituksen, järjestelmä lähettää hänelle automaattisesti viestin, joka sisältää valituksen päivämäärän ja yksilöivän viitenumeron.

Viitenumeron avulla valittajat voivat seurata valituksen etenemistä CCformin web-sivustolta ja viestittää järjestelmälle valitukseen liittyvistä asioista.

Valituksen päivämäärä – Tämä tieto on tärkeä sen tarkistamiseksi, että valitukseen vastaamiseen kulunut aika vastaa yrityksen järjestelmään rekisteröityessään määrittämää vastaustavoitetta.

Miten valituksen etenemistä voi seurata? – Valittajat voivat tarkistaa valituksen tilan kirjautumalla järjestelmän web-sivustolle ja syöttämällä järjestelmään valituksen viitenumeron.

12. MIHIN VALITUKSEN RATKAISUPROSESSI PÄÄTTYY?

Jos valittaja ja yritys sopivat ratkaisusta – Jos ratkaisu löytyy, yrityksen on varmistettava, että ratkaisu toteutetaan (että yritys esimerkiksi lähettää vaihtotuotteen tai korvaa ostohinnan).

Jos yritys ei toteuta ratkaisua, valittaja voi ilmoittaa asiasta järjestelmän hälytys-sähköpostiosoitteeseen.

Jos ratkaisua ei löydy – Valittajien on syytä muistaa, että valittajan tai yrityksen ei ole pakko hyväksyä ratkaisua! Jos tyydyttävää ratkaisua ei löydy, valittaja voi siirtää valituksen vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ratkaistavaksi (järjestelmän web-sivustolla on luettelo hyväksytyistä vaihtoehtoista riidanratkaisumenettelyistä), jolloin kolmas osapuoli alkaa avustaa ratkaisun löytämisessä. Yrityksen ei kuitenkaan ole pakko osallistua vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Järjestelmän web-sivustolla mainitaan myös muita mahdollisia vaihtoehtoja, esimerkiksi EU-maiden hallitusten tukema EEJ-Net-järjestelmä.

OSA 3:

MITÄ TAKEITA VALITTAJALLA ON VALITUKSEN RATKAISUPROSESSIIN OSALLISTUESSAAN?

13. MITÄ TAKEITA CCFORM-PROSESSI TARJOAA?

Toimintasäännöt – CCform-prosessin tueksi on laadittu toimintasäännöt, joita kaikkien rekisteröityjen yritysten on noudatettava. Säännöt löytyvät järjestelmän web-sivustolta, joten kuluttajat tai muut kiinnostuneet voivat viitata järjestelmään rekisteröityjen yritysten velvollisuuksiin ja huomauttaa mahdollisista puutteista.

Toimintasäännöissä kuvataan CCform-prosessin toiminta ja järjestelmään rekisteröityjen yritysten velvollisuudet.

Järjestelmän ja rekisteröityjen yritysten väliset sopimukset – Sopimuksella todennetaan yrityksen sitoutuminen valituslomakkeen käyttöön. Yrityksen on noudatettava toimintasäännöissä mainittuja velvollisuuksia. Niissä annetaan järjestelmälle oikeus ryhtyä toimenpiteisiin sopimuksen rikkomistapauksissa.

14. MITÄ VELVOLLISUUKSIA YRITYKSILLÄ ON?

Rekisteröidyillä yrityksillä on seuraavat velvollisuudet:

Valitusprosessiin liittyvät velvollisuudet:

- Yrityksen on vastattava valitukseen lähettämällä vastaanottokuittaus valittajan sähköpostiosoitteeseen.
- Yritys ei voi hylätä valitusta ilman hyväksyttäviä perusteita. Vilpittömän mielen periaate edellyttää käsittelemättä jättämisen perustelemista.
- CCform-järjestelmään rekisteröityjen yritysten on noudatettava edellä lueteltuja välitavoitteita. Tällä taataan, että valitukset ratkaistaan kohtuullisen ajan kuluessa.
- Jos yrityksen kanssa sovitaan ratkaisusta, se on toteutettava kohtuullisen ajan kuluessa.

Laajennussääntöihin liittyvät velvollisuudet – Jos yritys haluaa mukauttaa CCform-lomaketta, sen on noudatettava toimintasäännöissä kuvattuja laajennussääntöjä. Se ei voi pyytää ylimääräisiä henkilötietoja.

Yksityisyyden suojeluun liittyvät velvollisuudet – Yrityksen on noudatettava sille ilmoitettujen henkilötietojen käsittelyä koskevia sääntöjä. Sen täytyy selvästi ilmaista noudattavansa yksityisyyden suojaa koskevia sääntöjä, joihin valittajien on päästävä tutustumaan helposti.

OSA 4:

MITÄ VALITTAJA VOI TEHDÄ, JOS VALITUSPROSESSI EPÄONNISTUU?

15. MITÄ VALITTAJA VOI TEHDÄ, JOS PROSESSISSA ON ONGELMA?

Järjestelmän hälytysyhteysosoite – Kuluttajat voivat koska tahansa valitusprosessin aikana ilmoittaa järjestelmälle valvontakomitean välityksellä, että yritys ei heidän mielestään noudata toimintasääntöjä.

