

# Digiteenuste määruse kohased vaidluste kohtuvälise lahendamise organid

## Sisu modereerimise otsuste vaidlustamine

Kasutajad saavad vaidlustada sisu modereerimise otsuseid, mis piiravad nende kontosid või karistavad nende sisu mitmel viisil. See õigus kehtib ka ebaseaduslikust sisust teatamise kohta, mille platvorm tagasi lükkas. Digiteenuste määruse kohaselt võivad kasutajad pöörduda platvormisese kaebuste menetlemise süsteemi poole, mille kohaselt peavad platvormid oma otsused läbi vaatama.

Digiteenuste õigusakt võimaldab kasutajatel pöörduda ka vaidluste kohtuvälise lahendamise organite poole. Need asutused on alternatiiviks kohtumenetlustele, pakkudes kiiremat ja kulutõhusamat viisi vaidluste lahendamiseks. Kasutajad võivad valida mis tahes vaidluste kohtuvälise lahendamise organi, mis on nende vaidluse liigi jaoks ELi poolt sertifitseeritud, ja taotleda platvormi sisu modereerimise otsuse läbivaatamist. Veebiplatvormid on kohustatud selle asutusega koostööd tegema. Kasutajad võivad alati pöörduda oma riigi kohtute poole.

## Kuidas vaidluste kohtuvälise lahendamise organid töötavad?

Nii kasutajad kui ka digiplatvormid peavad vaidluse lahendamiseks heas usus suhtlema valitud vaidluste kohtuvälise lahendamise organiga. Tasude määramine sõltub menetluse tulemusest. Igal juhul on vaidluste lahendamine teenusesaajate jaoks tavaliselt tasuta või sümboolse tasu eest. Vaidluste kohtuvälise lahendamise organitel ei ole õigust kohustada pooli vaidlust siduvalt lahendama, kuid nad pakuvad õiglast ja kiiret läbivaatamist.

## Sertifitseerimisprotsess

Organisatsioonid, kes soovivad saada vaidluste kohtuvälise lahendamise organiks, peavad esitama taotluse [oma asukohariigi digiteenuste koordinaatorile](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-dscs). (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-dscs>)

Digiteenuste koordinaatorid vastutavad digiteenuste õigusakti rakendamise järelevalve eest oma riigis, sealhulgas vaidluste kohtuvälise lahendamise organite eest. Sertifikaat kehtib maksimaalselt viis aastat ja seda saab pikendada. Sertifitseeritud asutused peavad täitma teatavaid tingimusi:

- **Erapooletus ja sõltumatus:** See organ peab olema erapooletu ja sõltumatu (sealhulgas rahaliselt) digiplatvormide pakkujatest ja teenusesaajatest, sealhulgas kaebuse esitanud üksikisikutest.
- **Eksperdiarvamused:** Asutusel peavad olema eksperditeadmised ühes või mitmes konkreetses ebaseadusliku sisu valdkonnas või üht või mitut liiki digiplatvormi tingimuste kohaldamise ja täitmise tagamise valdkonnas.
- **Töötasu:** Asutuse liikmetele makstakse tasu viisil, mis ei sõltu menetluse tulemusest.
- **Kättesaadavus:** Vaidluste kohtuvälise lahendamise peab olema kergesti kättesaadav, võimaldades esitada kaebuse ja tõendavad dokumendid internetis.
- **Tõhusus:** Asutus peaks suutma lahendada vaidlusi kiiresti, tõhusalt ja kulutõhusalt ning vähemalt ühes ELi ametlikus keeles.
- **Töökord:** Asutus peab tegutsema vastavalt selgetele ja õiglastele menetluseeskirjadele, mis on kergesti ja avalikult kättesaadavad ning kooskõlas kohaldatava õigusega.

Ainult ELis asuvaid organeid saab sertifitseerida vaidluste kohtuvälise lahendamise organitena. Sellega tagatakse, et vaidluste kohtuvälise lahendamise organid tegutsevad ELi õigusraamistikus, aidates kaasa ühtlustatud lähenemisviisile sisu modereerimisega seotud vaidluste lahendamisel. Sertifikaat kehtib kõigis liikmesriikides. Sertifitseerimine võib siiski piirduda teatavate pädevusvaldkondadega (eelkõige ebaseadusliku sisu liigid või teatavat liiki digiplatvormid) või teatavate keeltega,

milles organ on võimeline vaidlusi lahendama.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise organid esitavad oma riiklikele digiteenuste koordinaatoritele oma töö kohta aastaaruandeid. Iga digiteenuste komitee annab omakorda kord kahe aasta jooksul aru kõigi nende poolt sertifitseeritud vaidluste kohtuvälise lahendamise organite toimimise kohta. Need aruanded sisaldavad teavet vaidluste arvu, nende tulemuste, vaidluste lahendamiseks kulunud aja, kogetud raskuste, parimate tavade ja toimimise parandamiseks antud soovitude kohta.

