

## DIREKTIIVIT

## EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2013/11/EU,

annettu 21 päivänä toukokuuta 2013,

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

(vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

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

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

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

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon <sup>(1)</sup>

noudattavat tavallista lainsäätämisyksitystä <sup>(2)</sup>,

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 169 artiklan 1 kohdassa ja 2 kohdan a alakohdassa määrätään, että unioni myötävaikuttaa kuluttajansuojan korkean tason saavuttamiseen toimenpiteillä, jotka se toteuttaa mainitun perussopimuksen 114 artiklan nojalla. Euroopan unionin perusoikeuskirjan 38 artiklan mukaan unionin politiikoissa on määrä varmistaa korkeatasoinen kuluttajansuoja.
- (2) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 26 artiklan 2 kohdan mukaisesti sisämarkkinat käsittävät alueen, jolla ei ole sisäisiä rajoja ja jolla taataan tavaroiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus. Sisämarkkinoiden olisi tarjottava kuluttajille lisäarvoa paremman laadun, suuremman valikoiman ja kohtuullisten hintojen muodossa sekä asettamalla tavaroille ja palveluille korkeita turvallisuusvaatimuksia, joiden olisi edistettävä kuluttajansuojan korkeaa tasoa.
- (3) Sisämarkkinoiden pirstoutuminen haittaa unionin kilpailukykyä ja kasvua sekä työpaikkojen syntyä unionissa. Sisämarkkinoiden asianmukaisen toiminnan suorien ja epäsuorien esteiden poistaminen sekä kansalaisten luottamuksen lisääminen on olennaisen tärkeää sisämarkkinoiden toteuttamisen kannalta.
- (4) Kuluttajien etua voidaan edistää ja siten parantaa heidän luottamustaan markkinoihin varmistamalla mahdollisuus

käyttää kauppaa- tai palvelusopimuksista syntyvien valtioiden sisäisten tai valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemiseen tarkoitettuja yksinkertaisia, tehokkaita, nopeita ja edullisia keinoja. Tämän käyttömahdollisuuden olisi koskettava sekä verkossa että muulla tavalla toteutettuja liiketoimia, ja se on erityisen tärkeä kuluttajien tehdessä valtioiden rajat ylittäviä ostoksia.

- (5) Vaihtoehtoinen riidanratkaisu antaa mahdollisuuden kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisten riitojen yksinkertaiseen, nopeaan ja edulliseen tuomioistuimen ulkopuoliseen ratkaisuun. Vaihtoehtoista riidanratkaisua ei kuitenkaan ole vielä kehitetty riittävästi ja johdonmukaisesti kaikkialla unionissa. On valitettavaa, että tuomioistuimen ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista 30 päivänä maaliskuuta 1998 annetusta komission suosituksesta 98/257/EY <sup>(3)</sup> ja kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuimen ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista 4 päivänä huhtikuuta 2001 annetusta komission suosituksesta 2001/310/EY <sup>(4)</sup> huolimatta vaihtoehtoista riidanratkaisua ei ole otettu asianmukaisesti käyttöön eikä se toimi tyydyttävästi unionin kaikilla maantieteellisillä alueilla tai liiketoiminta-aloilla. Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat eivät edelleenkään tunne olemassa olevia tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja, ja vain pieni osa kansalaisista tietää, miten toimittaa valitus vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle. Jos vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä on käytettävissä, niiden laatu vaihtelee jäsenvaltioissa merkittävästi, eivätkä vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet useinkaan käsittele tehokkaasti valtioiden rajat ylittäviä riitoja.
- (6) Vaihtoehtoisen riidanratkaisun kattavuuden, laadun ja niitä koskevan tietoisuuden erot jäsenvaltioissa muodostavat esteen sisämarkkinoille ja ovat eräs syy, jonka vuoksi monet kuluttajat eivät tee valtioiden rajat ylittäviä ostoksia ja jonka vuoksi he eivät luota siihen, että mahdolliset elinkeinonharjoittajien kanssa syntyvät riidat voidaan ratkaista helposti, nopeasti ja edullisesti. Samoista syistä elinkeinonharjoittajat saattavat jättää myymättä selänsä muussa jäsenvaltiossa oleville kuluttajille, jossa korkealuokkaisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ei ole käytettävissä riittävästi. Lisäksi sellaiseen jäsenvaltioon sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat, joissa laadukkaita vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ei ole

<sup>(1)</sup> EUVL C 181, 21.6.2012, s. 93.

<sup>(2)</sup> Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu 12. maaliskuuta 2013 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä), ja neuvoston päätös, tehty 22. huhtikuuta 2013.

<sup>(3)</sup> EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31.

<sup>(4)</sup> EYVL L 109, 19.4.2001, s. 56.

käytettävissä riittävästi, joutuvat epäedulliseen kilpailuusemaan niihin elinkeinonharjoittajiin nähden, joilla on käytettävissään tällaisia menettelyjä ja jotka voivat siten ratkaista kuluttajariitoja nopeammin ja vähemmän kustannuksin.

- (7) Jotta kuluttajat voivat hyödyntää täysimääräisesti sisämarkkinoiden mahdollisuudet, olisi vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun voitava turvautua kaikentyyppisissä tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvissa valtion sisäisissä ja valtioiden rajat ylittävissä riidoissa, sitä koskevien menettelyjen olisi oltava kaikkialla unionissa sovellettavien yhdenmukaisten laatuvaatimusten mukaisia, ja kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien olisi oltava tietoisia näistä menettelyistä. Rajatylittävän kaupan ja henkilöiden liikkuvuuden lisääntymisen vuoksi on myös tärkeää, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet käsittelevät valtioiden rajat ylittäviä riitoja tehokkaasti.
- (8) Kuten Euroopan parlamentti on vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä siviili-, kauppa- ja perheoikeuden alan asioissa 25 päivänä lokakuuta 2011 antamassaan päätöslauselmassa sekä kuluttajille ja kansalaisille tarkoitettujen yhtenäismarkkinoiden toteuttamisesta 20 päivänä toukokuuta 2010 antamassaan päätöslauselmassa esittänyt, kansalaisille tuloksia tuottavia sisämarkkinoita koskevassa kokonaisvaltaisessa lähestymistavassa olisi ensisijaisesti kehitettävä yksinkertaisia, kohtuuhintaisia, tarkoitukseenmukaisia ja helposti saatavilla olevia oikeussuojajärjestelmiä.
- (9) Komissio on 13 päivänä huhtikuuta 2011 antamassaan tiedonannossa ”Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti – 12 viputekijää kasvun vauhdittamiseksi ja luottamuksen lisäämiseksi – ”Yhdessä uuteen kasvuun”” esittänyt vaihtoehtoisia riidanratkaisua koskevaa lainsäädäntöä, johon sisältyy myös sähköistä kaupankäyntiä koskeva ulottuvuus, yhtenä kahdestatoista viputekijästä, joilla vauhditetaan kasvua, lisätään luottamusta ja edistytään sisämarkkinoiden toteuttamisessa.
- (10) Eurooppa-neuvosto on 24–25 päivänä maaliskuuta ja 23 päivänä lokakuuta 2011 antamissaan päätelmissä kehottanut Euroopan parlamenttia ja neuvostoa hyväksymään vuoden 2012 loppuun mennessä ensimmäisen erän ensisijaisia toimenpiteitä sisämarkkinoiden vauhdittamiseksi. Euroopan unionin neuvosto on lisäksi keskeisistä toimista sisämarkkinoiden toimivuuden parantamiseksi 30 päivänä toukokuuta 2011 antamissaan päätelmissä korostanut sähköisen kaupankäynnin merkitystä ja ollut yhtä mieltä siitä, että kuluttajien vaihtoehtoiset riidanratkaisujärjestelyt voivat taata edullisen, yksinkertaisen ja nopean muutoksenhakukanavan sekä kuluttajille että elinkeinonharjoittajille. Näiden järjestelyjen onnistunut täytäntöönpano vaatii kaikkien toimijoiden pitkäjänteistä poliittista sitoutumista ja tukea ilman, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten päätöksenteon kohtuuhintaisuus, avoimuus, joustavuus, nopeus ja laatu vaarantuvat.
- (11) Koska verkkokaupan ja erityisesti rajatylittävän kaupan merkitys kasvaa jatkuvasti unionin taloudellisen toiminnan keskeisenä osana, tarvitaan asianmukaisesti toimiva vaihtoehtoinen riidanratkaisuinfrastruktuuri kuluttajariitoja varten ja myös asianmukaisesti integroitu verkkovälitteinen riidanratkaisujärjestelmä sähköisestä toteutetuista

