

Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunto aiheista a) ”Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakanteista sekä direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta”

(COM(2018) 184 *final* – 2018/0089 (COD))

ja b) ”Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi 5 päivänä huhtikuuta 1993 annetun neuvoston direktiivin 93/13/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 98/6/EY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta EU:n kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon paremman valvonnan ja nykyaikaistamisen osalta”

(COM(2018) 185 *final* – 2018/0090 (COD))

(2018/C 440/10)

Esittelijä: **Jarosław MULEWICZ**

Toinen esittelijä: **Antonio LONGO**

Lausuntopyyntö	a) Euroopan parlamentti, 2.5.2018 a) neuvosto, 22.5.2018 b) Euroopan parlamentti, 2.5.2018 b) neuvosto, 22.5.2018
Oikeusperusta	Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 114 artikla
Vastaava erityisjaosto	”yhtenäismarkkinat, tuotanto ja kulutus”
Hyväksyminen erityisjaostossa	4.9.2018
Hyväksyminen täysistunnossa	20.9.2018
Täysistunnon nro	537
Äänestystulos	155/1/5
(puolesta / vastaan / pidättyi äänestä)	

1. Päätelmät ja suositukset

1.1 ETSK panee merkille Euroopan komission ehdotuksen EU:n kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon paremmasta valvonnasta ja nykyaikaistamisesta sekä tavoitteen päivittää nykyisiä sääntöjä, jotta voidaan ottaa huomioon uusia kulutustottumuksia sekä mukauttaa sääntöjä digitaalisten sisämarkkinoiden kehitykseen. Kuten ETSK toteaa aiheesta ”Yhtenäismarkkinoiden liiketoimintatavat ja kuluttajien haavoittuvuus” antamassaan lausunnossa ⁽¹⁾, nykyisten sääntöjen puutteellisen täytäntöönpanon ongelma on kuitenkin vielä ratkaistava.

1.2 ETSK on samaa mieltä Euroopan komission kanssa siitä, että EU:n kuluttajapolitiikkaa on ajanmukaistettava ja yksinkertaistettava. Komitean mielestä uusi lainsäädäntöpaketti saattaa auttaa poistamaan sähköisen kaupankäynnin valtavasta kasvusta johtuvia puutteita, jotka heikentävät kuluttajien luottamusta ja aiheuttavat vääristymiä sisämarkkinoilla.

1.3 Komitea on yleisesti ottaen sitä mieltä, että kuluttajansuojalainsäädännön yhdenmukaistamisen ei tulisi heikentää kuluttajansuojan tasoa jäsenvaltioissa ja että samalla olisi huolehdittava elinkeinonharjoittajien oikeusvarmuudesta. ETSK panee merkille REFIT-päätelmät, joiden mukaan kuluttajansuojasäännöt ovat tarkoituksenmukaisia, mutta toteaa kuitenkin, että yhä useammat kuluttajat kohtaavat aggressiivista markkinointia ja harhaanjohtavia liiketoimintakäytänteitä.

⁽¹⁾ EUVL C 12, 15.1.2015, s. 1.

1.4 ETSK kannattaa ehdotusta ulottaa kuluttajien oikeudet kaikkiin ”näennäisesti ilmaisiin” digitaalisiin palveluihin, joita varten käyttäjät antavat henkilö- ja muita tietoja. Se kannattaa myös verkkoalustojen avoimuuden ja vastuun lisäämistä.

1.5 Kuluttajansuojadirektiivin 2011/83/EU uudelleentarkastelun yhteydessä komiteassa on tullut esiin kaksi erilaista huolenaihetta. Elinkeinonharjoittajat kannattavat ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen päivittämistä, yksinkertaistamista ja mukauttamista, kun taas kuluttajat katsovat, että näin alennettaisiin kuluttajansuojan tasoa.

1.6 ETSK on sitä mieltä, että digitaalista sisältöä, digitaalisia palveluja ja verkkomyyntiä koskevia säännöksiä olisi mukautettava digitaalisia sisämarkkinoita käsittelevään lainsäädäntöön.

1.7 ETSK:n mielestä peruuttamisoikeus on tehokas kuluttajansuojaväline, jota ei tulisi heikentää. ETSK:n jäsenillä on eriäviä näkemyksiä komission ehdotuksesta. Elinkeinonharjoittajat ja etenkin pk-yritykset tarvitsevat enemmän oikeusvarmuutta tarpeettomasti testattujen tavaroiden ja aikaisen takaisinmaksun osalta. Kuluttajat torjuvat muutoksen ja vaativat nykytilanteen säilyttämistä. Komitea kehottaa komissiota tutkimaan uudelleen tätä tärkeää säännöstä, jotta voidaan päästä vastakkaisten intressien väliseen kompromissiin.

