



EUROOPAN KOMISSIO

Bryssel 29.11.2011
KOM(2011) 793 lopullinen

2011/0373 (COD)

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI

**kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja
direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (ADR-direktiivi)**

{ SEK(2011) 1408 lopullinen }

{ SEK(2011) 1409 lopullinen }

PERUSTELUT

1. EHDOTUKSEN TAUSTA

Tämä ehdotus samoin kuin kuluttajariitojen verkkovälitteistä vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeva asetusehdotus (nk. ODR-asetus) ovat osa toimia, joilla pyritään parantamaan vähittäiskaupan sisämarkkinoiden toimintaa ja erityisesti vahvistamaan kuluttajien muutoksenhakukeinoja.

Merkittävällä osuudella eurooppalaisista kuluttajista on ongelmia, kun he ostavat tavaroita ja palveluita sisämarkkinoilta. Vuonna 2010 näin kävi noin 20 prosentille eurooppalaisista kuluttajista.¹ Vaikka lainsäädännöllä tarjotaan yleisesti korkeatasoinen kuluttajansuoja, kuluttajien kohtaamat ongelmat jäävät usein ratkaisematta. Ostettuihin tavaroihin tai palveluihin liittyvistä ongelmista eurooppalaisille kuluttajille aiheutuvien tappioiden arvioidaan olevan suuruudeltaan 0,4 prosenttia EU:n BKT:stä.

Perinteisen oikeusteitse tapahtuvan muutoksenhaun² lisäksi kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla on joissakin jäsenvaltioissa mahdollisuus viedä valitus vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen (ADR-elimien) käsiteltäväksi. Nämä elimet pyrkivät ratkaisemaan osapuolten välisiä riita-asioita tuomioistuinten ulkopuolella jonkin elimen (esim. välimiehen, sovittelijan, välittäjän, oikeusasiamiehen, valituslautakunnan) välityksellä.

Komissio on antanut kaksi suositusta vaihtoehtoisesta kuluttajariitojen ratkaisusta³ ja perustanut kaksi verkostoa, jotka käsittelevät vaihtoehtoista riidanratkaisua (ECC-NET⁴ ja FIN-NET⁵). Moniin EU:n sektorikohtaisiin säädöksiin sisältyy vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeva lauseke⁶, ja sovittelua koskevalla direktiivillä⁷ edistetään riita-asioiden sovintoratkaisuja, myös kuluttajariidoissa. Nykytilanteen analyysissä kartoitettiin kuitenkin seuraavat keskeiset epäkohdat, jotka haittaavat vaihtoehtoisen riidanratkaisun tehokkuutta:

¹ Eurobarometri 342, ”Kuluttajien vaikutusmahdollisuudet”, s. 169.

² Esimerkiksi asetus (EY) N:o 861/2007 eurooppalaisesta vähäisiin vaatimuksiin sovellettavasta menettelystä (EUVL L 199, 31.7.2007, s. 1).

³ Komission suositus 98/257/EY tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista (EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31) ja komission suositus 2001/310/EY kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista (EYVL L 109, 19.4.2001, s. 56).

⁴ Euroopan kuluttajakeskusten verkosto (ECC-verkosto) auttaa kuluttajia löytämään asianmukaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen toisessa jäsenvaltiossa, jos kyseessä on valtioiden rajat ylittävä riita-asia.

⁵ Rahoituspalvelualan riitojenratkaisuverkosto FIN-NET sisältää vaihtoehtoisia riidanratkaisujärjestelmiä, jotka käsittelevät kuluttajien ja rahoituspalvelujen tarjoajien välisiä valtioiden rajat ylittäviä riitoja.

⁶ Esim. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/72/EY, annettu 13 päivänä heinäkuuta 2009, sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/73/EY, annettu 13 päivänä heinäkuuta 2009, maakaasun sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä (EUVL L 211, 14.8.2009, s. 55 ja 94), Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY, annettu 23 päivänä huhtikuuta 2008, kulutusluottosopimuksista (EUVL L 133, 22.5.2008, s. 66), Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2000/31/EY, annettu 8 päivänä kesäkuuta 2000, tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista (direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä) (EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1).

⁷ EUVL L 136, 24.5.2008, s. 3.

puutteet kattavuudessa, kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien tiedon puute asiasta sekä menettelyjen epätasainen laatu⁸.

Tehokkaiden ADR-menettelyjen puute aiheuttaa erityisiä haasteita valtioiden rajat ylittävissä kaupankäynnissä (esim. kieliesteet, potentiaalisesti korkeammat kustannukset, jäsenvaltioiden lainsäädännön eroavaisuudet).

Kartoitettujen ongelmien perusteella komissio pyrki ehdottamaan vaihtoehtoja riidanratkaisua koskevia toimenpiteitä, joilla varmistetaan, että kaikki kuluttajavalitukset voidaan toimittaa ADR-elimien käsiteltäväksi ja että valtioiden rajat ylittäviin liiketoimiin liittyvät riita-asiat voidaan ratkaista helpommin.⁹

2. KUULEMISET JA VAIKUTUSTEN ARVIOINTI

2.1. Asiantuntijatiedon käyttö ja intressitahojen kuuleminen

Komissio on teettänyt vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta useita tutkimuksia, joihin kuuluvat vuonna 2009 tehty ”Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union”¹⁰, jossa tehdään perusteellinen analyysi nykyisistä vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja niiden toiminnasta kaikissa jäsenvaltioissa, ”Consumer redress in the EU: consumers' experiences, perceptions and opinions”¹¹, ”Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)” vuodelta 2011 sekä ”Cross-border ADR in the European Union”¹² myös vuodelta 2011.

Julkinen kuuleminen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta käynnistettiin tammikuussa 2011.¹³ Asiasta vaikutti olevan suuri yksimielisyys: kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että vaihtoehtoisia riidanratkaisua on kehitettävä edelleen sisämarkkinoiden toimivuuden parantamiseksi. Valtaosa vastaajista tuki myös toimia EU:n tasolla ja korosti tarvetta laadukkaisiin vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin, joita pitäisi olla käytössä erityisesti valtioiden rajat ylittäviin ja sähköisessä ympäristössä tapahtuviin liiketoimiin liittyvissä riita-asioissa. Niiden mukaan toimivien vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen perustana pitäisi olla joukko yhteisiä periaatteita kuten puolueettomuus, avoimuus, tehokkuus ja oikeudenmukaisuus. Monet vastaajat tukivat verkkovälitteisten vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen parantamista etenkin sähköisen kaupankäynnin yhteydessä, jossa esiintyy yhä enemmän valituksia, varsinkin arvoltaan vähäisissä tapauksissa.

⁸ Ks. tutkimus vaihtoehtoisen riidanratkaisun käytöstä Euroopan unionissa, 16. lokakuuta 2009, s. 56–63; 112–115; 120–121; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf.

⁹ Eurooppa 2020 -strategian lippulaivahanke: ”Euroopan digitaalistrategia”, KOM(2010) 245, s. 13; komission tiedonanto ”Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti”, KOM(2011) 206, s. 9.

¹⁰ Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009; saatavilla seuraavassa verkko-osoitteessa: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ ”Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions”, 2009; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Julkinen kuuleminen ”Vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt kaupallisiin toimiin ja kauppatapoihin liittyvissä riita-asioissa Euroopan unionissa”; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

Komission yksiköt järjestivät maaliskuussa 2011 yhdessä Euroopan parlamentin kanssa vaihtoehtoista riidanratkaisua sisämarkkinoilla ("Alternative Dispute Resolution for Internal Market and consumers") käsittelevän kokouksen, johon osallistui noin 200 asiaan liittyvää tahoa. Keskusteluissa tuettiin yleisesti kuluttajille suunnattujen vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen, myös verkkovälitteisten menettelyjen, kehittämistä ja korostettiin tarvetta EU:n tasoisiiin toimiin. Huhtikuussa 2011 järjestettiin European Consumer Summit -kuluttajakonferenssin¹⁴ yhteydessä seminaari, jossa käsiteltiin vaihtoehtoista riidanratkaisua ("ADR: how to make it work better?") ja johon osallistui 60 sidosryhmää.