liiketoimista johtuvia kuluttajariitoja varten, jotta saavutetaan sisämarkkinoiden toimenpidepakettiin sisältyvä tavoite parantaa kuluttajien luottamusta sisämarkkinoihin.

- (12) Tämä direktiivi ja kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta 21 päivänä toukokuuta 2013 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) N:o 524/2013<sup>(1)</sup> ovat kaksi toisiinsa liittyvää ja keskenään täydentävää säädöstä. Asetuksella (EU) N:o 524/2013 säädetään sellaisen verkkovälitteisen riidanratkaisuforumin perustamisesta, joka antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille keskitetyn asiointipisteen, jonka avulla voidaan ratkaista tuomioistuimen ulkopuolella sähköisen kaupankäynnin yhteydessä syntyneitä riitoja turvautumalla foorumiin liittyneisiin vaihtoehtoisin riidanratkaisuelimiin, jotka tarjoavat mahdollisuuden käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä käyttäen. Näin ollen mahdollisuus turvautua laadukkaisiin riidanratkaisuelimiin kaikkialla unionissa on ennakoedellytys riitojen verkkovälitteisen riidanratkaisuforumin asianmukaiselle toiminnalle.
- (13) Tätä direktiiviä ei olisi sovellettava yleistä, muuta kuin taloudellista etua koskeviin palveluihin. Muuta kuin taloudellista etua koskevat palvelut ovat palveluja, joita ei suoriteta taloudellista vastiketta vastaan. Tämän johdosta valtion suorittamien tai sen puolesta maksutta suoritettavien yleistä, muuta kuin taloudellista etua koskevien palveluiden ei olisi kuuluttava tämän direktiivin soveltamisalaan riippumatta siitä, missä oikeudellisessa muodossa näitä palveluja tarjotaan.
- (14) Tätä direktiiviä ei olisi sovellettava potilaiden oikeuksien soveltamisesta rajatylittävässä terveydenhuollossa 9 päivänä maaliskuuta 2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/24/EU<sup>(2)</sup> 3 artiklan a alakohdassa määriteltyihin terveydenhuoltopalveluihin.
- (15) Asianmukaisesti toimivan vaihtoehtoisen riidanratkaisun kehittäminen unionissa on tarpeen kuluttajien luottamuksen lisäämiseksi sisämarkkinoihin, myös sähköisen kaupankäynnin alalla, sekä rajatylittävän ja sähköisen kaupankäynnin tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämiseksi. Tässä kehittämisessä olisi käytettävä perustana jäsenvaltioiden olemassa olevia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ja kunnioitettava niiden oikeudellisia perinteitä. Niin olemassa olevat kuin vastikään perustetut asianmukaisesti toimivat riidanratkaisuelimet, jotka täyttävät tässä direktiivissä säädetyt laatuvaatimukset, olisi katsottava tässä direktiivissä tarkoitetuiksi vaihtoehtoisiksi riidanratkaisuelimiksi. Vaihtoehtoisten riidanratkaisujen käytön laajentaminen voi osoittautua merkittäväksi myös niissä jäsenvaltioissa, joissa tuomioistuimessa viereillä olevien asioiden käsittely on pahoin ruuhkautunut, mikä estää unionin kansalaisia käyttämästä oikeuttaan oikeudenmukaiseen ja kohtuullisessa ajassa tapahtuvaan oikeudenkäyntiin.
- (16) Tätä direktiiviä olisi sovellettava kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin sopimusvelvoitteita koskeviin riitoihin, jotka johtuvat sekä verkossa että muulla tavalla tehdyistä kauppa- tai palvelusopimuksista kaikilla talouden sektoreilla, lukuun ottamatta niitä, jotka on suljettu sen soveltamisalan ulkopuolelle. Tämän olisi käsiteltävä myös riidat, jotka aiheutuvat digitaalisen sisällön myynnistä tai

(1) Ks. tämän virallisen lehden sivu 1.

(2) EUVL L 88, 4.4.2011, s. 45.

tarjoamisesta vastiketta vastaan. Tätä direktiiviä olisi sovellettava kuluttajien elinkeinonharjoittajia kohtaan tekemiin valituksiin. Sitä ei olisi sovellettava elinkeinonharjoittajien kuluttajia kohtaan tekemiin valituksiin eikä elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin. Se ei kuitenkaan saisi estää jäsenvaltioita hyväksymästä tai pitämästä voimassa säännöksiä, jotka koskevat menettelyjä tällaisten riitojen ratkaisemiseksi tuomioistuimen ulkopuolella.