1.8 ETSK on sitä mieltä, että toimet kuluttajien suojelemiseksi tuotteiden laatueroilta ovat oikeutettuja, ja kannattaa komission ehdotusta entistä suuremman avoimuuden varmistamiseksi.

1.9 Komitea kannattaa vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ja verkkovälitteisen riidanratkaisumenettelyn, kuten sovittelun tai välimiesmenettelyn, käyttöä ja katsoo, että niitä tulisi edistää EU:n ja jäsenvaltioiden tasolla.

1.10 ETSK kehottaa komissiota varmistamaan, että jäsenvaltiot panevat nykyiset kuluttajansuojasäännöt tehokkaasti täytäntöön ja valvovat täytäntöönpanoa, tukemaan kuluttajansuojasääntöjen yhdenmukaistamista, edistämään kansallisten viranomaisten rajat ylittävää yhteistyötä kuluttajansuoja-asioita koskevan yhteistyön avulla sekä käynnistämään tiedotuskampanjan, jotta helpotetaan kuluttajansuojalainsäädännön noudattamista pienissä ja keskisuurissa yrityksissä.

1.11 ETSK kehottaa jäsenvaltioita ottamaan käyttöön tiukempia sääntöjä, jotta voidaan valvoa nykyisen kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanoa ja torjua kansallisia ja rajat ylittäviä rikkomuksia sekä säilyttää kuluttajansuojan nykyinen taso.

1.12 ETSK kannattaa ehdotusta laatia erityiskriteerit sakkojen määräämistä varten, sillä kyseessä on tehokas kuluttajansuojaväline. On tärkeää, että käytettävissä on tosiasiasa varoittavia seuraamuksia, joiden suuruus vastaa merkittävää prosenttiosuutta sääntöjä rikkovien yritysten vuosittaisesta liikevaihdosta ja joissa otetaan huomioon rikkomuksen EU:n laajuinen ulottuvuus.

1.13 ETSK panee merkille ehdotuksen direktiiviksi kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakanteista sekä direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta. Komitea pahoittelee kuitenkin, että kollektiivisia oikeussuojakeinoja koskevaa EU:n kehystä käsittelevässä ETSK:n lausunnossa⁽²⁾ esitettyjä suosituksia ei ole otettu huomioon lainsäädäntöehdotusta laadittaessa.

1.14 Oikeussuojan helppo ja nopea saatavuus tulisi taata kaikille EU:n kansalaisille, ja kuluttajien tulisi voida saada korvausta kärsitystä vahingosta, joka johtuu sopimuksen rikkomisesta. Räätelöity oikeussuojajärjestelmä kuluttajien kärsimän kollektiivisen vahingon tapauksessa onkin tervetullut. Sen olisi oltava käytännöllinen ja kustannustehokas, tarjottava asianomaiset suojatoimet ja otettava huomioon olemassa olevat kansalliset oikeusjärjestelmät.

1.15 ETSK panee merkille komission pyrkimykset määritellä ryhmäkanteiden nostamiseen oikeutetut yksiköt toissijaisuusperiaatteen ja kansallisen lainsäädännön mukaisesti.

⁽²⁾ EUVL C 170, 5.6.2014, s. 68.

1.16 Jäsenvaltioiden tulisi lisäksi tukea sellaisten rahastojen perustamista, jotka auttavat oikeutettuja yksiköitä oikeudenkäyntikustannuksissa. Tapauksissa, joissa vahinko on arvoltaan alhainen ja joissa on mahdollonta jäljittää kaikkia vahinkoa kärsineitä ihmisiä, ETSK kannattaa komission ehdotusta kohdistaa hyvitys yleiseen tarkoitukseen. Komitea kehottaa kuitenkin selvittämään sen luonnetta (esim. kuluttajanapupalvelut, tiedotus- ja koulutusohjelmat, oikeudenkäyntikustannuksissa avustavat rahastot).