## Asutuste loetelu

Pärast digiteenuste koordinaatoritelt teate saamist avaldab komisjon sertifitseeritud vaidluste kohtuvälise lahendamise organite loetelu ja ajakohastab seda. Vt allpool heakskiidetud kohtuvälise vaidluste lahendamise organite loetelu.

Nimi	Veebileht	DSC sertifitseerimine	Pädevusvaldkonnad	Keeled	Sertifitseerimise kuupäev
ADROIT	<a href="https://adroit.legal/">https://adroit.legal/</a> ( <a href="https://adroit.legal/">https://adroit.legal/</a> )	Malta sideamet (MT)	veebipõhised ostu- ja broneerimisplatvormid; sisu jagamine ja sisupõhised turundusplatvormid; ühisrahastamine ja ühisrahastus; Web3, Defi, NFT ja fintech platvormid ja protokollid; mängu-, hasartmängu- ja kihlveoplatvormid; B2B, B2C ja P2P kauplemisplatvormid ja kauplemiskohad	hollandi, inglise, prantsuse, saksa, itaalia, malta, portugali ja hispaania keel	10.07.2024
Kasutaja õigused GmbH	<a href="https://user-rights.org/en">https://user-rights.org/en</a> ( <a href="https://user-rights.org/en">https://user-rights.org/en</a> )	Bundesnetzagentur (Saksamaa)	Instagram TikTok LinkedIn	saksa, inglise	12.08.2024
Veebiplatvorm Vitarendező Tanács	<a href="https://opvt.hu/opvt">https://opvt.hu/opvt</a> ( <a href="https://opvt.hu/opvt">https://opvt.hu/opvt</a> )	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (Ungari)	Igat liiki vaidlused	ungari	29.08.2024
Appeals Centre Europe	<a href="https://www.appealscentre.eu/">https://www.appealscentre.eu/</a> ( <a href="https://www.appealscentre.eu/">https://www.appealscentre.eu/</a> )	Coimisiún na Meán (Iirimaa)	Sisupoliitika rikkumised Facebook TikTok YouTube	Kõnealune sisu võib olla ükskõik millises ELis räägitavas keeles. Suunised, vormid ja otsused on kättesaadavad aadressil: inglise, prantsuse, saksa, itaalia, hispaania, hollandi	26.09.2024
RTR-GmbH, Fachbereich Medien	<a href="https://www.rtr.at/beschwerdeportal">https://www.rtr.at/beschwerdeportal</a> ( <a href="https://www.rtr.at/beschwerdeportal">https://www.rtr.at/beschwerdeportal</a> )	KommAustria (AT)	Teavitamiskohustuste rikkumine, andmekaitse ja eraelu puutumatus rikkumine, ebaseaduslikud avaldused, soovimatu käitumine, võrgukiusamine/-kiusamine, pornograafia või seksualiseeritud sisu, alaealiste kaitse, pettus ja/või pettus, enesevigastamisele õhutamine, platvormile/sisule juurdepääsu piirangute puudumine, vägivald, intellektuaalomandivastased ja muud kaubandusõigused	saksa	24.10.2024

ADR keskus	<a href="https://www.adrcenter.it">https://www.adrcenter.it</a> <a href="https://www.adrcenter.it/">(https://www.adrcenter.it/)</a>	AGCOM (Itaalia)	kahjulikud või ebaseaduslikud tooted ja teenused; andmekaitse, eraelu puutumatuse ja materjali nõusolekuta jagamise rikkumine; vihkamisele õhutamine, inimväärikuse rikkumine ja muud sarnased kuriteod; intellektuaalomandi õiguste ja muude kaubanduslike õiguste rikkumine; valimistesse sekkumine ja desinformatsioon; võrgukiusamine/-kiusamine; pornograafiline või seksualiseeritud sisu; lapsi ja alaealisi kaitsvate seaduste rikkumine; oht avalikule julgeolekule; kelmused ja/või pettused; loomade vastu suunatud kuriteod; vägivaldaaktid või kriminaalne tegevus; Platvormile juurdepääsuga seotud rikkumised	itaalia, inglise 18.12.2024
------------	--	-----------------	---	-----------------------------

See on masintõlge, mida pakub Euroopa Komisjoni masintõlketeenus eTranslation, et aidata teil selle veebilehe sisust aru saada. [Palun lugege kasutustingimusi \(https://ec.europa.eu/info/use-machine-translation-europa-exclusion-liability\\_en\)](#). Originaalversiooni lugemiseks [minge palun algsele lehele \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement\)](#).

---

**Source URL:** <https://digital-strategy.ec.europa.eu/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

© European Union, 2025 - [Shaping Europe's digital future \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/et\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/et) - PDF generated on 07/04/2025

Reuse of this document is allowed, provided appropriate credit is given and any changes are indicated (Creative Commons Attribution 4.0 International license).

For any use or reproduction of elements that are not owned by the EU, permission may need to be sought directly from the respective right holders.