- (17) Jäsenvaltioiden olisi sallittava pitää voimassa tai ottaa käyttöön kansallisia säännöksiä, jotka koskevat tämän direktiivin soveltamisalaa kuulumattomia menettelyjä, kuten elinkeinonharjoittajan käyttämiä sisäisiä valitustenkäsitelymenettelyjä. Tällaiset sisäiset valitustenkäsitelymenettelyt voivat olla tehokas keino kuluttajariitojen ratkaisemiseksi varhaisessa vaiheessa.
- (18) Kuluttajan määritelmän olisi katettava luonnolliset henkilöt, jotka toimivat tarkoituksessa, joka ei kuulu heidän elinkeino- tai ammattitoimintaansa. Jos sopimus tehdään tarkoituksessa, joka kuuluu osittain henkilön ammattitoimintaan ja osittain sen ulkopuolelle (kahta päämäärää palveleva sopimus) ja ammatillinen tarkoitus on niin vähäinen, ettei se ole vallitseva toimituskokonaisuudessa, myös tällaista henkilöä olisi kuitenkin pidettävä kuluttajana.
- (19) Joissakin voimassa olevissa unionin säädöksissä on jo vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevia säännöksiä. Oikeusvarmuuden takaamiseksi olisi säädettävä, että ristiriitatilanteessa nämä direktiivi on ensisijainen, jollei siinä nimenomaisesti toisin säädetä. Tällä direktiivillä ei etenkään saisi rajoittaa tietyistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla 21 päivänä toukokuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2008/52/EY<sup>(1)</sup> soveltamista; siinä on jo säädetty sovittelujärjestelmiä koskevat unionin tason puitteet, joita sovelletaan valtioiden rajat ylittäviin riitoihin, tämän kuitenkaan estämättä mainitun direktiivin soveltamista valtion sisäisiin sovittelujärjestelmiin. Tätä direktiiviä on tarkoitus soveltaa horisontaalisesti kaikentyyppisiin vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin, direktiivin 2008/52/EY soveltamisalaa kuuluvat vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt mukaan lukien.
- (20) Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet poikkeavat toisistaan erittäin paljon eri puolilla unionia mutta myös jäsenvaltioiden sisällä. Minkä hyvänsä sellaisen elimen olisi kuultava tämän direktiivin piiriin, joka on perustettu pysyväksi, antaa mahdollisuuden kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisen riidan ratkaisuun vaihtoehtoisella riidanratkaisumenettelyllä ja on merkitty luetteloon tämän direktiivin mukaisesti. Jos jäsenvaltiot niin päättävät, tämä direktiivi voi kattaa myös sellaiset riidanratkaisuelimet, jotka määräävät osapuolia sitovia ratkaisuja. Tuomioistuimen ulkopuolista menettelyä, joka on luotu tilapäiseksi yksittäistä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riitaa varten, ei kuitenkaan olisi pidettävä vaihtoehtoisena riidanratkaisumenettelynä.
- (21) Myös vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt poikkeavat toisistaan erittäin paljon eri puolilla unionia ja jäsenvaltioiden sisällä. Niillä voidaan tarkoittaa menettelyjä, joissa

vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin saattaa osapuolet yhteen edistääkseen sovintoratkaisua tai menettelyjä, joissa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ehdottaa ratkaisua, taikka menettelyjä, joissa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin määrää ratkaisun. Niillä voidaan myös tarkoittaa kahden tai useamman tällaisen menettelyn yhdistelmää. Tällä direktiivillä ei saisi olla vaikutusta siihen, minkä muotoisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä jäsenvaltioissa noudatetaan.

- (22) Sellaiset riidanratkaisuelinten menettelyt, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat missä hyvänsä muodossa olevan palkkion yksinomaan elinkeinonharjoittajalta, ovat omiaan aiheuttamaan eturistiriidan. Sen vuoksi nämä menettelyt olisi periaatteessa suljettava tämän direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle, jollei jäsenvaltio päättä, että tällaiset menettelyt voidaan tunnustaa tämän direktiivin mukaisiksi vaihtoehtoisiksi riidanratkaisumenettelyiksi, ja edellyttäen, että nämä elimet ovat täysin tässä direktiivissä säädettyjen erityisten riippumattomuutta ja puolueettomuutta koskevien vaatimusten mukaiset. Vaihtoehtoisin riidanratkaisuelimiin, jotka antavat mahdollisuuden ratkaista riita tällaisin menettelyin, olisi kohdistettava säännöllisiä valvontatoimia sen toteamiseksi, noudattavatko ne tässä direktiivissä säädettyjä laatuvaatimuksia, niiden riippumattomuuden takaavat erityiset lisävaatimukset mukaan lukien.
- (23) Tätä direktiiviä ei olisi sovellettava sellaisissa kuluttajavalituksissa käsittelevissä järjestelmissä sovellettaviin menettelyihin, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja, eikä osapuolten välisiin suoriin neuvotteluihin. Sitä ei myöskään olisi sovellettava tuomarin pyrkimyksiin sovittella riita sitä koskevan oikeudenkäynnin kuluessa.
- (24) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaa kuuluvat riidat voidaan toimittaa käsiteltäviksi vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, joka noudattaa tässä direktiivissä säädettyjä vaatimuksia ja joka on merkitty luetteloon sen mukaisesti. Jäsenvaltioilla olisi oltava mahdollisuus täyttää tämä velvollisuus hyödyntämällä olemassa olevia asianmukaisesti toimivia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja mukauttamalla tarvittaessa niiden käyttöalaa tai huolehtimalla uusien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamisesta. Tämän direktiivin ei olisi estettävä niiden olemassa olevien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimintaa, jotka toimivat jäsenvaltioiden kansallisten kuluttajansuojaviranomaisten yhteydessä ja joissa valtion virkamiehet vastaavat riidanratkaisusta. Valtion virkamiehiä olisi pidettävä sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien etujen edustajina. Tämän direktiivin ei olisi veloitettava jäsenvaltioita perustamaan erillistä vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä kullekin vähittäiskaupan sektorille. Jäsenvaltioilla olisi tarvittaessa oltava mahdollisuus sellaisen toissijaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen perustamiseen, joka käsittelee riitoja, joiden ratkaisemiseen ei millään tietyllä vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä ole toimivaltaa, kun tämä on välttämätöntä vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimialakohtaisen ja maantieteellisen kattavuuden ja sen käyttömahdollisuuden varmistamiseksi. Toissijaiset riidanratkaisuelimet on tarkoitettu kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien turvaksi varmistamaan, että mahdollisuus käyttää vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä on aukoton.