Lisää näkökantoja on saatu mm. komission yksikköjen joulukuun 2010 ja tammikuun 2011 välisenä aikana Euroopan yrityspaneelin (European Business Test Panel)¹⁵ kautta järjestämästä yritysten kuulemisesta sekä maaliskuun ja toukokuun 2011 välisenä aikana pk-yritysten seurantafoorumin (SME survey platform)¹⁶ kautta järjestetystä yritysten kuulemisesta.

Myös Euroopan tietosuojavaltuutettua kuultiin.

2.2. Vaikutusten arviointi

Komissio on tehnyt tarkan vaikutusten arvioinnin, jossa analysoidaan erilaisia toimintavaihtoehtoja vaihtoehtoisen riidanratkaisun kattavuuden ja laadun ja sitä koskevan tiedotuksen osalta sekä valtioiden rajat ylittäviä sähköisen kaupankäynnin liiketoimia koskevan verkkovälitteisen vaihtoehtoisen riidanratkaisun osalta. Vaikutusten arvioinnissa päädyttiin siihen, että ADR- ja ODR-menettelyjä koskevien kahden välineen yhdistelmällä voidaan taata puolueettomat, avoimet, tehokkaat ja oikeudenmukaiset keinot ratkaista kotimaisia ja valtioiden rajat ylittäviä kuluttajariitoja tuomioistuinten ulkopuolella. Puitedirektiivi on sopivin tapa varmistaa vaihtoehtoisen riidanratkaisun täysi kattavuus kaikissa jäsenvaltioissa, tiedottaa vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta kuluttajille sekä taata, että ADR-elimet noudattavat tiettyjä laatuperiaatteita. Kattavalla ADR-järjestelmällä luodaan tarvittavat puitteet, joiden perusteella EU:n laajuuisella ODR-järjestelmällä voidaan tehokkaasti käsitellä valtioiden rajat ylittävään sähköiseen kaupankäyntiin liittyviä riita-asioita.

3. EHDOTUKSEN OIKEUDELLINEN SISÄLTÖ

3.1. Ehdotuksen pääkohdat

3.1.1. Taataan, että vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä on käytettävissä kaikkiin kuluttajariitoihin

Tällä ehdotuksella jäsenvaltiot varmistavat, että kaikki kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliset tavaroiden myyntiin ja palvelujen tarjontaan liittyvä riita-asiat voidaan toimittaa ADR-elimien käsiteltäväksi, myös verkon välityksellä. Velvollisuuksiensa täyttämiseksi jäsenvaltiot voivat käyttää olemassa olevia ADR-elimia ja mukauttaa tarvittaessa niiden soveltamisalaa

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ 335 yritykseltä kaikista EU:n jäsenvaltioista kysyttiin niiden vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevista kokemuksista ja näkemyksistä; http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

¹⁶ Tässä kuulemisessa 927 pientä ja keskisuurta yritystä vastasi vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskeviin kysymyksiin.

taikka perustaa uusia elimiä tai sektoreiden välisen toissijaisesti toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuyksikön.

Tässä ehdotuksessa katetaan kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien väliset riita-asiat, jotka liittyvät tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjoamiseen. Tähän sisältyvät kuluttajien elinkeinonharjoittajia kohtaan esittämät valitukset mutta myös elinkeinonharjoittajien kuluttajia kohtaan esittämät valitukset. Tätä ehdotusta sovelletaan vaihtoehtoihin riidanratkaisuelimiin, jotka pyrkivät ratkaisemaan kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien riita-asioita tuomioistuinten ulkopuolella riidanratkaisuelimen toimien kautta. Se kattaa erityisesti sovittelumenettelyt mutta myös tuomioistuimen ulkopuolisen kolmannen osapuolen ratkaisuihin johtavat menettelyt, kuten kuluttajavalituslautakunnan menettelyt sekä sovittelu- ja välimiesmenettelyt. Tätä ehdotusta ei sovelleta kuluttajavalituksia käsitteleviin järjestelmiin, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja, eikä riidanratkaisuelimiin, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaaisesti elinkeinonharjoittajan palveluksessa. Sen soveltamisalan ulkopuolelle jäävät myös osapuolten väliset suorat neuvottelut.

3.1.2. Vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeva tiedotus ja yhteistyö

Riitatapauksessa kuluttajan on pystyttävä löytämään nopeasti ne ADR-elimet, jotka ovat toimivaltaisia käsittelemään hänen riita-asiaansa. Tätä varten ehdotuksella varmistetaan, että kuluttajat pystyvät löytämään tietoa toimivaltaisesta ADR-elimestä elinkeinonharjoittajan antamista keskeisistä kaupallisista asiakirjoista ja elinkeinonharjoittajan verkkosivustolta, jos sellainen on. Lisäksi elinkeinonharjoittajien on tiedotettava kuluttajille, ovatko ne sitoutuneita käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua tilanteessa, jossa kuluttaja on esittänyt valituksen niitä kohtaan. Tämä velvollisuus kannustaa elinkeinonharjoittajia käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua useammin.

Tämän ehdotuksen mukaisesti jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajat saavat apua, jos he ovat osallisina valtioiden rajat ylittävässä riita-asiaassa. Jäsenvaltiot voivat delegoida vastuun tästä tehtävästä Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon (ECC-verkosto) kuuluville maansa keskuksille, jotka tätä nykyä antavat kuluttajille tietoa vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, jotka ovat toimivaltaisia käsittelemään valtioiden rajat ylittäviä kuluttajariitoja.

Ehdotuksen mukaisesti ADR-elimä kannustetaan liittymään jäseniksi ADR-elinten verkostoihin sektorikohtaisilla aloilla, jos ne käsittelevät kyseiseen alaan liittyviä riita-asioita. Lisäksi tällä ehdotuksella kannustetaan ADR-elinten ja kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten välistä yhteistyötä.

Tässä ehdotuksessa on säännöksiä, joilla taataan tiukkojen luottamuksellisuuteen ja tietosuojaan liittyvien takeiden noudattaminen asiaa koskevan EU-lainsäädännön mukaisesti.

3.1.3. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten laatu

Ehdotuksella pyritään varmistamaan, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet noudattavat tiettyjä laatuperiaatteita, kuten puolueettomuutta, avoimuutta, tehokkuutta ja tasapuolisuutta. Tällaiset periaatteet on kirjattu kahteen komission suositukseen. Tekemällä näistä periaatteista sitovia ehdotuksella luodaan tasapuoliset toimintaedellytykset vaihtoehtoiselle riidanratkaisulle ja vahvistetaan sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien luottamusta vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin.

Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten avoimuuden pitäisi taata, että osapuolet saavat kaiken tarvitsemansa tiedon voidakseen tehdä perustellun päätöksen ennen ADR-menettelyyn sitoutumista. Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olisi oltava tehokkaita, ja niissä olisi puututtava tiettyihin tuomioistuimenmenettelyihin liittyviin epäkohtiin, kuten kustannuksiin, kestoon ja monimutkaisuuteen. Tutkimustulosten perusteella tässä ehdotuksessa edellytetään, että riita-asiat ratkaistaan 90 päivän kuluessa. Jotta varmistetaan, että ADR-menettelyt ovat kaikkien kuluttajien käytettävissä, ehdotuksessa säädetään, että niiden olisi oltava kuluttajille maksuttomia tai maksun olisi oltava kohtuullinen.