1.17 Tärkeä suojatoimi, joka tulisi sisällyttää direktiiviin, on myös mahdollisuus osallistua tai olla osallistumatta ryhmäkanteeseen. ETSK:n aiheesta "Kollektiivisia oikeussuojakeinoja koskeva EU:n kehys" antamassa lausunnossa ⁽³⁾ esitettyjen suositusten mukaisesti kuluttajien olisi voitava päättää vapaasti, haluavatko he osallistua ryhmäkanteeseen vai eivät.

2. Taustaa ja johdanto

2.1 Euroopan komissio antoi 11. huhtikuuta 2018 "Kuluttajat vahvempaan asemaan" -lainsäädäntöpakettin. Pakettiin sisältyy ehdotus direktiiviksi (koontidirektiivi) direktiivin 93/13/ETY ⁽⁴⁾, direktiivin 98/6/EY ⁽⁵⁾, direktiivin 2005/29/EY ⁽⁶⁾ sekä direktiivin 2011/83/EU ⁽⁷⁾ muuttamisesta EU:n kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon paremman valvonnan ja nykyaikaistamisen osalta sekä ehdotus direktiiviksi kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakanteista sekä direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta.

Koontidirektiivi

2.2 Komission ehdotuksella COM(2018) 185 EU:n kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon paremmasta valvonnasta ja nykyaikaistamisesta pyritään täydentämään nykyisiä mekanismeja, jotka liittyvät kuluttajansuojaan, rajat ylittäviin rikkomuksiin ja sähköiseen kauppaan, sekä keventämään elinkeinonharjoittajien räsitusta. Ehdotus on jatkoa REFIT-ohjelman puitteissa toteutetun EU:n kuluttaja- ja markkinaoikeuden toimivuustarkastuksen päätelmille ⁽⁸⁾ sekä kuluttajansuojadirektiivin 2011/83/EU arvioinnille.

2.3 Ehdotus koontidirektiiviksi sisältää etenkin seuraavat toimet:

2.3.1 Otetaan koordinoitusti käyttöön tehokkaita, oikeasuhtaisia ja varoittavia seuraamuksia sekä kansallisia että rajat ylittäviä rikkomuksia varten.

2.3.2 Lisätään avoimuutta digitaalisilla sisämarkkinoilla asettamalla sähköisille alustoille avoimuusvelvoitteita.

2.3.3 Laajennetaan kuluttajansuojaa etenkin niihin digitaalisiin palveluihin, joista kuluttajat eivät maksa mutta joiden yhteydessä heidän on annettava henkilö- ja muita tietoja. Näillä tiedoilla on taloudellista arvoa, joten näitä palveluja ei voida pitää "ilmaisina".

2.3.4 Kevennetään yritysten räsitusta siten, että elinkeinonharjoittajat voivat käyttää uusia verkkoviestinnän välineitä, esimerkiksi verkkolomakkeita tai verkkojuttelua eli chattausta perinteisen sähköpostin vaihtoehtoina.

2.3.5 Tarkistetaan tiettyjä peruuttamisoikeuteen liittyviä näkökohtia. Elinkeinonharjoittaja voi etenkin korvata kuluttajalle kauppahinnan vasta tarkastettuaan tuotteet ja todettuaan, että kuluttaja ei ole "käyttänyt" tavaraa vaan pelkästään kokeillut sitä.

⁽³⁾ EUVL C 170, 5.6.2014, s. 68.

⁽⁴⁾ Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5. huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29).

⁽⁵⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 98/6/EY, annettu 16. helmikuuta 1998, kuluttajansuojasta kuluttajille tarjottavien tuotteiden hintojen ilmoittamisesta (EYVL L 80, 18.3.1998, s. 27).

⁽⁶⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EU, annettu 11. toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽⁷⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25. lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽⁸⁾ SWD(2017) 208 final ja SWD(2017) 209 final, julkaistu 23. toukokuuta 2017.

2.3.6 Annetaan jäsenvaltioille mahdollisuus rajoittaa ei-toivottuja aggressiivisia ja harhaanjohtavia menettelyjä ovelta ovelle -myynnin ja myyntikierrosten yhteydessä.

2.3.7 Sisällytetään nimenomaisesti direktiivin piiriin laadultaan eroavat tuotteet ja kaikki niihin liittyvät markkinointitoimet, myös harhaanjohtavat kaupalliset menettelyt, jotka ovat erityisen yleisiä maatalous- ja elintarvikealalla.