(<sup>1</sup>) EUVL L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (25) Tämän direktiivin ei olisi estettävä jäsenvaltioita pitämästä voimassa tai ottamasta käyttöön lainsäädäntöä, joka koskee menettelyjä kuluttajasopimusriitojen ratkaisemiseksi tuomioistuimen ulkopuolella ja joka vastaa tässä direktiivissä säädettyjä vaatimuksia. Sen varmistamiseksi, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet voivat toimia tehokkaasti, näillä elimillä olisi lisäksi oltava mahdollisuus pitää voimassa tai ottaa käyttöön sijoittautumisjäsenvaltionsa lainsäädännön mukaisesti menettelysääntöjä, joiden nojalla ne voivat kieltäytyä käsittelemästä riitoja erityistilanteissa kuten tapauksissa, joissa riita on liian monimutkainen ja se olisi sen vuoksi parempi ratkaista tuomioistuimessa. Menettelysääntöjen, jotka antavat vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille mahdollisuuden kieltäytyä käsittelemästä riitaa, ei olisi kuitenkaan haittava merkittävästi kuluttajien mahdollisuutta käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, mukaan lukien tapauksissa, joissa on kyse valtioiden rajat ylittävistä riidoista. Jäsenvaltioiden olisi sen vuoksi rahamääräisiä kynnysarvoja määrittäessään otettava aina huomioon se, että riidan todellinen arvo voi vaihdella jäsenvaltioittain, minkä johdosta suhteettoman korkean kynnysarvon asettaminen yhdessä jäsenvaltiossa saattaa haitata vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöä muista jäsenvaltioista tulevien kuluttajien toimesta. Jäsenvaltioita ei olisi vaadittava varmistamaan, että kuluttaja voi tehdä valituksensa toiselle vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, jos elin, jonka ratkaistavaksi valitus oli alun perin toimitettu, on kieltäytynyt käsittelemästä sitä menettelysääntöjensä vuoksi. Tällaisissa tapauksissa jäsenvaltioiden olisi katsottava täyttäneen velvoitteensa turvata vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kattavuus.
- (26) Tällä direktiivillä olisi annettava johonkin jäsenvaltioon sijoittautuneille elinkeinonharjoittajille mahdollisuus kuu- lua toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen piiriin. Jotta vaihtoehtoisen riidanratkaisun kattavuutta ja kuluttajien mahdollisuuksia käyttää tällaista vaihtoehtoista riidanratkaisua voitaisiin parantaa koko unionin alueella, jäsenvaltioilla olisi oltava mahdollisuus päättää käyttää toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneita vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä tai alueellisia, ylikansallisia tai yleiseurooppalaisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, jos eri jäsenvaltioissa toimivat elinkeinonharjoittajat kuuluvat saman vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen piiriin. Toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneiden vaihtoehtoisten riidanratkaisuelimien tai alueellisten, ylikansallisten tai yleiseurooppalaisten riidanratkaisuelinten käyttö ei kuitenkaan saisi vaikuttaa jäsenvaltioiden vastuuseen varmistaa täysi kattavuus ja mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisua.
- (27) Tällä direktiivillä ei olisi estettävä jäsenvaltioita säilyttämästä tai ottamasta käyttöön vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, joissa käsitellään samanlaisia tai samantyyppisiä elinkeinonharjoittajan ja useamman kuluttajan välisiä riitoja yhdistettyinä. Ryhmäkohtaisista tuomioistui- men ulkopuolisista sovintoratkaisuista olisi tehtävä kattavia vaikutustenarviointeja, ennen kuin tällaisia ratkaisuja ehdotetaan unionin tasolla. Tehokkaan ryhmäkohtaisen valitusjärjestelmän sekä mahdollisuuden turvautua hel- posti vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöön olisi täy- dennettävä toisiaan eivätkä nämä kaksi menettelyä saisi olla toisensa pois sulkevia.
- (28) Tämän direktiivin piiriin kuuluviin riitoihin liittyvien tie- tojen 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<sup>(1)</sup> nojalla annettujen jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten mukaisia henkilö- tietojen suojaa koskevia sääntöjä.
- (29) Vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn kaikissa vaiheissa olisi kunnioitettava luottamuksellisuutta ja yksityisyyden suojaa. Jäsenvaltioita olisi rohkaistava turvaamaan vaihto- ehtoisten riidanratkaisumenettelyjen luottamuksellisuus mahdollisessa myöhemmässä siviili- tai kauppa oikeudelli- sessä oikeudenkäynnissä tai väliesmenettelyssä.
- (30) Jäsenvaltioiden olisi kuitenkin varmistettava, että vaihto- ehtoiset riidanratkaisuelimet julkistavat usein toistuvat järjestelmälliset tai merkittävät ongelmat, jotka johtavat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien väliin riitoihin. Täl- laisten tietojen antamisen yhteydessä voidaan antaa suo- situksia siitä, kuinka tällaiset ongelmat voidaan välttää tai ratkaista tulevaisuudessa, jotta voidaan parantaa elinkei- nonharjoittajien toimintatapaa sekä edistää tietojen ja parhaiden käytäntöjen vaihtoa.
- (31) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoiset riid- anratkaisuelimet ratkaisevat riitoja tavalla, joka on oi- keudenmukainen, tarkoituksenmukainen ja niin kulutta- jan kuin elinkeinonharjoittajan kannalta oikeasuhteinen, sekä valitukseen liittyvien asianhaarojen objektiivisen arvioinnin perusteella ottaen osapuolten oikeudet asian- mukaisesti huomioon.
- (32) Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten riippumattomuus ja koskemattomuus ovat olennaisen tärkeitä, jotta unionin kansalaiset voivat luottaa siihen, että vaihtoehtoiset riid- anratkaisumenettelyt johtavat heidän kannaltaan oi- keudenmukaiseen ja riippumattomaan lopputulokseen. Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavan luonnollisen henkilön tai kollegiaalisen elimen olisi oltava riippuma- ton kaikista tahoista, joiden etuihin tulos voi vaikuttaa, eikä kyseistä henkilöä tai elintä saisi koskea eturistiriita, joka voisi estää häntä tai sitä tekemästä päätöstä oi- keudenmukaisesti, puolueettomasti ja riippumattomasti.
- (33) Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavia luonnollisia henkilöitä olisi pidettävä puolueettomina ainoastaan, mi- käli heitä ei voida painostaa tavalla, joka voi vaikuttaa heidän asennoitumiseensa riitaan. Nämä henkilöt olisi heidän toimintansa riippumattomuuden varmistamiseksi myös nimitettävä riittävän pitkäksi ajaksi eikä minkään osapuolen tai sen edustajan olisi voitava antaa heille mi- tään ohjeita.
- (34) Mahdollisten eturistiriitojen estämiseksi vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavien luonnollisten henkilöiden olisi ilmoitettava kaikki olosuhteet, jotka saattavat vaikut- taan heidän riippumattomuuteensa ja puolueettomuut- teensa tai aiheuttaa eturistiriidan jommankumman osa- puolen kanssa, joiden välistä riitaa heitä pyydetään rat- kaisemaan. Tämä saattaa olla vaihtoehtoisen riidanratkai- sumenettelyn tuloksesta seuraava välitön tai välillinen ta- loudellinen etu tai mahdollinen henkilö- tai liiketoimin- tasuhde yhteen tai useampaan osapuoleen kolmen tehtä- vän vastaanottamista edeltävän vuoden aikana, mukaan lukien se, että kyseinen henkilö on jossakin muussa tar- koituksessa kuin vaihtoehtoisen riidanratkaisun edistämi- seksi toiminut kolmen vuoden aikana ennen tehtävän vastaanottamista yhden tai useamman osapuolen tai sel- laisen ammattialajärjestön tai elinkeinonharjoittajien jär- jestön puolesta, jonka jäsen jokin osapuoli on, taikka tällaisen järjestön muun jäsenen puolesta.

(<sup>1</sup>) EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31.