Järjestelmä pyytää yritykseltä lisätietoja ongelman hahmottamiseksi.

Järjestelmä säilyttää kunkin valituksen tiedot omassa suojatussa tietokannassaan tietyn määräajan (joka voi olla lakisääteinen). Valittajat voivat näin ollen viitata valitukseen tai avata valituksen sen yksilöivän viitenumeron avulla.

Riippumaton valvontakomitea valvoo tätä prosessia. Jos yritys jättää toistuvasti noudattamatta toimintasääntöjen mukaisia velvollisuuksiaan, valvontakomitea voi määrätä sille rangaistuksen.

16. MITÄ TOIMENPITEITÄ JÄRJESTELMÄ VOI TOTEUTTAA?

Yritys ratkaista ongelma yrityksen kanssa – Kun valittaja on ilmoittanut järjestelmälle, että yritys ei noudata toimintasääntöjä, järjestelmä ryhtyy toimenpiteisiin ja yrittää ratkaista ongelman tai parantaa tilannetta.

Rangaistukset – Jos yritys ei vastaa järjestelmän pyyntöihin, järjestelmä voi antaa asian valvontakomitean käsiteltäväksi, joka puolestaan voi valittaa vastaanottajalle toimintasääntöjen rikkomisesta ja määrätä riittävän ja asianmukaisen rangaistuksen.

17. MITÄ VOI TEHDÄ, JOS RATKAISUA EI LÖYDY?

Mahdollisuus siirtää valitus muualle käsiteltäväksi – Valittajat voivat koska tahansa valitusprosessin aikana siirtää valituksen joko vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn tai tuomioistuimen käsiteltäväksi. CCform-prosessiin osallistuminen ei vähennä kuluttajien lakisääteisiä oikeuksia.

Järjestelmän web-sivustolla on tietoja valittajille, jotka haluavat käyttää vaihtoehtoista riidanratkaisumenettelyä. Yrityksen ei ole pakko osallistua vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn.

OSA 5:

MITÄ LISÄARVOA CCFORM-VALITUSPROSESSI TUOTTAA?

18. CCFORMIN AVULLA ONGELMA ON MAHDOLLISTA SOPIA NOPEASTI JA HELPOSTI

Helppokäyttöisyys – Käyttäjät voivat käyttää lomaketta web-sivustolta, jolla on CCform-logo. CCform-lomaketta voi käyttää CCform-järjestelmän, rekisteröityjen yritysten tai ulkopuolisten julkaisijoiden web-sivustoilta. Valituslomakkeen käyttöliittymä on helppokäyttöinen.

Valituksen nopea ratkaiseminen – Valitus on mahdollista ratkaista nopeasti. Lomakkeen rakenne ja jako osioihin antaa yritykselle kuvan ongelmasta nopeasti. Sen ansiosta myös valittaja pystyy tekemään jäsenllyyn valituksen, joka sisältää kaikki tarvittavat tiedot.

Pehmeä menettely – CCform-prosessi on pehmeä menettely. Osapuolten ei ole pakko löytää ratkaisua tämän menettelyn kautta, eikä niiden tarvitse sopia ratkaisusta, joka ei tyydytä niitä täysin. Tämän vuoksi valittajat voivat koska tahansa vastaanottajan suostumuksella siirtää valituksen vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn käsiteltäväksi tai hakea asiaan korjausta muulla tavoin, esimerkiksi tuomioistuinmenettelyllä. Järjestelmä tarjoaa kuluttajille tietoja valituksen siirtämismahdollisuuksista.

19. CCFORM ANTAA TIETOJA KULUTTAJIEN OIKEUKSISTA

Kuluttajatiedot – Järjestelmän web-sivustolla on linkkejä web-sivustoille, jotka tarjoavat tietoja kuluttajien oikeuksista, olemassa olevista käsikirjoista ja kansallisesta sekä EU-lainsäädännöstä samoin kuin tällaisia tietoja tarjoavien kuluttajajärjestöjen, itsesäätelyelinten tai kauppajärjestöjen yhteystietoja.

Tiedot on tarkoitettu auttamaan käyttäjiä ymmärtämään kuluttajien oikeudet ja auttamaan valittajia toimimaan silloin, kun heidän oikeuksiaan loukataan.

Yhteysosoite – Yleinen sähköpostiosoite kuluttajille lisätietojen pyytämistä varten sekä tietojen hankkimiseksi EEJ-Netin kansallisista selvityskeskuksista, joista voi olla apua, kun valitus siirretään muualle käsiteltäväksi.

20. JÄRJESTELMÄÄN VOI OTTAA YHTEYDEN KOSKA TAHANSA

Järjestelmän pystyy aina tavoittamaan seuraavilla tavoilla:

Yleinen yhteysosoite – Sähköpostin avulla voi pyytää yleisiä tietoja prosessista.

Hälytysyhteysosoite – Valittajat voivat ilmoittaa tähän osoitteeseen valituksen ratkaisuprosessin aikana mahdollisesti ilmenevistä ongelmista tai siitä, että yritys ei noudata toimintasääntöjen mukaisia velvoitteitaan. Valvontakomitea vastaa mahdollisiin väitteisiin toimintasääntöjen rikkomisesta ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.