Edustajakanteita koskeva direktiivi

2.4 Komission ehdotus COM(2018) 184 kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakanteista luo perustan eurooppalaiselle kollektiiviselle oikeussuojamekanismille kuluttajansuojalainsäädännön laajalle levinnyttä rikkomista vastaan. Tämä väline, joka on jo olemassa eräissä EU:n jäsenvaltioissa, olisi otettava käyttöön kaikissa jäsenvaltioissa. Tässä yhteydessä tulisi kuitenkin noudattaa toissijaisuusperiaatetta, jotta jäsenvaltiot voivat suunnitella tällaisen järjestelmän kansallisella tasolla, ja samalla voidaan säilyttää olemassa olevat järjestelmät.

2.5 Vain oikeutettujen yksiköiden tulisi voida toimia jäsenvaltioissa kuluttajien puolesta, ja niiden tulisi täyttää erät Euroopan komission esittämät vähimmäisvaatimukset.

2.6 Korvausjärjestelmä on yhteydessä kieltopäätökseen. Oikeutettujen yksiköiden tulisi voida nostaa ryhmäkanne vasta sen jälkeen, kun tuomioistuimien tai hallintoviranomaisen on vahvistanut kuluttajien oikeuksien rikkomisen. Direktiiviä sovelletaan jäsenvaltio- ja EU-tasolla tehtyihin rikkomuksiin, mikä mahdollistaa kuluttajien rajat ylittävät ryhmäkanteet.

2.7 Kuluttajien kärsimän vahingon hyvittämisen osalta ehdotuksessa erotellaan pienet summat, joiden kohdalla hyvitys kohdistetaan yleiseen tarkoitukseen, sekä merkittävät summat, jotka korvataan suoraan kuluttajille.

3. Yleishuomiota koontidirektiivistä

3.1 ETSK panee merkille Euroopan komission ehdotuksen EU:n kuluttajansuojasääntöjen ajanmukaistamisesta ja täytäntöönpanon valvonnan parantamisesta sekä tavoitteen päivittää nykyisiä sääntöjä, jotta voidaan ottaa huomioon uusia kulutustottumuksia sekä mukauttaa sääntöjä digitaalisten sisämarkkinoiden kehitykseen. Kuten ETSK toteaa aiheesta ”Yhtenäismarkkinoiden liiketoimintatavat ja kuluttajien haavoittuvuus” antamassaan lausunnossa ⁽⁹⁾, nykyisten sääntöjen puutteellisen täytäntöönpanon ongelma on kuitenkin vielä ratkaistava.

3.2 ETSK viittaa tässä yhteydessä kuluttaja- ja markkinaoikeutta käsittelevään tiedonantonsa ⁽¹⁰⁾, jossa arvioidaan sitä, millaisena kansalaisyhteiskunnan organisaatiot eri puolilla unionia näkevät EU:n kuluttaja- ja markkinaoikeuden täytäntöönpanon, sekä kuluttajansuojadirektiivistä antamaansa tiedonantoon ⁽¹¹⁾, jossa arvioidaan direktiivin täytäntöönpanoa. Tiedonantojen laadinnassa tukeuduttiin kolmeen erilaiseen tiedonkeruumenettelyyn: kyselylomakkeeseen, asiantuntijoiden kuulemiseen ja yhdeksään tiedonkeruumatkaan, jotka suuntautuivat Riikaan, Roomaan, Varsovaan, Madridiin, Pariisiin, Ateenaan, Vilnaan, Lissaboniin ja Brysseliin.

3.3 ETSK panee merkille, että tiedonannot on otettu komission ehdotuksessa huomioon, sillä siinä kehoitetaan lisäämään kuluttajapolitiittisia valistus-, koulutus- ja koordinoitavia toimia sekä sääntelemään verkkoalustoja ja digitaali-aluetta. Ehdotuksessa ei ole kuitenkaan tartuttu asianmukaisesti ETSK:n esille tuomiin huoliin kuluttajapolitiikan yhdenmukaistamisesta, sääntöjen noudattamisen kansallisten valvontatoimien hajanaisuudesta, valvotus- ja valvontakampanjojen rahoittamisen tarpeesta, elinikäisen oppimisen edistämisestä, pk-yritysten tukemisesta, oikeudellisten tietojen esittämisestä kuluttajille yksinkertaisemmassa muodossa sekä vaihtoehtoisten riidanratkaisumekanismien, itsesääntelyn ja käytännösääntöjen laatimisen edistämisestä.