- (35) On erityisen tärkeää varmistaa, ettei tällaisia paineita ole silloin, kun vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat missä hyvänsä muodossa olevaa palkkiota elinkeinonharjoittajalta. Sen vuoksi olisi säädettävä erityisistä vaatimuksista sen varalta, että jäsenvaltiot päättävät hyväksyä tällaisia riidanratkaisumenettelyjä tämän direktiivin mukaisiksi vaihtoehtoisiksi riidanratkaisumenettelyiksi. Jos vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan sellaisen ammattialajärjestön tai elinkeinonharjoittajien järjestön palveluksessa, jonka jäsen elinkeinonharjoittaja on, tai saavat siltä missä hyvänsä muodossa olevaa palkkiota, heillä olisi oltava käytössään erilliset, tähän tarkoitukseen osoitetut varat, jotka ovat riittävät heidän tehtäviensä suorittamiseen.
- (36) Jotta vaihtoehtoisella riidanratkaisulla olisi onnistumisen mahdollisuudet ja erityisesti jotta voidaan varmistaa tarvittava luottamus vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin, on erityisen tärkeää, että tällaisesta riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on tarvittava asiantuntemus, mukaan lukien lainsäädännön yleinen tuntemus. Heillä olisi erityisesti oltava riittävästi yleistietoa oikeudellisista kysymyksistä riidan oikeudellisten vaikutusten ymmärtämiseksi ilman, että heidän kuitenkin tarvitsee olla päteviä oikeusalan ammattilaisia.
- (37) Tiettyjen laatuperiaatteiden soveltaminen vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin lujittaa sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien luottamusta tällaisiin menettelyihin. Tällaisia laatuperiaatteita on unionin tasolla kehitetty ensimmäisen kerran komission suosituksissa 98/257/EY ja 2001/310/EY. Tekemällä joistakin mainituissa komission suosituksissa esitetyistä periaateista sitovia tällä direktiivillä vahvistetaan joukko laatuvaatimuksia, joita sovelletaan kaikkiin komissiolle ilmoitetun vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen toteuttamiin vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin.
- (38) Tällä direktiivillä olisi otettava käyttöön vaihtoehtoisin riidanratkaisuelimiin sovellettavia laatuvaatimuksia, joilla olisi taattava suojelun yhtäläinen taso ja yhtäläiset kuluttajien oikeudet niin valtion sisäisissä kuin valtioiden rajat ylittävissä riidoissa. Tämä direktiivi ei saisi estää jäsenvaltioita hyväksymästä tai pitämästä voimassa sääntöjä, jotka ovat tässä direktiivissä säädettyjä pidemmälle meneviä.
- (39) Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi oltava helposti saatavilla ja avoimia. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja -menettelyjen avoimuuden varmistamiseksi on välttämätöntä, että osapuolet saavat selkeät ja ymmärrettävät tiedot, jotka he tarvitsevat voidakseen tehdä perustellun päätöksen ennen vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aloittamista. Tällaisten tietojen toimittamista elinkeinonharjoittajille ei olisi vaadittava silloin, kun heidän osallistumisensa vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin on kansallisen lainsäädännön nojalla pakollista.
- (40) Asianmukaisesti toimivan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen olisi saatettava sekä verkkovälitteisesti että muulla tavalla suoritettavat riitojen käsittelyt päätökseen joutuisasti 90 kalenteripäivän kuluessa alkaen päivästä, jona se on vastaanottanut täydelliset valitusasiakirjat, mukaan lukien kaikki asiaankuuluvat valitukseen liittyvät kirjalliset todisteet, ja päättyen päivänä, jona vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ratkaisu annetaan saataville. Valituksen vastaanottaneen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen olisi ilmoitettava osapuolille siitä, että se on saanut kaikki vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn toteuttamiseksi tarvittavat asiakirjat. Joissakin poikkeuksellisissa, luonteeltaan hyvin monimutkaisissa tapauksissa, mukaan lukien tapaukset, joissa jompikumpi osapuoli ei perustellusta syystä voi osallistua vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi voitava pidentää tätä määräaika, jotta ne voisivat tarkastella kyseistä tapusta. Osapuolille olisi ilmoitettava tällaisesta määrärajan pidentämisestä sekä arvioidusta riidan ratkaisemiseksi tarvittavasta ajasta.
- (41) Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olisi mieluiten oltava kuluttajalle maksuttomia. Jos kustannuksia peritään, vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn olisi oltava helposti saatavilla, houkutteleva ja kuluttajille edullinen. Perittävät kustannukset eivät tämän vuoksi saisi olla nimellistä korvausta suurempia.
- (42) Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olisi oltava oikeudenmukaisia niin, että riidan osapuolet ovat täysin tietoisia kaikista oikeuksistaan ja tällaisen menettelyn puitteissa tekemiensä valintojen seurauksista. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi annettava kuluttajille tietoja heidän oikeuksistaan, ennen kuin nämä hyväksyvät ehdotetun ratkaisun tai noudattavat sitä. Molempien osapuolten olisi myös voitava toimittaa tietojaan ja todisteitaan olematta fyysisesti läsnä.
- (43) Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen sopimus, jonka mukaan valitukset saatetaan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäviksi, ei saisi olla kuluttajaa sitova, jos sopimus on tehty ennen riidan syntymistä ja jos se johtaa siihen, että kuluttaja menettää oikeutensa nostaa kanne tuomioistuimessa riidan ratkaisemiseksi. Sellaisissa vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä, joissa riita pyritään ratkaisemaan määräämällä ratkaisu, annettu ratkaisu saisi lisäksi olla osapuolia sitova vain, jos näille on ilmoitettu ratkaisun sitovuudesta ennakoita ja jos osapuolet ovat tämän nimenomaisesti hyväksyneet. Elinkeinonharjoittajan nimenomaista hyväksyntää ei olisi vaadittava, jos tällaiset ratkaisut kansallisten sääntöjen mukaan sitovat elinkeinonharjoittajia.
- (44) Vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä, joissa riita pyritään ratkaisemaan antamalla kuluttajaa sitova ratkaisu tilanteessa, jossa lainvalintatilannetta ei ole, määrätty ratkaisu ei saisi johtaa siihen, että kuluttaja menettää hänelle sellaisin säännöksin annetun suojan, joista ei voida poiketa sopimuksin sen jäsenvaltion lain mukaan, jossa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan asuinpaikka on. Lainvalintatilanteessa, jossa kauppa- tai palvelusopimukseen sovellettava laki määräytyy sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista 17 päivänä kesäkuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY)

N:o 593/2008<sup>(1)</sup> (Rooma I) 6 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaisesti, vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen määräämä ratkaisu ei saisi johtaa siihen, että kuluttaja menettää hänelle sellaisin säännöksin annetun suojan, joista ei voida sopimuksin poiketa sen jäsenvaltion lain mukaan, jossa kuluttajan asuinpaikka on. Lainvalintatilanteessa, jossa kauppa- tai palvelusopimukseen sovellettava laki määräytyy sopimusvelvoitteisiin sovellettavaa lakia koskevan 19 päivänä kesäkuuta 1980 tehdyn Rooman yleissopimuksen<sup>(2)</sup> 5 artiklan 1–3 kohdan mukaisesti, vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen määräämä ratkaisu ei saisi johtaa siihen, että kuluttaja menettää sen jäsenvaltion lain pakottavin säännöksin hänelle annetun suojan, jossa hänen asuinpaikkansa on.