3.1.4. Seuranta

Sen varmistamiseksi, että ADR-elimet toimivat moitteettomasti ja tarjoavat laadukkaita palveluita kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille, elimiä olisi seurattava tiiviisti. Kussakin jäsenvaltiossa toimivaltaiset viranomaiset ovat vastuussa alueelleen sijoittautuneiden vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toiminnan seurannasta. Toimivaltaiset viranomaiset arvioivat vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten niille ilmoittamien tietojen perusteella muun muassa sitä, täyttääkö elin tässä ehdotuksessa esitetyt laatuvaatimukset. Lisäksi toimivaltaisten viranomaisten on julkaistava säännöllisesti raportteja ADR-elinten kehittymisestä ja toiminnasta. Komissio raportoi kolmen vuoden välein Euroopan parlamentille ja neuvostolle direktiivin soveltamisesta.

3.2. Toissijaisuusperiaate

Ehdotus perustuu Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 114 artiklaan.

Jäsenvaltioiden nykyisiin vaihtoehtoihin riidanratkaisuelimiin ja kansallisten oikeudellisten perinteiden noudattamiseen perustuvan hyvin toimivan vaihtoehtoisen riidanratkaisujärjestelmän kehittäminen unionissa vahvistaa kuluttajien luottamusta vähittäiskaupan sisämarkkinoihin, myös sähköisen kaupankäynnin alalla. Se myös avaa uusia mahdollisuuksia elinkeinonharjoittajille. Yksittäisten jäsenvaltioiden toimet johtavat todennäköisesti vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhä suurempaan hajanaisuuteen, mikä puolestaan edistää kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien eriarvoista kohtelua sisämarkkinoilla ja luo erilaisia kuluttajien muutoksenhakukeinojen tasoja EU:ssa. Ehdotetunlaisten unionin tason toimien pitäisi tarjota eurooppalaisille kuluttajille sama suojelun taso ja edistää kilpailukäytäntöjä elinkeinonharjoittajien parissa ja lisätä näin tuotteiden ja palvelujen vaihtoa valtioiden rajojen yli.

Vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja -menettelyjä koskevien unionin tason yhteisten periaatteiden ja sääntöjen määrittelystä kaikissa jäsenvaltioissa on selvänä etuna se, että varmistetaan sekä kotimaisiin että valtioiden rajat ylittäviin liiketoimiin liittyvien kuluttajariitojen tehokas ja riittävä käsittely. Sillä myös varmistetaan ADR-menettelyjen yhtenäisempi laatu unionissa.

Vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevien kansallisten toimintalinjojen eroavaisuus (tai niiden puute) osoittaa, että jäsenvaltioiden yksipuolisilla toimilla ei päästä kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia tyydyttävään ratkaisuun. Valtioiden rajat ylittävien riita-asioiden tehokas ja toimiva ADR-menettely edellyttää hyvin toimivaa kansallisten riidanratkaisuelinten järjestelmää, johon EU:n laajuinen ODR-foorumi ankkuroidaan.

3.3. Suhteellisuusperiaate

Ehdotus on suhteellisuusperiaatteen mukainen seuraavista syistä:

Ehdotuksessa ei ylitetä sitä, mikä on ehdottomasti tarpeen sen tavoitteiden saavuttamiseksi. Siinä ei säännellä kaikkia vaihtoehtoisen riidanratkaisun näkökohtia vaan keskitytään joihinkin tuomioistuimen ulkopuolisen riidanratkaisun keskeisiin seikkoihin. Puitedirektiivi pohjautuu jo olemassa oleviin vaihtoehtoihin riidanratkaisuelimiin ja jättää jäsenvaltioille mahdollisuuden valita muodon ja menetelmän, jolla odotettuihin tuloksiin päästään.

Ehdotuksen tavoitteet saavutetaan mahdollisimman vähin kustannuksin elinkeinonharjoittajille ja jäsenvaltioille, ja samalla vältetään kustannusten päällekkäisyyttä ja tarpeettomia hallinnollisia rasitteita.

4. TALOUSARVIOVAIKUTUKSET

Tällä vaihtoehdolla ei ole vaikutusta EU:n talousarvioon. Sen vuoksi ehdotukseen ei ole liitetty rahoitus selvitystä.

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI

kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (ADR-direktiivi)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 114 artiklan,

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen¹⁷,

sen jälkeen kun esitys lainsäätämisjärjestyksessä hyväksyttäväksi säädökseksi on toimitettu kansallisille parlamenteille,

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon¹⁸,

ovat kuulleet Euroopan tietosuojavaltuutettua,

noudattavat tavallista lainsäätämisjärjestystä

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen, jäljempänä 'SEUT-sopimus', 169 artiklan 1 kohdassa ja 2 kohdan a alakohdassa määrätään, että unioni myötävaikuttaa kuluttajansuojan korkean tason saavuttamiseen toimenpiteillä, jotka se toteuttaa kyseisen sopimuksen 114 artiklan nojalla. Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklan määräysten mukaan unionin politiikoissa varmistetaan korkeatasoinen kuluttajansuoja.
- (2) SEUT-sopimuksen 26 artiklan 2 kohdan mukaisesti sisämarkkinat käsittävät alueen, jolla ei ole sisäisiä rajoja ja jolla taataan tavaroiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus. Jotta kuluttajat voisivat luottaa sisämarkkinoihin ja saada niistä hyötyä, heillä on oltava käytettävissään yksinkertainen ja edullinen tapa ratkaista riita-asioita, jotka liittyvät tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjoamiseen. Tämä koskee sekä perinteisiä että verkon kautta tapahtuvia liiketoimia ja etenkin tapauksia, joissa kuluttaja tekee ostoksia valtioiden rajojen yli.
- (3) Vaihtoehtoinen riidanratkaisu tarjoaa yksinkertaisen, nopean ja edullisen tuomioistuimen ulkopuolisen ratkaisun kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin riita-asioihin. Vaihtoehtoinen riidanratkaisu ei kuitenkaan ole vielä riittävän

¹⁷ EUVL C ..., ..., s.

¹⁸ EUVL C ..., ..., s.

kehittyntä kaikkialla Euroopan unionissa. Jotta kuluttajat voisivat hyödyntää täysimääräisesti vaihtoehtoisen riidanratkaisun tarjoamia mahdollisuuksia, sitä on voitava käyttää kaikentyyppisissä kuluttajariidoissa, ADR-menettelyjen laadun on oltava tasainen, ja kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien on oltava tietoisia näistä menettelyistä. On myös tarpeen, että ADR-elimet käsittelevät valtioiden rajat ylittäviä riita-asioita tehokkaasti.