3.4 ETSK panee merkille, että kuluttajat voivat joutua tilanteisiin, joissa heitä johdetaan harhaan tai pakotetaan aggressiivisesti tekemään sopimuksia. Erityisiä ongelmia on ilmoitettu kuluttajia harhaanjohtavien energia-, televiestintä- tai vesihuoltosopimuksia myyvien puhelinpalvelukeskusten osalta. Samankaltaisesta aggressiivisesta myynnistä on ilmoitettu retkillä, jotka on järjestetty tuotteiden myymiseksi tietyille haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajaryhmille. Tällaisissa tilanteissa kuluttajilla olisi oltava oikeus vetäytyä myyntisopimuksesta tai saada hyvitystä kärsimästään haitasta.

⁽⁹⁾ EUVL C 12, 15.1.2015, s. 1.

⁽¹⁰⁾ Täysistunnolle 14. joulukuuta 2016 esitetty ETSK:n tiedonanto (INT/796).

⁽¹¹⁾ Täysistunnolle 14. joulukuuta 2016 esitetty ETSK:n tiedonanto (INT/795).

3.5 Kuten ETSK on suositellut aiheesta ”Yhtenäismarkkinoiden liiketoimintatavat ja kuluttajien haavoittuvuus” antamassaan lausunnossa, kuluttajille tulisi tarjota asianmukaisia yksilöllisiä oikeussuojakeinoja, esimerkiksi hinnan hyvittäminen, tuotteen korvaaminen tai myyntisopimuksen purkaminen. Oikeussuojakeinoja tulisi myös mukauttaa kunkin kuluttajan tilanteeseen, jotta heillä on käytettävissään räätälöityjä ratkaisuja.

3.6 ETSK katsoo myös, ettei EU:n kuluttajansuojalainsäädännöllä saavutettua yhdenmukaistamisastetta tulisi alentaa. Askel taaksepäin ei edistä tasapuolisten toimintaedellytysten luomista eikä hyödytä kuluttajia eikä elinkeinonharjoittajia.

3.7 ETSK korostaa, että aggressiiviset ja harhaanjohtavat myyntikäytännöt on jo kielletty sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevassa direktiivissä 2005/29/EY, jossa on kyse täysimääräisestä yhdenmukaistamisesta. ETSK kehottaa Euroopan komissiota varmistamaan, että jäsenvaltiot valvovat nykyisten sääntöjen täytäntöönpanoa entistä tiukemmin.

3.8 Komitean näkemykset komission ehdotuksesta rajoittaa tiettyjä jakelumenetelmiä ovat jakaantuneet. Elinkeino-
nharjoittajat katsovat, ettei toimia tulisi rajoittaa ovelta ovelle -myyntiin ja leimata näin kokonaista talouden alaa, vaan niitä tulisi soveltaa kaikkiin aggressiivisiin käytänteisiin. Kuluttajat kannattavat puolestaan jäsenvaltioiden mahdollisuutta rajoittaa terveys- ja turvallisuussyistä tiettyjä myyntimenetelmiä erityisissä tuoteryhmissä (kuten lääkkeet, asept ja farmaseuttiset tuotteet).

3.9 Tässä yhteydessä jäsenvaltioiden kuluttajansuojaviranomaisten yhteistyö kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen yhteydessä on erittäin tärkeää, jotta voidaan puuttua tehokkaasti väärinkäytöksiin rankaisematta lakia noudattavia toimijoita. Kuluttajien saatavilla olisi oltava tietoa elinkeinonharjoittajista, ja jäsenvaltio- ja EU-tasolla tulisi edistää valvuttamiskampanjoita.

3.10 Kuluttajansuojadirektiivin 2011/83/EU uudelleentarkastelun yhteydessä komiteassa on tullut esiin kaksi erilaista näkökantaa ja huolenaihetta. Elinkeino-
nharjoittajat kannattavat ennen sopimuksentekoa annettavien tietojen päivittämistä, yksinkertaistamista ja mukauttamista, kun taas kuluttajat katsovat, että näin alennettaisiin kuluttajansuojan tasoa. Komitea suhtautuu myönteisesti toimintatapaan, jossa otetaan tasapainoisesti huomioon kuluttajansuoja ja elinkeinonharjoittajien oikeusvarmuus. ETSK on sitä mieltä, että digitaalista sisältöä, digitaalisia palveluja ja verkkomyyntiä koskevia säännöksiä olisi mukautettava digitaalisia sisämarkkinoita käsittelevään lainsäädäntöön.