- (45) Oikeus tehokkaihin oikeussuojakeinoihin ja oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ovat perusoikeuksia, joista on määrätty Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa. Vaihtoehdoisia riidanratkaisumenettelyjä ei tästä syystä olisi luotava sellaisiksi, että niillä korvataan tuomioistuinmenettely, eikä kuluttaja tai elinkeinonharjoittaja saisi niiden johdosta menettää oikeuttaan hakea oikeussuojaa tuomioistuimelta. Tämä direktiivi ei saisi estää osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi. Jos riitaa ei ole voitu ratkaista tietyllä vaihtoehdoisella riidanratkaisumenettelyllä, jonka ratkaisu ei ole sitova, osapuolia ei olisi estettävä panemasta myöhemmin vireille kyseiseen riitaan liittyvää oikeudenkäyntimenettelyä. Jäsenvaltioiden olisi voitava valita sopivat keinot tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Niiden olisi voitava säätää muun muassa siitä, että määrä- tai vanhentumisajat eivät umpeudu vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn aikana.
- (46) Jotta vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet voisivat toimia tehokkaasti, niillä olisi oltava käytössään riittävät henkilökä aineelliset ja taloudelliset resurssit. Jäsenvaltioiden olisi päätettävä niiden alueella toimivia vaihtoehdoisia riidanratkaisuelimiä koskevan asianmukaisen rahoituksen muodosta rajoittamatta jo toiminnassa oleville elimille myönnettävää rahoitusta. Tällä direktiivillä ei saisi olla vaikutusta siihen, saavatko vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet julkista vai yksityistä rahoitusta vai yhdistettyä julkista ja yksityistä rahoitusta. Vaihtoehdoisia riidanratkaisuelimiä olisi kuitenkin kannustettava harkitsemaan nimenomaisesti yksityisiä rahoitusmuotoja ja käyttämään julkista rahoitusta ainoastaan jäsenvaltioiden harkinnan mukaan. Tämä direktiivi ei saisi vaikuttaa yritysten taikka ammattialajärjestöjen tai elinkeinonharjoittajien järjestöjen mahdollisuuteen rahoittaa vaihtoehdoisia riidanratkaisuelimiä.
- (47) Riitatilanteessa on tarpeen, että kuluttajat voivat löytää nopeasti ne vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet, joilla on toimivalta käsitellä heidän valituksiaan, ja tietää, osallistuuko kyseinen elinkeinonharjoittaja vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi annetun valituksen käsitelyyn. Elinkeinonharjoittajien, jotka ovat sitoutuneet vaihtoehdoisten riidanratkaisuelinten käyttöön kuluttajariitojen ratkaisemiseksi, olisi ilmoitettava kuluttajille niiden yhden tai useampien riidanratkaisuelinten osoite ja verkkosivusto, joiden piiriin elinkeinonharjoittajat kuuluvat. Nämä tiedot olisi toimitettava selkeästi, kattavasti ja helposti saatavilla olevalla tavalla elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla, jos sillä on sellainen, ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen kauppa- tai palvelusopimuksen yleisissä ehtoissa. Elinkeinonharjoittajilla olisi oltava mahdollisuus antaa verkkosivustollaan ja asianomaisten sopimusten ehtoissa lisätietoja sisäisistä valitustenkäsitelymenettelyistään tai muista keinoista ottaa niihin suoraan yhteyttä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisemiseksi ilman niiden toimittamista vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi. Jos riitaa ei voida ratkaista suoraan, elinkeinonharjoittajan olisi toimitettava kuluttajalle paperilla tai muulla pysyvällä tavalla tiedot vaihtoehdoisista riidanratkaisuelimistä ja ilmoitettava, aikooko hän käyttää niitä.
- (48) Elinkeinonharjoittajia koskeva velvoite ilmoittaa kuluttajille vaihtoehdoisista riidanratkaisuelimistä, joiden piiriin asianomaiset elinkeinonharjoittajat kuuluvat, ei saisi vaikuttaa unionin muiden säädösten säännöksiin, jotka koskevat tuomioistuimen ulkopuolisista oikeussuojakeinoista kuluttajille annettavia tietoja ja joita olisi sovellettava tässä direktiivissä säädetyin asianomaisten tiedonantovelvollisuuden lisäksi.
- (49) Tässä direktiivissä ei olisi vaadittava, että elinkeinonharjoittajien osallistuminen vaihtoehdoisiin riidanratkaisumenettelyihin on pakollista tai tällaisten menettelyjen ratkaisu sitoo elinkeinonharjoittajia, jos kuluttaja on tehnyt valituksen heitä kohtaan. Elinkeinonharjoittajia olisi kuitenkin mahdollisuuksien mukaan rohkaistava osallistumaan vaihtoehdoisiin riidanratkaisumenettelyihin, jotta voidaan varmistaa, että kuluttajilla on mahdollisuus saada oikeussuojaa ja että heillä ei ole velvollisuutta luopua vaatimuksistaan. Tällä direktiivillä ei sen vuoksi olisi rajoitettava sellaisten kansallisten sääntöjen soveltamista, joilla tehdään elinkeinonharjoittajien osallistuminen tällaisiin menettelyihin pakolliseksi tai asetetaan sitä koskevia kannustimia tai seuraamuksia tai joilla menettelyjen tuoma ratkaisu tehdään elinkeinonharjoittajia sitovaksi, edellyttäen, että tällaisella lainsäädännöllä ei estetä osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi, kuten Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa määrätään.
- (50) Jottei vaihtoehdoisille riidanratkaisuelimille asetettaisi tarpeetonta rasitusta, jäsenvaltioiden olisi rohkaistava kuluttajia ottamaan yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja pyrkiään ratkaisemaan ongelma kahdenvälisesti ennen valituksen tekemistä vaihtoehdoiselle riidanratkaisuelimelle. Näin kuluttajat voisivat useissa tapauksissa ratkaista riitansa nopeasti ja varhaisessa vaiheessa.
- (51) Jäsenvaltioiden olisi kutsuttava ammattialajärjestöjen, elinkeinonharjoittajien järjestöjen ja kuluttajajärjestöjen edustajia osallistumaan vaihtoehdoisten riidanratkaisujärjestelmien kehittämiseen erityisesti puolueettomuuden ja riippumattomuuden periaatteen huomioon ottamisen osalta.
- (52) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet tekevät yhteistyötä valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemisessa.

(1) EUVL L 177, 4.7.2008, s. 6.

(2) EYVL L 266, 9.10.1980, s. 1.