- (4) Komissio esitti sisämarkkinoiden toimenpidepaketissa¹⁹ vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevaa lainsäädäntöä, johon sisältyy myös verkkokauppa, yhtenä osana kahdestatoista viputekijästä, joilla vauhditetaan kasvua ja lisätään luottamusta sisämarkkinoihin.
- (5) Eurooppa-neuvosto kehotti parlamenttia ja neuvostoa hyväksymään vuoden 2012 loppuun mennessä ensimmäisen joukon prioriteettitoimenpiteitä, joilla sisämarkkinoille saadaan uutta pontta.²⁰
- (6) Hyvin toimivan vaihtoehtoisen riidanratkaisun kehittäminen Euroopan unionissa on tarpeen kuluttajien luottamuksen lisäämiseksi sisämarkkinoihin, myös sähköisen kaupankäynnin alalla. Kehittämisessä olisi käytettävä perustana jäsenvaltioiden nykyisiä ADR-menettelyjä ja noudatettava niiden oikeudellisia perinteitä.
- (7) Tätä direktiiviä pitäisi soveltaa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin sopimusriitoihin, jotka liittyvät tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjoamiseen kaikilla talouden sektoreilla. Näihin olisi sisällyttävä kuluttajien esittämät valitukset elinkeinonharjoittajia kohtaan mutta myös elinkeinonharjoittajien esittämät valitukset kuluttajia kohtaan. Tätä direktiiviä ei pitäisi soveltaa elinkeinonharjoittajien välisiin riita-asioihin, mutta sillä ei pitäisi estää jäsenvaltioita hyväksymästä tai pitämästä voimassa säännöksiä, jotka koskevat menettelyjä tällaisten riitojen ratkaisemiseksi tuomioistuimen ulkopuolella.
- (8) 'Kuluttajan' määritelmän olisi katettava luonnolliset henkilöt, jotka toimivat tarkoituksessa, joka ei kuulu heidän elinkeino- tai ammattitoimintaansa. Jos sopimus kuitenkin tehdään tarkoituksessa, joka kuuluu osittain henkilön ammattitoimintaan ja osittain muuhun kuin ammattitoimintaan (kahta päämäärää palveleva sopimus) ja ammatillinen tarkoitus on niin vähäinen, ettei se ole vallitseva toimituskokonaisuudessa, myös kyseistä henkilöä olisi pidettävä kuluttajana.
- (9) Tällä direktiivillä ei rajoiteta tietyistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla 21 päivänä toukokuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2008/52/EY²¹, tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla 22 päivänä joulukuuta 2000 annetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 44/2001²², sopimukseen perustumattomiin velvoitteisiin sovellettavasta laista (Rooma II) 11 päivänä

¹⁹ Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle: Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti – 12 viputekijää kasvun vauhdittamiseksi ja luottamuksen lisäämiseksi – ”Yhdessä uuteen kasvuun”, KOM(2011) 206 lopullinen, s. 9.

²⁰ Eurooppa-neuvoston päätelmät, 24. ja 25. maaliskuuta 2011 (asiak. EUCO 10/11, s. 4); ks. myös Eurooppa-neuvoston päätelmät, 23. lokakuuta 2011 (asiak. EUCO 52/11, s. 1–2).

²¹ EUVL L 136, 24.5.2008, s. 3.

²² EYVL L 12, 16.1.2001, s. 32.

heinäkuuta 2007 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 864/2007²³ sekä sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista (Rooma I) 17 päivänä kesäkuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 593/2008²⁴ soveltamista.

- (10) Tätä direktiiviä olisi sovellettava ensisijaisesti siihen unionin lainsäädäntöön nähden, joka sisältää säännöksiä, joilla pyritään edistämään vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamista tietyille sektoreille. Jos sektorikohtaisessa lainsäädännössä valtuutetaan tällaisten elinten perustaminen, tämän direktiivin pitäisi olla ensisijainen vain siltä osin, kuin tällaisessa lainsäädännössä ei varmisteta vähintään vastaavaa kuluttajansuojan tasoa.
- (11) Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet eroavat toisistaan erittäin paljon eri puolilla unionia mutta myös jäsenvaltioiden sisällä. Direktiivin olisi katettava kaikki elimet, jotka on perustettu kestäväälle pohjalle ja jotka tarjoavat riidanratkaisua ADR-menettelyn kautta. Välimiesmenettelyä, joka on luotu vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen puitteiden ulkopuolelle tilapäisesti yksittäistä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riita-asiaa varten, ei pitäisi pitää vaihtoehtoisena riidanratkaisumenettelynä.
- (12) Tätä direktiiviä ei pitäisi soveltaa sellaisten riidanratkaisuelinten menettelyihin, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaisesti elinkeinonharjoittajan palveluksessa, tai menettelyihin sellaisissa kuluttajavalituksissa käsittelevissä järjestelmissä, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja. Sitä ei pitäisi soveltaa osapuolten välisiin suoriin neuvotteluihin. Sitä myöskään pitäisi soveltaa tuomarin pyrkimykseen ratkaista riita sitä koskevan oikeuskäsittelyn yhteydessä.
- (13) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat voidaan toimittaa vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, joka täyttää tässä direktiivissä asetetut vaatimukset. Jäsenvaltioille pitäisi antaa mahdollisuus täyttää tämä velvollisuus käyttämällä olemassa olevia ADR-elimitä ja mukauttamalla niiden soveltamisalaa tarvittaessa tai säätämällä uusien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamisesta. Tällä direktiivillä ei pitäisi velvoittaa jäsenvaltioita perustamaan erillistä ADR-elintä kullekin vähittäiskaupan sektorille. Jäsenvaltioilla pitäisi olla mahdollisuus säätää sellaisen toissijaisesti toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuyksikön perustamisesta, joka käsittelee riita-asioita, joiden ratkaisemiseen mikään tietty elin ei ole toimivaltainen.
- (14) Tällä direktiivillä ei pitäisi rajoittaa johonkin jäsenvaltioon sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien kuulumista toisessa jäsenvaltiossa sijaitsevan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen soveltamisalaan. Jäsenvaltioiden olisi kannustettava tällaisten elinten kehittämistä.
- (15) Tällä direktiivillä ei pitäisi rajoittaa jäsenvaltioita pitämästä yllä tai ottamasta käyttöön ADR-menettelyjä, joilla käsitellään yhtä aikaa samanlaisia tai samantyyppisiä riitoja

²³ EUVL L 199, 31.7.2007, s. 40.

²⁴ EUVL L 177, 4.7.2008, s. 6.

elinkeinonharjoittajan ja useamman kuluttajan välillä. Tällaisia menettelyjä voidaan pitää alustavana askelena kehitettäessä kollektiivisia ADR-menettelyjä unionissa.

- (16) Tämän direktiivin kattamiin riita-asioihin liittyvien tietojen käsittelyssä olisi noudatettava yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 24 päivänä lokakuuta 1995 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 95/46/EY nojalla annettujen jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten mukaisia henkilötietojen suojaa koskevia sääntöjä.
- (17) Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavia luonnollisia henkilöitä olisi pidettävä puolueettomina vain, jos heitä ei voida painostaa tavalla, joka mahdollisesti vaikuttaisi heidän asenteeseensa riitaa kohtaan. On erityisesti tarpeen varmistaa, ettei tällaista painostusta esiinny, jos vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä rahoittaa jokin riidan osapuolista tai organisaatio, jonka jäsen jokin osapuolista on.
- (18) Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja -menettelyjen avoimuuden varmistamiseksi osapuolten olisi saatava kaikki tarvitsemansa tiedot, jotta he voivat tehdä perustellun päätöksen ennen menettelyyn sitoutumista.
- (19) ADR-menettelyjen olisi oltava tehokkaita. Niiden olisi tarjottava yksinkertainen ja nopea menettely, jonka kesto yleisesti on enintään 90 päivää. ADR-elimien pitäisi pystyä pidentämään tätä määräaikaa, jos käsiteltävänä olevan riita-asian monimutkaisuus sitä edellyttää.
- (20) Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olisi oltava kuluttajille maksuttomia tai kustannusten olisi oltava kohtuulliset, jotta kuluttajien olisi taloudellisesti järkevää käyttää niitä.
- (21) Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olisi oltava oikeudenmukaisia niin, että riidan osapuolille ilmoitetaan kaikista heidän oikeuksistaan ja menettelyn puitteissa tekemiensä valintojen seurauksista.
- (22) Riitatilanteessa on tarpeen, että kuluttaja löytää nopeasti ne vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, jotka ovat toimivaltaisia käsittelemään hänen valitustaan, ja tietää, osallistuuko kyseinen elinkeinonharjoittaja vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle toimitetun valituksen käsittelyyn. Tämän vuoksi elinkeinonharjoittajien olisi annettava tällaiset tiedot tärkeimmissä kaupallisissa asiakirjoissaan ja verkkosivustollaan, jos sellainen on. Tällä velvollisuudella ei rajoiteta kuluttajien oikeuksista 25 päivänä lokakuuta 2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU²⁵ 6 artiklan 1 kohdan t alakohdan, 7 artiklan 1 kohdan ja 8 artiklan soveltamista. Direktiivin 2011/83/EU 6 artiklan 1 kohdan t alakohdassa säädetään etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtyjen sopimusten osalta, että elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle mahdollisuudesta käyttää elinkeinonharjoittajaan sovellettavia tuomioistuimen ulkopuolisia valitus- ja oikeussuojamenettelyjä ja tavat, joilla kuluttaja voi käyttää niitä, ennen kuin sopimus sitoo kuluttajaa. Direktiivin 2011/83/EU 7 artiklan 1 kohdassa säädetään, että muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa

²⁵

EUVL L ..., ..., s. ...

tehdyn sopimuksen tapauksessa nämä tiedot on toimitettava paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä välineellä.

- (23) Tässä direktiivissä ei säädetä, että elinkeinonharjoittajien osallistuminen ADR-menettelyyn olisi pakollista tai että tällaisten menettelyjen ratkaisu sitoisi elinkeinonharjoittajaa, jos kuluttaja on tehnyt valituksen tätä kohtaan. Direktiivillä ei kuitenkaan rajoiteta sellaisten kansallisten sääntöjen soveltamista, joilla tehdään elinkeinonharjoittajien osallistuminen tällaisiin menettelyihin pakolliseksi tai niiden ratkaisu sitovaksi elinkeinonharjoittajien kannalta, edellyttäen että tällaisella lainsäädännöllä ei estetä osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi, kuten Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa määrätään.
- (24) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että ADR-elimet tekevät yhteistyötä valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemisessa.
- (25) Valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua helpottavien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoja, jollainen on FIN-NET rahoituspalvelujen alalla, olisi vahvistettava unionissa. Jäsenvaltioiden olisi kannustettava ADR-elimä liittymään osaksi tällaisia verkostoja.
- (26) Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja kuluttajansuojaa koskevan unionin lainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten välisen tiiviin yhteistyön pitäisi parantaa unionin asiaa koskevan lainsäädännön tehokasta soveltamista.
- (27) Sen varmistamiseksi, että ADR-elimet toimivat moitteettomasti ja tehokkaasti, niitä pitäisi seurata tiiviisti. Komission ja tämän direktiivin mukaisten toimivaltaisten viranomaisten olisi julkaistava ja päivitettävä luettelo tämän direktiivin mukaisista vaihtoehtoista riidanratkaisuelimistä. Myös muiden tahojen, kuten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten, kuluttajajärjestöjen, elinkeinonharjoittajien järjestöjen ja Euroopan kuluttajakeskusten verkoston, olisi julkaistava tämä luettelo. Lisäksi toimivaltaisten viranomaisten olisi julkaistava säännöllisesti raportteja ADR-elinten kehittymisestä ja toiminnasta. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi ilmoitettava toimivaltaisille viranomaisille tiedot, joiden perusteella raportit olisi laadittava. Jäsenvaltioiden olisi kannustettava vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä toimittamaan nämä tiedot yhdenmukaisen menetelmän käyttämisestä kuluttajavalitusten ja kuluttajatiedustelujen luokittelussa ja ilmoittamisessa annetun komission suosituksen 2010/304/EU²⁶ mukaisesti.
- (28) Jäsenvaltioiden olisi säädettävä direktiivin niiden säännösten, jotka koskevat elinkeinonharjoittajien kuluttajille antamia tietoja ja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimivaltaisille viranomaisille ilmoittamia tietoja, rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja varmistettava niiden täytäntöönpano. Seuraamusten olisi oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.
- (29) Kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ("asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä") 27 päivänä lokakuuta 2004 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY)

²⁶

EUVL L 136, 2.6.2010, s. 1.

N:o 2006/2004²⁷ olisi muutettava niin, että sen luetteloon sisällytetään viittaus tähän direktiiviin, jotta vahvistetaan tämän direktiivin täytäntöönpanoa koskevaa valtioiden rajat ylittävää yhteistyötä.

- (30) Kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista 23 päivänä huhtikuuta 2009 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviä 2009/22/EY²⁸ olisi muutettava niin, että sen liitteeseen sisällytetään viittaus tähän direktiiviin, jotta varmistetaan tässä direktiivissä säädettyjen kuluttajien kollektiivisten etujen suojaaminen.
- (31) Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa tämän direktiivin tavoitetta, joka on edistää sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa takaamalla kuluttajansuojan korkea taso, vaan se voidaan paremmin saavuttaa unionin tasolla, joten unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 5 artiklassa määrätyn toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä direktiivissä ei ylitetä sitä, mikä on tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarpeen.
- (32) Tässä direktiivissä kunnioitetaan perusoikeuksia ja noudatetaan Euroopan unionin perusoikeuskirjassa ja erityisesti sen 7, 8, 38 ja 47 artiklassa vahvistettuja periaatteita,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

I LUKU YLEISET SÄÄNNÖKSET

1 artikla *Kohde*

Tällä direktiivillä edistetään sisämarkkinoiden toimintaa ja korkeatasoisen kuluttajansuojan saavuttamista varmistamalla, että kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien väliset riidat voidaan toimittaa sellaisten elinten käsiteltäväksi, jotka tarjoavat puolueettomia, avoimia, tehokkaita ja oikeudenmukaisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä.

2 artikla *Soveltamisala*

1. Tätä direktiiviä sovelletaan unioniin sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan unionissa asuvalle kuluttajalle myymiin tavaroihin tai tarjoamiin palveluihin liittyvissä sopimusriidoissa tuomioistuimen ulkopuolisiin riidanratkaisumenettelyihin, joista vastaa riidanratkaisuelin, joka ehdottaa ratkaisua tai määrää ratkaisun tai saattaa osapuolet yhteen helpottaakseen sopuratkaisun löytämistä, jäljempänä 'vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt tai ADR-menettelyt'.
2. Tätä direktiiviä ei sovelleta

²⁷ EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.

²⁸ EUVL L 110, 1.5.2009, s. 30–36.

- (a) sellaisten riidanratkaisuelinten menettelyihin, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaisesti elinkeinonharjoittajan palveluksessa
- (b) menettelyihin sellaisissa kuluttajavalituksia käsittelevissä järjestelmissä, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja
- (c) kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin suoriin neuvotteluihin, riippumatta siitä käytetäänkö edustajaa
- (d) tuomarin pyrkimyksiin ratkaista riita sitä koskevan oikeuskäsittelyn yhteydessä.

3 artikla

Suhde muuhun unionin lainsäädäntöön

1. Tällä direktiivillä ei rajoiteta direktiivin 2008/52/EY, asetuksen (EY) N:o 44/2001, asetuksen (EY) N:o 864/2007 ja asetuksen (EY) N:o 593/2008 säännösten soveltamista.
2. Tämän direktiivin 5 artiklan 1 kohta on ensisijainen liitteessä tarkoitettuihin säännöksiin nähden.
3. Tämä direktiivi on ensisijainen unionin sektorikohtaiseen lainsäädäntöön sisältyviin vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeviin pakollisiin säännöksiin nähden vain siltä osin, kuin tällaisessa lainsäädännössä ei varmisteta vähintään vastaavaa kuluttajansuojan tasoa.