3.11 Verkkopalustojen kohdalla on huolehdittava etenkin niiden tunnistusta ja vastuuta koskevasta avoimuudesta. ETSK:n mielestä on erittäin tärkeää, että kuluttaja saa sopimusta tehdessään kaiken tarvittavan tiedon vastapuolestaan. Lisäksi verkkopalustojen avoimuus on sekä kuluttajien että yritysten (yritystenvälinen kauppa) kannalta keskeinen tekijä digitaalisia sisämarkkinoita kehitettäessä ⁽¹²⁾.

3.12 ETSK kannattaa myös ehdotusta ulottaa kuluttajien oikeudet kaikkiin ”ilmaisiin” digitaalisiin palveluihin, joita varten käyttäjät antavat henkilö- tai muita tietoja. Koska tällaisilla tiedoilla on kaupallista arvoa, olisi epäreilua kuluttajia kohtaan pitää niitä ”ilmaisina” varmistamatta riittävää suojaa. Euroopan komission ehdottaman toimenpidepaketin ansiosta on mahdollista tasapainottaa ainakin osittain verkkopalustojen keskeisten maailmanlaajuisten toimijoiden ja yksittäisten käyttäjien suhdetta.

3.13 ETSK kannattaa ajanmukaisten menettelyjen käyttöönottoa elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisessä tiedonvaihdoissa (esim. chatbotit ja verkkolomakkeet). Komitea katsoo, että tällaiset menettelyt yksinkertaistavat osapuolten välistä vuoropuhelua edellyttäen, että samalla huolehditaan kuluttajien asianmukaisesta suojasta, esimerkiksi mahdollisuus seurata tiedonvaihtoa, saada lisätietoa ja tehdä valituksia. Aina tulisi kuitenkin voida turvautua perinteisiin yhteydenotto-
muotoihin (esimerkiksi puhelinaluekeskukset).

⁽¹²⁾ Valmisteilla oleva ETSK:n lausunto: TEN/662 – Oikeudenmukaisuus ja avoimuus verkossa toimivien välityspalvelujen yrityskäyttäjää varten (katso tämän virallisen lehden sivu 177).

3.14 ETSK kannattaa ajatusta peruuttamisoikeudesta ja panee merkille sen roolin tehokkaana kuluttajansuojavälineenä, jota ei tulisi heikentää. Komission ehdotus uhkaa rajoittaa kuluttajien oikeuksia ilman asianmukaista näyttöä kyseisten oikeuksien järjestelmällisestä ja laajalle levinneestä väärinkäytöstä. Toisaalta elinkeinonharjoittajat ja etenkin pk-yritykset tarvitsevat enemmän oikeusvarmuutta tarpeettomasti testattujen tavaroiden ja aikaisen takaisinmaksun osalta. Komitea kehottaa komissiota tutkimaan uudelleen tätä tärkeää asiaa, jotta voidaan päästä tasapainoiseen kompromissiin.

3.15 ETSK suhtautuu myönteisesti tuotteiden laatueroihin liittyviin selvennyksiin, koska vaikuttaa siltä, että tietyt tuotteet, etenkin elintarvikkeet, on merkitty samalla tavalla erilaisesta koostumuksesta huolimatta, mikä saattaa johtaa kuluttajia harhaan. Tuotteiden harhaanjohtava kuvaus ja merkintä olisi kiellettävä avoimuuden varmistamiseksi.

3.16 ETSK kannattaa ehdotusta laatia erityiskriteerit sakkojen määräämistä varten, sillä kyseessä on tehokas kuluttajansuojaväline. Kuten eurooppalainen neuvoa-antava kuluttajaryhmä on tuonut esiin, on tärkeää, että käytettävissä on varoittavia seuraamuksia, joiden suuruus vastaa merkittävää prosenttiosuutta sääntöjä rikkovien yritysten vuosittaisesta liikevaihdosta ja joissa otetaan huomioon rikkomuksen EU:n laajuinen ulottuvuus. Komission tulisi tutkia mahdollisuutta mukauttaa ehdotus yleisen tietosuoja-asetuksen säännöksiin.

3.17 ETSK kannattaa myös vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ja verkkovälitteisen riidanratkaisumenettelyn⁽¹³⁾, kuten sovittelun tai väliliesmenettelyn, käyttöä ja katsoo, että niitä tulisi edistää kansallisella tasolla. Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisu saattaa myös tulla kysymykseen ennen tuomioistuinmenettelyä, ja sitä olisi tuettava tarvittaessa. Tuomioistuinmenettelyyn tulisi turvautua viimeisenä vaihtoehtona. Euroopan komission ehdotuksessa olisi tuettava vahvemmin tällaisia vaihtoehtoja kuluttajansuoja-asioiden ratkaisemiseksi.