- (53) Unionissa olisi vahvistettava rahoituspalvelujen alalla toimivien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoja, joita ovat esimerkiksi rahoituspalvelualan riitojenratkaisuverkosto, FIN-NET. Jäsenvaltioiden olisi rohkaistava vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä liittymään osaksi tällaisia verkostoja.
- (54) Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja kansallisten viranomaisten tiiviin yhteistyön on määrä parantaa kuluttajansuojaa koskevien unionin säädösten tehokasta soveltamista. Komission ja jäsenvaltioiden olisi helpotettava vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten välistä yhteistyötä, jotta voidaan rohkaista parhaiden käytäntöjen ja teknisen osaamisen vaihtoa ja keskustella vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen toimintaan liittyvistä ongelmista. Tällaista yhteistyötä olisi tuettava muun muassa tulevalle unionin kuluttajaohjelmalla.
- (55) Sen varmistamiseksi, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet toimivat moitteettomasti ja tehokkaasti, niiden toimintaa olisi seurattava tiiviisti. Tätä varten kunkin jäsenvaltion olisi nimettävä yksi tai useampi toimivaltainen viranomainen tämän tehtävän hoitamiseksi. Komission ja tämän direktiivin mukaisten toimivaltaisten viranomaisten olisi julkaistava luettelo tämän direktiivin mukaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja pidettävä se ajan tasalla. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, Euroopan kuluttajakeskusten verkosto ja tarvittaessa tämän direktiivin mukaisesti nimetyt elimet julkaisevat tämän luettelon verkkosivustollaan tarjoamalla linkin komission verkkosivustolle ja mahdollisuuksien mukaan jollakin pysyvällä tavalla niiden toimitiloissa. Lisäksi jäsenvaltioiden olisi rohkaistava myös merkittäviä kuluttajajärjestöjä ja elinkeinonharjoittajien järjestöjä julkaisemaan tämä luettelo. Jäsenvaltioiden olisi myös varmistettava asianmukainen tietojen jakaminen siitä, mitä kuluttajien olisi tehtävä, jos heillä on riita elinkeinonharjoittajan kanssa. Lisäksi toimivaltaisten viranomaisten olisi julkaistava säännöllisesti raportteja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittymisestä ja toiminnasta omassa jäsenvaltiossaan. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi ilmoitettava toimivaltaisille viranomaisille tarkat tiedot, joiden perusteella nämä raportit olisi laadittava. Jäsenvaltioiden olisi rohkaistava vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä toimittamaan nämä tiedot yhdenmukaisen menetelmän käyttämisestä kuluttajavalitusten ja kuluttajatiedustelujen luokittelussa ja ilmoittamisessa 12 päivänä toukokuuta 2010 annetun komission suosituksen 2010/304/EU<sup>(1)</sup> mukaisesti.
- (56) On välttämätöntä, että jäsenvaltiot säätävät tämän direktiivin noudattamiseksi annettujen kansallisten säännösten rikkomisen seuraamuksia koskevat säännöt ja varmistavat, että nämä säännöt pannaan täytäntöön. Seuraamusten olisi oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.
- (57) Kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 27 päivänä lokakuuta 2004 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 2006/2004<sup>(2)</sup> (asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä) olisi muutettava niin, että sen liitteeseen sisällytetään viittaus tähän direktiiviin, jotta tämän direktiivin täytäntöönpanoa koskevaa rajatylittävää yhteistyötä voidaan tehostaa.
- (58) Kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista 23 päivänä huhtikuuta 2009 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviä 2009/22/EY<sup>(3)</sup> (kieltokannedirektiivi) olisi muutettava niin, että sen liitteeseen sisällytetään viittaus tähän direktiiviin, jotta voidaan varmistaa tässä direktiivissä säädettyjen kuluttajien kollektiivisten etujen suoja.
- (59) Jäsenvaltiot ovat selittävistä asiakirjoista 28 päivänä syyskuuta 2011 annetun jäsenvaltioiden ja komission yhteisen poliittisen lausuman<sup>(4)</sup> mukaisesti sitoutuneet perustelluissa tapauksissa liittämään ilmoitukseen toimenpiteistä, jotka koskevat direktiivin saattamista osaksi kansallista lainsäädäntöä, yhden tai useamman asiakirjan, joista käy ilmi direktiivin osien ja kansallisen lainsäädännön osaksi saattamiseen tarkoitettujen välineiden vastaavien osien suhde. Tämän direktiivin osalta lainsäätäjä pitää tällaisten asiakirjojen toimittamista perusteltuna.
- (60) Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa tämän direktiivin tavoitetta, joka on sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan edistäminen saavuttamalla kuluttajansuojan korkea taso ja rajoittamatta kuluttajien oikeutta saattaa asiansa tuomioistuimen ratkaistavaksi, vaan se voidaan paremmin saavuttaa unionin tasolla, joten unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä direktiivissä ei ylitetä sitä, mikä on tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarpeen.
- (61) Tässä direktiivissä kunnioitetaan perusoikeuksia ja noudatetaan Euroopan unionin perusoikeuskirjassa ja erityisesti sen 7, 8, 38 ja 47 artiklassa tunnustettuja periaatteita.
- (62) Euroopan tietosuojavaltuutettua on kuultu yksilöiden suojelusta yhteisöjen toimielinten ja elinten suorittamassa henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 18 päivänä joulukuuta 2000 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 45/2001<sup>(5)</sup> 28 artiklan 2 kohdan mukaisesti, ja hän on antanut lausunnon 12 päivänä tammikuuta 2012<sup>(6)</sup>,

<sup>(1)</sup> EUVL L 136, 2.6.2010, s. 1.

<sup>(2)</sup> EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>(3)</sup> EUVL L 110, 1.5.2009, s. 30.

<sup>(4)</sup> EUVL C 369, 17.12.2011, s. 14.

<sup>(5)</sup> EYVL L 8, 12.1.2001, s. 1.

<sup>(6)</sup> EUVL C 136, 11.5.2012, s. 1.

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

## I LUKU

### YLEISET SÄÄNNÖKSET

#### 1 artikla

##### Kohde

Tämän direktiivin tarkoituksena on saavuttamalla korkeatasoinen kuluttajansuojan taso edistää sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa varmistamalla, että kuluttajat voivat halutessaan toimittaa elinkeinonharjoittajiin kohdistuvia valituksia sellaisten elinten käsiteltäviksi, jotka antavat mahdollisuuden riippumattomiin, puolueettomiin, avoimiin, tehokkaisiin, nopeisiin ja oikeudenmukaisiin vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin. Tällä direktiivillä ei rajoiteta sellaisen kansallisen lainsäädännön soveltamista, jolla osallistuminen tällaisiin menettelyihin tehdään pakolliseksi edellyttäen, että tällaisella lainsäädännöllä ei estetä osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi.

#### 2 artikla

##### Soveltamisala

1. Tätä direktiiviä sovelletaan valtion sisäisten ja valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemiseksi toteutettaviin tuomioistuimen ulkopuolisiin riidanratkaisumenettelyihin, jotka koskevat unioniin sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan ja unionissa asuvan kuluttajan välisistä kauppaa- tai palvelusopimuksista johtuvia velvoitteita ja jotka toteuttaa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, joka ehdottaa ratkaisua tai määrää ratkaisun taikka saattaa osapuolet yhteen helpottaakseen sovintoratkaisun löytämistä.

2. Tätä direktiiviä ei sovelleta

- a) sellaisissa riidanratkaisuelimissä toteutettaviin menettelyihin, joissa riidan ratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan yksittäisen elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat palkkionsa yksinomaan yksittäiseltä elinkeinonharjoittajalta, paitsi jos jäsenvaltiot päättävät sallia tällaiset menettelyt tämän direktiivin mukaisina vaihtoehtoisina riidanratkaisumenettelyinä ja II luvussa säädetyt vaatimukset, mukaan lukien 6 artiklan 3 kohdassa asetetut riippumattomuutta ja avoimuutta koskevat erityiset vaatimukset, täytyvät;
- b) sellaisissa kuluttajavalituksia käsittelevissä järjestelmissä toteutettaviin menettelyihin, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja;
- c) yleistä, muuta kuin taloudellista etua koskeviin palveluihin;
- d) elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin;
- e) kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin suoriin neuvotteluihin;
- f) tuomarin pyrkimykseen sovittelua riita sitä koskevan oikeudenkäynnin kuluessa;
- g) menettelyihin, jotka elinkeinonharjoittaja on aloittanut kuluttajaa vastaan;

h) terveydenhuollon ammattihenkilön potilaalle antamiin terveyspalveluihin potilaan terveydentilan arvioimiseksi, ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi, mukaan lukien lääkkeiden ja lääkinnällisten laitteiden määrääminen, toimittaminen ja tarjoaminen;

i) jatko- ja korkeakoulutuksen julkisiin tarjoajiin.