4 artikla

Määritelmät

Tässä direktiivissä tarkoitetaan:

- (a) 'kuluttajalla' luonnollista henkilöä, joka toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa
- (b) 'elinkeinonharjoittajalla' luonnollista henkilöä tai yksityisessä tai julkisessa omistuksessa olevaa oikeushenkilöä, joka toimii tarkoituksessa, joka kuuluu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa, mukaan luettuna elinkeinonharjoittajan nimissä tai puolesta toimivat henkilöt
- (c) elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut
 - Sinne, missä liiketoimipaikka on, jos elinkeinonharjoittaja on luonnollinen henkilö
 - Sinne, missä sillä on sääntömääräinen kotipaikka, hallinnollinen päätoimipaikka tai liiketoimipaikka, mukaan luettuna sivutoimipaikka, edustaja tai jokin muu toimipaikka, jos elinkeinonharjoittaja on yritys tai muu oikeushenkilö taikka luonnollisten tai oikeushenkilöiden yhteenliittymä

- (d) 'valtioiden rajat ylittävällä riidalla' sopimusriitaa, joka liittyy tavaroiden myyntiin tai palveluiden tarjoamiseen ja jossa kuluttaja tilatessaan kyseisen tavaran tai palvelun asuu muussa jäsenvaltiossa kuin siinä, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut
- (e) 'vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä tai ADR-elimellä' elintä, joka nimestään tai nimityksestään riippumatta on perustettu kestäväälle pohjalle ja tarjoaa riidanratkaisua vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn kautta
- (f) vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on sijoittautunut
 - paikkaan, jossa se harjoittaa vaihtoehtoista riidanratkaisutoimintaa, jos elimen toiminnasta vastaa luonnollinen henkilö
 - paikkaan, jossa oikeushenkilö taikka luonnollisten tai oikeushenkilöiden yhteenliittymä harjoittaa vaihtoehtoista riidanratkaisutoimintaa tai jossa niillä on sääntömääräinen kotipaikka, jos elimen toiminnasta vastaa oikeushenkilö taikka luonnollisten tai oikeushenkilöiden yhteenliittymä
 - paikkaan, jossa viranomaisella tai muulla julkisella elimellä on kotipaikka, jos elimen toiminnasta vastaa viranomainen tai muu julkinen elin.

II LUKU

PÄÄSY VAIHTOEHTOISEEN RIIDANRATKAISUUN JA SIIHEN SOVELLETTAVAT PERIAATTEET

5 artikla

Pääsy vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat voidaan toimittaa ADR-elimelle, joka täyttää tässä direktiivissä asetetut vaatimukset.
2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että
 - (a) ADR-elimillä on verkkosivusto, jonka kautta osapuolet voivat tehdä valituksen verkossa
 - (b) ADR-elimet antavat osapuolille mahdollisuuden vaihtaa niiden kanssa tietoja sähköisesti
 - (c) ADR-elimet ottavat vastaan sekä kotimaisia että valtioiden rajat ylittäviä riita-asioita, mukaan luettuna kuluttajariitojen verkkovälitteisestä vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ODR-asetus) [Office of Publications insert date of adoption] annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o [Office of Publications insert reference number]²⁹ soveltamisalaan kuuluvat riita-asiat ja

²⁹ EUVL L ..., ..., s. ...

- (d) ADR-elimet toteuttavat tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan direktiivin 95/46/EY täytäntöönpanemiseksi annetun kansallisen lainsäädännön sääntöjä henkilötietojen suojasta, kun käsitellään tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvia riita-asioita.
3. Jäsenvaltiot voivat täyttää 1 kohdan mukaisen velvollisuutensa varmistamalla, että käytössä on toissijaisesti toimivaltainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuyksikkö, joka on toimivaltainen käsittelemään 1 kohdassa tarkoitettuja riita-asioita, joiden ratkaisemiseen mikään olemassa oleva vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ei ole toimivaltainen.

6 artikla *Asiantuntemus ja puolueettomuus*

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on tarvittava asiantuntemus ja että he ovat puolueettomia. Tämä taataan varmistamalla, että
- (a) heillä on tarvittavat tiedot, taidot ja kokemus vaihtoehtoisen riidanratkaisun alalla
 - (b) heitä ei voida erottaa tehtävistään ilman perusteltua syytä
 - (c) heillä ei ole riidan kumpaankaan osapuoleen suhdetta, joka aiheuttaisi eturistiriidan.
2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että ADR-elimissä, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt muodostavat kollegiaalisen elimen, kuluttajien etuja ja elinkeinonharjoittajien etuja puolustavien edustajien lukumäärä on tasapuolinen.

7 artikla *Avoimuus*

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että ADR-elimet asettavat julkisesti saataville verkkosivustolleen ja painetussa muodossa toimitiloissaan seuraavat tiedot:
- (a) vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt, heidän nimitysmenetelmänsä ja toimikauden pituus
 - (b) rahoituslähde, mukaan luettuna julkisen ja yksityisen rahoituksen prosenttiosuus
 - (c) tapauksen mukaan jäsenyys vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostossa, joka edistää valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua
 - (d) riitatyypit, joita elin on toimivaltainen käsittelemään
 - (e) riidanratkaisuun sovellettavat menettelysäännöt

- (f) kielet, joilla valitus voidaan toimittaa riidanratkaisuelimelle ja joita käytetään riidanratkaisumenettelyssä
 - (g) säännöt, joita elin voi käyttää perustana riidanratkaisussa (esim. oikeussäännöt, tasapuolisuusnäkökohdat, käytäntösäännöt)
 - (h) mahdolliset ennakkoodellytykset, jotka osapuolten on täytettävä ennen kuin vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely voidaan käynnistää
 - (i) mahdolliset kustannukset osapuolille
 - (j) vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn arvioitu kesto
 - (k) vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn tuloksen oikeudelliset vaikutukset.
2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet asettavat julkisesti saataville verkkosivustolleen ja painetussa muodossa toimitiloissaan vuotuiset toimintaraportit. Näihin raportteihin on sisällyttävä seuraavat tiedot kotimaisista ja valtioiden rajat ylittävistä riita-asioista:
- (a) vastaanotettujen riita-asioden lukumäärä ja valitustyyppit, joihin ne liittyvät
 - (b) toistuvat ongelmat, jotka johtivat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riita-asioihin
 - (c) niiden riidanratkaisumenettelyjen osuus, jotka keskeytettiin ennen ratkaisuun pääsyä
 - (d) riita-asioden ratkaisuun kulunut keskimääräinen aika
 - (e) vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tulosten noudattamisaste, jos tiedossa
 - (f) tapauksen mukaan yhteistyö vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostossa, joka edistää valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua.