3.18 ETSK on yleisesti ottaen sitä mieltä, että kestävän kehityksen ja laadun tulisi olla toimitusketjun ytimessä, jotta varmistetaan kuluttajansuoja tuotteiden koko elinkaaren ajan.

4. Erityishuomioita ryhmäkanteista EU:ssa

4.1 ETSK panee merkille ehdotuksen direktiiviksi kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakan-teista sekä direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta⁽¹⁴⁾. Komitea pahoittelee kuitenkin, ettei yhtäkään kollektiivisia oikeussuojakeinoja koskevaa EU:n kehystä käsittelevissä monissa ETSK:n lausunnoissa⁽¹⁵⁾ esitetystä suosituksesta ole otettu huomioon lainsäädäntöehdotusta laadittaessa.

4.2 REFIT-toimivuustarkastus on osoittanut, että talouden globalisaatio ja digitalisaatio lisäävät riskiä kuluttajien yhteisiin etuihin vaikuttavaan EU:n lainsäädännön rikkomiseen. Lisäksi useat jäsenvaltiot eivät ole asettaneet käyttöön sellaisia tehokkaita kollektiivisia oikeussuojakeinoja, joiden avulla voitaisiin vaatia korvausta joukkovahinkotilanteissa, eivätkä ole ottaneet käyttöön Euroopan komission vuonna 2013 kollektiivisista oikeussuojakeinoista antaman suosituksen⁽¹⁶⁾ mukaisia suojatoimia.

4.3 Oikeussuojan helppo ja nopea saatavuus tulisi taata kaikille EU:n kansalaisille, ja kuluttajien tulisi voida saada korvausta vahingosta, joka johtuu sopimuksen rikkomisesta. Kuitenkaan myöskään elinkeinonharjoittajien ei tulisi olla perusteettomien oikeudenkäyntien kohteena. Ryhmäkanteet ovat oikeudellinen väline, menettelyllinen oikeus ja perusoikeus, jonka avulla pystytään suojaamaan hajaantuneita, yhteisiä ja yksilöllisiä yhdenmukaisia etuja oikeudellisesti EU:n toiminnasta tehdyn sopimuksen 81 artiklan nojalla. Sen tulisi olla neutraali eikä rajoittua vain kuluttajiin (ympäristö, työntekijät, pk-yritysten oikeudet, energia, jakamistalous, kiertotalous, alustat, kaikki digitaaliset oikeudet jne.).

⁽¹³⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21. toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63).

⁽¹⁴⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/22/EY, annettu 23. huhtikuuta 2009, kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista (EUVL L 110, 1.5.2009, s. 30).

⁽¹⁵⁾ EUVL C 170, 5.6.2014, s. 68.

⁽¹⁶⁾ Komission suositus, annettu 11. kesäkuuta 2013, unionin lainsäädäntöön perustuvien oikeuksien loukkauksiin perustuvia kieltokanteita ja vahingonkorvausvaatimuksia koskeviin jäsenvaltioiden kollektiivisiin oikeussuojakeinoihin sovellettavista yhteisistä periaatteista (EUVL L 201, 26.7.2013, s. 60).

4.4 Räättälöity oikeussuojajärjestelmä kuluttajien kärsimän kollektiivisen vahingon tapauksessa onkin tervetullut. Sen olisi oltava käytännöllinen ja kustannustehokas, tarjottava asianomaiset suojatoimet ja otettava huomioon olemassa olevat kansalliset oikeusjärjestelmät (esim. Norja ja Tanska). EU:n direktiivissä olisi asetettava yleiset suuntaviivat yhdenmukaisesti EU-ryhmäkannetta varten ja todettava selvästi, mitä EU:n oikeudellisen välineen tulisi kattaa ja minkä asioiden tulisi jäädä jäsenvaltioiden päätettäväksi toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Siinä pitäisi myös varmistaa, että oikeudenkäyttö on järjestelmän ansiosta tehokkaampaa, nopeaa, kustannuksiltaan kohtuullista ja oikeudenmukaista, mahdollistaa vahinkojen korvaaminen tosiasiallisesti ja kokonaisuudessaan sekä turvata mekanismin kestäväpohjaisuus riittävän rahoituksen avulla. Komission ehdotus ei nykyisellään täytä näitä tavoitteita.