8 artikla *Tehokkuus*

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että ADR-menettelyt ovat tehokkaita ja täyttävät seuraavat vaatimukset:

- (a) vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on helposti molempien osapuolten saatavilla riippumatta siitä, missä ne sijaitsevat
- (b) osapuolet voivat käyttää menettelyä joutumatta turvautumaan oikeudelliseen edustajaan; osapuolilla voi kuitenkin olla kolmas osapuoli edustajana tai avustajana menettelyn kaikissa vaiheissa
- (c) menettely on kuluttajille maksuton tai kohtuuhintainen

- (d) riita-asia ratkaistaan 90 päivän kuluessa siitä, kun vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on vastaanottanut valituksen; monimutkaisten riita-asioden tapauksessa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi pidentää tätä määräaika

9 artikla *Oikeudenmukaisuus*

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että ADR-menettelyn
 - (a) osapuolilla on mahdollisuus ilmaista näkökantansa ja kuulla toisen osapuolen esittämät väitteet ja tosiseikat sekä mahdollisten asiantuntijoiden lausunnot
 - (b) ratkaisu annetaan tiedoksi molemmille osapuolille kirjallisesti tai pysyvällä välineellä, ja siinä ilmoitetaan, mihin ratkaisu perustuu.
2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että ADR-menettelyissä, joissa pyritään ratkaisemaan riita ehdottamalla ratkaisua,
 - (a) kuluttajalle tiedotetaan ennen ehdotetun ratkaisun hyväksymistä, että
 - i) hän voi valita, hyväksyykö vai hylkääkö hän ehdotetun ratkaisun
 - ii) ratkaisuehdotus saattaa olla vähemmän edullinen kuin mihin lainsäädäntöä soveltava tuomioistuin olisi päättänyt
 - iii) hänellä on oikeus hankkia puolueetonta neuvontaa ennen ratkaisuehdotuksen hyväksymistä tai hylkäämistä.
 - (b) osapuolille tiedotetaan ennen ehdotetun ratkaisun hyväksymistä tällaisen hyväksymisen oikeudellisista vaikutuksista
 - (c) osapuolilla on kohtuullinen harkinta-aika ennen kuin he ilmoittavat suostuvansa ehdotettuun ratkaisuun tai sovintoratkaisuun.

III LUKU **TIEDOTTAMINEN JA YHTEISTYÖ**

10 artikla *Elinkeinonharjoittajien antama tiedotus kuluttajille*

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat tiedottavat kuluttajille ADR-elimistä, joiden soveltamisalaan ne kuuluvat ja jotka ovat toimivaltaisia käsittelemään niiden ja kuluttajien välisiä mahdollisia riita-asioita. Tällaisiin tietoihin on sisällyttävä asianomaisten ADR-elinten verkkosivustojen osoitteet, ja tiedoissa on täsmennettävä, sitoutuuko elinkeinonharjoittaja käyttämään näitä elimiä riita-asioden ratkaisuun kuluttajien kanssa.

2. Edellä olevassa 1 kohdassa tarkoitetut tiedot on esitettävä helposti, suoraan, näkyvästi ja pysyvästi saatavilla olevalla tavalla elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla, jos sillä on sellainen, elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjoamiseen liittyvän sopimuksen yleisissä ehdoissa ja tällaisiin sopimuksiin liittyvissä laskuissa ja kuiteissa. Tiedoissa on täsmennettävä, miten asianomaisesta vaihtoehtoisesta riidanratkaisuelimestä ja sen käyttöä koskevista edellytyksistä saa lisätietoa.
3. Tämän artiklan säännöksiä sovelletaan rajoittamatta direktiivin 2011/83/EU 6, 7 ja 8 artiklan niiden säännösten soveltamista, jotka koskevat etäsopimusten ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtävien sopimusten osalta kuluttajille annettavia tietoja.

11 artikla

Kuluttajille annettava apu

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajat saavat apua riita-asioissa, jotka liittyvät valtioiden rajat ylittävään tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjontaan. Tällaisen avun tarkoituksena on erityisesti auttaa kuluttajia käyttämään toisessa jäsenvaltiossa sijaitsevaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, joka on toimivaltainen käsittelemään niiden valtioiden rajat ylittävää riita-asiaa.
2. Jäsenvaltiot voivat antaa 1 kohdassa tarkoitetun tehtävän Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalla keskuksella, kuluttajajärjestölle tai muulle elimelle.

12 artikla

Yleinen tiedottaminen

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, kuluttajajärjestöt, elinkeinonharjoittajien järjestöt, Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvat keskuksat ja tapauksen mukaan 11 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimetyt elimet ilmoittavat julkisesti toimitiloissaan ja verkkosivustollaan luettelon 17 artiklan 3 artiklassa tarkoitetuista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.

13 artikla

Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten välinen yhteistyö valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisussa

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet tekevät yhteistyötä valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemisessa.
2. Jos unionissa on olemassa valtioiden rajat ylittävien riita-asioiden ratkaisua helpottavien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkosto jollakin sektorikohtaisella alalla, jäsenvaltioiden on kannustettava kyseisen alan riita-asioita käsitteleviä vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä liittymään jäseneksi kyseiseen verkostoon.
3. Komissio julkaisee luettelon, joka sisältää 1 kohdassa tarkoitettujen verkostojen nimet ja yhteystiedot. Komissio päivittää luetteloa tarpeen mukaan joka toinen vuosi.

14 artikla

Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja kuluttajansuojaa koskevan unionin lainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyö

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava yhteistyö vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja kuluttajansuojaa koskevan unionin lainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten välillä.
2. Yhteistyöhön on sisällyttävä vastavuoroinen tiedonvaihto sellaisten elinkeinonharjoittajien liiketoimintakäytännöistä, joita kohtaan kuluttajat ovat esittäneet valituksia. Siihen on sisällyttävä myös kansallisten viranomaisten tarjoamat tekniset arvioinnit ja tiedot vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille, jos tällaiset arvioinnit tai tiedot ovat tarpeen yksittäisten riita-asioiden käsittelemistä varten.
3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että 1 ja 2 kohdassa tarkoitetussa yhteistyössä ja vastavuoroisessa tiedonvaihdoissa noudatetaan direktiivissä 95/46/EY säädettyä henkilötietojen suojaa.

IV LUKU VAIHTOEHTOISTEN RIIDANRATKAISUELINTEN SEURANTA

15 artikla

Toimivaltaisten viranomaisten nimeäminen

1. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä toimivaltainen viranomainen, joka vastaa sen alueelle perustetun ADR-elimien toiminnan ja kehittämisen seurannasta. Kunkin jäsenvaltion on ilmoitettava nimeämänsä viranomainen komissiolle.
2. Komissio laatii luettelon sille 1 kohdan mukaisesti ilmoitetuista toimivaltaisista viranomaisista ja julkaisee sen *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

16 artikla

Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimivaltaisille viranomaisille ilmoittamat tiedot

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle perustetut ADR-elimet ilmoittavat toimivaltaiselle viranomaiselle seuraavat:
 - (a) nimi, yhteystiedot ja verkkosivuston osoite
 - (b) tiedot rakenteesta ja rahoituksesta, mukaan luettuna tiedot vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavista luonnollisista henkilöistä, heidän rahoituksestaan ja siitä, kenen palveluksessa he ovat
 - (c) menettelysäännöt
 - (d) maksut, jos sellaisia on

- (e) vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn arvioitu kesto
- (f) kieli tai kielet, joilla valitukset voidaan toimittaa ja joilla vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely käydään
- (g) lausunto niiden toimivallan vahvistamiseksi tarvittavista tekijöistä
- (h) vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen itsearviointiin perustuva perusteltu lausunto siitä, voidaanko sitä pitää tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvana vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä ja täyttävätkö se II luvussa asetetut vaatimukset.

Jos a–g kohdassa tarkoitettut tiedot muuttuvat, vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen on välittömästi ilmoitettava näistä muutoksista toimivaltaiselle viranomaiselle.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ilmoittavat toimivaltaiselle viranomaiselle vähintään kerran vuodessa seuraavat tiedot:

- (a) vastaanotettujen riita-asioiden lukumäärä ja valitustyyppit, joihin ne liittyvät
- (b) niiden riidanratkaisumenettelyjen osuus, jotka keskeytettiin ennen ratkaisuun pääsyä
- (c) vastaanotettujen riita-asioiden ratkaisuun kulunut keskimääräinen aika
- (d) vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tulosten noudattamisaste, jos tiedossa
- (e) asiaa koskevat tilastot, jotka osoittavat tavan, jolla elinkeinonharjoittajat käyttävät vaihtoehtoista riidanratkaisua riita-asioihin kuluttajien kanssa
- (f) toistuvat ongelmat, jotka johtivat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riita-asioihin
- (g) tapauksen mukaan arviointi vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostossa, joka edistää valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua, tehdyn yhteistyön vaikuttavuudesta
- (h) itsearviointi elimen tarjoaman vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn vaikuttavuudesta ja mahdollisista tavoista tuloksellisuuden parantamiseksi.

17 artikla

Toimivaltaisten viranomaisten ja komission tehtävät

1. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on arvioitava 16 artiklan 1 kohdan mukaisesti saamiensa tietojen perusteella, voidaanko sille ilmoitettuja ADR-elimii pitää tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvina ADR-eliminä ja täyttävätkö ne II luvussa asetetut vaatimukset.
2. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on 1 kohdassa tarkoitetun arvioinnin perusteella laadittava luettelo ADR-elimistä, jotka täyttävät 1 kohdassa asetetut edellytykset.

Luetteloon on sisällyttävä seuraavat:

- (a) vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen nimi, yhteystiedot ja verkkosivuston osoite
- (b) maksut, jos sellaisia on
- (c) kieli tai kielet, joilla valitukset voidaan toimittaa ja joilla vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely käydään
- (d) niiden toimivallan vahvistamiseksi tarvittavat tekijät
- (e) tarve osapuolten tai niiden edustajien fyysiseen läsnäoloon and
- (f) menettelyn tuloksen sitova tai ei-sitova luonne.

Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on ilmoitettava komissiolle kyseinen luettelo. Jos toimivaltaiselle viranomaiselle ilmoitetaan muutoksista 16 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan mukaisesti, luetteloa on päivitettävä välittömästi ja asiaa koskevat tiedot on ilmoitettava komissiolle.

- 3. Komissio laatii sille 2 kohdan mukaisesti ilmoitetuista vaihtoehtoista riidanratkaisuelimistä luettelon ja päivittää sitä, kun sille ilmoitetaan muutoksista 2 kohdan kolmannen alakohdan toisen virkkeen mukaisesti. Komissio julkaisee tämän luettelon ja sen päivitykset ja toimittaa sen toimivaltaisille viranomaisille ja jäsenvaltioille.
- 4. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on julkaistava 3 kohdassa tarkoitettu vahvistettu luettelo vaihtoehtoista riidanratkaisuelimistä verkkosivustollaan sekä muilla tavoilla, joita se pitää aiheellisina.
- 5. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on julkaistava kahden vuoden välein raportti vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittämisestä ja toiminnasta. Raportissa on erityisesti:
 - (a) yksilöitävä mahdolliset alat, joilla vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt eivät vielä käsittele tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvia riita-asioita
 - (b) yksilöitävä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten hyvät toimintatavat
 - (c) tuotavat esiin puutteet (tilastotietojen tukemana), jotka haittaavat vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimintaa tapauksen mukaan sekä kotimaisissa että valtioiden rajat ylittävissä riita-asioissa
 - (d) annettava suosituksia siitä, miten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimintaa voitaisiin tarvittaessa parantaa.

V LUKU LOPPUSÄÄNNÖKSET

18 artikla Seuraamukset

Jäsenvaltioiden on säädettävä tämän direktiivin 10 artiklan ja 16 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaisesti annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että ne pannaan täytäntöön. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

19 artikla Asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttaminen

Lisätään asetuksen (EY) N:o 2006/2004 liitteeseen kohta seuraavasti:

”20. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi .././EU, annettu [...], kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (ADR-direktiivi) (EUVL L ..., ..., s. ...): 10 artikla”.

20 artikla Direktiivin 2009/22/EY muuttaminen

Lisätään direktiivin 2009/22/EY liitteeseen kohta seuraavasti:

”14. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi .././EU, annettu [...], kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (ADR-direktiivi) (EUVL L ..., ..., s. ...): 10 artikla”.

21 artikla Tietojen toimittaminen

1. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle viimeistään [Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive]

(a) 11 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimettyjen elinten nimet ja yhteystiedot tapauksen mukaan ja

(b) 15 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimetyt toimivaltaiset viranomaiset.

Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle näihin tietoihin myöhemmin tehtävistä muutoksista.

2. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle 17 artiklan 2 kohdassa tarkoitettu ensimmäinen luettelo viimeistään [*Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)*].
3. Komissio toimittaa jäsenvaltioille 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettut tiedot.

22 artikla

Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä

1. Jäsenvaltioiden on saatettava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset voimaan viimeistään [*Office of Publications insert date: 18 months after entry into force*]. Niiden on viipymättä toimitettava komissiolle kirjallisina nämä säännökset sekä kyseisiä säännöksiä ja tätä direktiiviä koskeva vastaavuustaulukko.

Näissä jäsenvaltioiden antamissa säädöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niihin on liitettävä tällainen viittaus, kun ne virallisesti julkaistaan. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaukset tehdään.

2. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä tarkoitetuista kysymyksistä antamansa keskeiset kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

23 artikla

Raportti

Komissio esittää Euroopan parlamentille, neuvostolle ja Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle raportin tämän asetuksen soveltamisesta viimeistään [*Office of Publications insert date: five years after the entry into force*] ja sen jälkeen kolmen vuoden välein. Raportissa on käsiteltävä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittämistä ja käyttöä sekä direktiivin vaikutusta kuluttajiin ja elinkeinonharjoittajiin. Raporttiin liitetään tarvittaessa ehdotuksia direktiivin muuttamiseksi.

24 artikla

Voimaantulo

Tämä direktiivi tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

25 artikla
Osoitus

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Brysselissä

Euroopan parlamentin puolesta
Puhemies

Neuvoston puolesta
Puheenjohtaja

LIITE

1. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/65/EY, annettu 23 päivänä syyskuuta 2002, kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä ja neuvoston direktiivin 90/619/ETY sekä direktiivien 97/7/EY ja 98/27/EY muuttamisesta (14 artiklan 1 kohta), EYVL L 271, 9.10.2002, s. 16
2. Kuluttajien suojaamisesta aikaosuuksia, pitkäkestoisia lomatuotteita, jälleenmyyntiä ja vaihtoa koskeviin sopimuksiin liittyvien tiettyjen seikkojen osalta 14 päivänä tammikuuta 2009 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/122/EY (14 artiklan 2 kohta), EUVL L 33, 3.2.2009, s. 10
3. Rahoitusvälineiden markkinoista sekä neuvoston direktiivien 85/611/ETY ja 93/6/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/12/EY muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 93/22/ETY kumoamisesta 21 päivänä huhtikuuta 2004 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2004/39/EY (53 artiklan 1 kohta), EUVL L 145, 30.4.2004, s. 1
4. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/92/EY, annettu 9 päivänä joulukuuta 2002, vakuutusedustuksesta (11 artiklan 1 kohta), EYVL L 9, 15.1.2003, s. 3
5. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 97/67/EY, annettu 15 päivänä joulukuuta 1997, yhteisön postipalvelujen sisämarkkinoiden kehittämistä ja palvelun laadun parantamista koskevista yhteisistä säännöistä (19 artiklan 1 kohdan kolmas alakohta), EUVL L 52, 27.2.2008, s. 3.