4.5 ETSK panee merkille komission pyrkimykset määritellä ryhmäkanteiden nostamiseen oikeutetut yksiköt toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Olisi myös tehtävä selväksi, että oikeutetun yksikön sijoittautumispaikan tulisi olla oikeudenkäyntipaikka ja sen tulisi määrittää sovellettava laki. Lisäksi ETSK katsoo, että komission olisi vielä tarkennettava tuomarin roolia päätettäessä siitä, onko vaade perusteltu, todistustaakkaa ja todisteiden esittämistä, tuomion lajia – ”inter partes” vai ”erga omnes” – sekä muutoksenhakujärjestelmää.

4.6 Ryhmäkanteiden kaikkiin oikeudenkäyntikustannuksiin olisi annettava tukea kansallisten oikeusapujärjestelmien mukaisesti.

4.7 Kuluttajajärjestöjen tai kansalaisyhteiskunnan organisaatioiden olisi voitava saada riittävä rahoitus ja oikeudellista neuvontaa, jotta ne voivat vaatia korvauksia. Oikeutettuja yksiköitä olisi autettava erityisvaroin maksamaan oikeudellisesta neuvonnasta. Jäsenvaltioiden tulisi tukea sellaisten rahastojen perustamista, jotka auttavat oikeutettuja yksiköitä oikeudenkäyntikustannuksissa.

4.8 Ehdotetussa lainsäädännössä ei korvausten osalta puututa kattavasti kuluttajien tarpeeseen saada tosiasiallinen korvaus kärsitystä vahingosta. Ehdotuksessa olisi viitattava selvästi siihen, että kuluttajien menettämä summa korvataan kokonaan riippumatta kärsitystä vahingosta.

4.9 ETSK on huolissaan yrittäjien oikeuksien suojasta, mukaan luettuna yrityssalaisuuksien suojaaminen. ETSK olisi tyytyväinen sellaisten menetelmien käyttöönottoon, joilla taataan käyttöön asetettujen tietojen luottamuksellisuus paitsi oikeudenkäyntivaiheessa myös lopullisten päätösten yhteydessä, heikentämättä kuitenkaan vahinkoa kärsineiden kuluttajien suojaa.

4.10 Elinkeinonharjoittajat toivovat myös mahdollisuutta sopia riita-asiat lyhyessä määräajassa hyödyntäen myös edellä mainittuja vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä.

4.11 ETSK kehottaa komissiota sisällyttämään kollektiivisia oikeussuojakeinoja koskevaan ehdotukseensa suosituksen siitä, että jäsenvaltioiden olisi hyödynnettävä teknisiä innovaatioita, kuten teknisesti edistyneimmät vaihtoehtoisia riitojenratkaisua ja verkkovälitteistä vaihtoehtoisia riitojenratkaisua hoitavat elimet jo tekevät, erityisesti osallistujien keräämiseksi ryhmäkannetta varten. Toimenpiteen tarkoituksena olisi tuottaa merkittäviä kustannussäästöjä ryhmäkanteen järjestäjille ja mukaan lähteille kuluttajajärjestöille. Komission pitäisi myös kannustaa etenkin sellaisten parhaiden käytänteiden vaihtoon, jotka liittyvät tietojen kokoamiseen kaikista tapauksista, joissa on nostettu ryhmäkanne.

4.12 Kollektiivisia oikeussuojakeinoja koskevasta EU:n kehyksestä antamassaan lausunnossa ⁽¹⁷⁾ esitettyjen suositusten mukaisesti komitea katsoo, että kuluttajien olisi voitava päättää vapaasti, haluavatko he osallistua ryhmäkanteeseen vai eivät. ETSK on etenkin sitä mieltä, että ryhmäkanteeseen osallistuminen olisi asianmukaisempi menettely tapauksissa, joissa on mukana rajallinen määrä huomattavaa vahinkoa kärsineitä uhreja, ja osallistumatta jättäminen taas asianmukaisempi tapauksissa, joissa on monia rajallista vahinkoa kärsineitä uhreja.

Bryssel 20. syyskuuta 2018.

*Euroopan talous- ja sosiaalikomitean
puheenjohtaja
Luca JAHIER*

⁽¹⁷⁾ EUVL C 170, 5.6.2014, s. 68.