3. Tässä direktiivissä asetetaan vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja -menettelyjä koskevia yhdenmukaistettuja laatuvaatimuksia sen varmistamiseksi, että kuluttajat voivat direktiivin täytäntöönpanon jälkeen turvautua laadukkaisiin, avoimiin, tehokkaisiin ja oikeudenmukaisiin tuomioistuimen ulkopuolisiin oikeussuojajärjestelmiin riippumatta siitä, mikä on heidän asuinpaikkansa unionissa. Jäsenvaltiot voivat korkeamman kuluttajansuojan tason varmistukseen pitää voimassa tai ottaa käyttöön sääntöjä, jotka menevät pitemmälle kuin ne, joista on säädetty tässä direktiivissä.

4. Tässä direktiivissä tunnustetaan jäsenvaltioiden toimivalta päättää siitä, onko niiden alueelle sijoittautuneilla vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä toimivalta määrätä ratkaisu.

#### 3 artikla

##### Suhde unionin muihin säädöksiin

1. Jos jokin tämän direktiivin säännös on ristiriidassa toisessa unionin säädöksessä olevan sellaisen säännöksen kanssa, joka koskee tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja, jotka kuluttaja on pannut vireille elinkeinonharjoittajaa vastaan, tämän direktiivin säännös on ensisijainen, jollei tässä direktiivissä toisin säädetä.

2. Tällä direktiivillä ei rajoiteta direktiivin 2008/52/EY soveltamista.

3. Tämän direktiivin 13 artikla ei rajoita niiden säännösten soveltamista, jotka koskevat mainitun artiklan lisäksi sovellettavia unionin muihin säädöksiin sisältyviä tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja koskevaa kuluttajille suunnattua tiedottamista.

#### 4 artikla

##### Määritelmät

1. 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) 'kauppasopimuksella' sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan kuluttajalle tavarantoimintasuorituksen ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan tavarantoiminnan hinnan, mukaan lukien sopimukset, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja;
- d) 'palvelusopimuksella' muuta sopimusta kuin kauppasopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan palvelun hinnan;
- e) 'valtion sisäisellä riidalla' sopimusta koskevaa riitaa, joka johtuu kauppa- tai palvelusopimuksesta, jos kuluttaja tilatessaan kyseisen tavarantoiminnan tai palvelun asuu siinä jäsenvaltiossa, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut;
- f) 'valtioiden rajat ylittävällä riidalla' sopimusta koskevaa riitaa, joka johtuu kauppa- tai palvelusopimuksesta, jos kuluttaja tilatessaan tavarantoiminnan tai palvelun asuu muussa jäsenvaltiossa kuin siinä, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut;
- g) 'vaihtoehtoisella riidanratkaisumenettelyllä' 2 artiklassa tarkoitettua menettelyä, joka täyttää tässä direktiivissä asetetut vaatimukset ja jonka toteuttaa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin;
- h) 'vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä' elintä, joka, sillä olevasta nimestä tai nimityksestä riippumatta, on perustettu pysyväksi ja antaa mahdollisuuden riidan ratkaisuun vaihtoehtoisella riidanratkaisumenettelyssä ja joka on merkitty luetteloon 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti;
- i) 'toimivaltaisella viranomaisella' jäsenvaltion tämän direktiivin soveltamiseksi nimeämää kansallista, alueellista tai paikallista viranomaista.

## 2. Elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut

— sinne, missä hänen liiketoimipaikkansa on, jos elinkeinonharjoittaja on luonnollinen henkilö,

— sinne, missä sillä on sääntömääräinen kotipaikka, hallinnollinen päätoimipaikka tai pääasiallinen liiketoimipaikka, mukaan luettuna sivutoimipaikka, edustaja tai muu toimipaikka, jos elinkeinonharjoittaja on yritys tai muu oikeushenkilö taikka luonnollisten tai oikeushenkilöiden yhteenliittymä.

## 3. Vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on sijoittautunut

— paikkaan, jossa se harjoittaa vaihtoehtoista riidanratkaisutoimintaa, jos elimen toiminnasta vastaa luonnollinen henkilö,

— paikkaan, jossa oikeushenkilö tai luonnollisten henkilöiden tai oikeushenkilöiden yhteenliittymä harjoittaa vaihtoehtoista riidanratkaisutoimintaa tai jossa sillä on sääntömääräinen kotipaikka, jos elimen toiminnasta vastaa tuo oikeushenkilö taikka luonnollisten tai oikeushenkilöiden yhteenliittymä,

— paikkaan, jossa viranomaisella tai muulla julkisella elimellä on kotipaikka, jos elimen toiminnasta vastaa kyseinen viranomainen tai muu julkinen elin.

## II LUKU

### MAHDOLLISUUS KÄYTTÄÄ VAIHTOEHTOISIA RIIDANRATKAISUELIMIÄ JA -MENETTELYJÄ SEKÄ NIIHIN SOVELETTAVAT VAATIMUKSET

#### 5 artikla

#### Mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja -menettelyjä

1. Jäsenvaltioiden on edistettävä kuluttajien mahdollisuuksia käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ja varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat, joissa on osapuolena niiden alueelle sijoittautunut elinkeinonharjoittaja, voidaan saattaa sellaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, joka täyttää tässä direktiivissä asetetut vaatimukset.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet

a) pitävät yllä ajantasaista verkkosivustoa, jonka kautta osapuolet saavat helposti vaihtoehtoista riidanratkaisumenettelyä koskevia tietoja ja joka antaa kuluttajille myös mahdollisuuden toimittaa valitus ja tarvittavat kirjalliset todisteet sähköisesti;

b) toimittavat osapuolille niiden sitä pyytäessä a alakohdassa tarkoitettut tiedot pysyvällä tavalla;

c) tarjoavat kuluttajille mahdollisuuden toimittaa valitus tarvittaessa muutoin kuin sähköisesti;

d) tarjoavat mahdollisuuden sähköisesti tai tarvittaessa postitse tapahtuvaan tietojenvaihtoon osapuolten välillä;

e) ottavat käsiteltäväkseen sekä valtion sisäisiä että valtioiden rajat ylittäviä riitoja, mukaan luettuna asetuksen (EU) N:o 524/2013 soveltamisalaan kuuluvat riidat; ja

f) toteuttavat tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvia riitoja käsitellessään tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen sijoittautumisjäsenvaltiossa direktiivin 95/46/EY täytäntöönpanemiseksi annetun kansallisen lainsäädännön sääntöjä, jotka koskevat henkilötietojen suojaamista.

3. Jäsenvaltiot voivat täyttää 1 kohdan mukaisen veloitteensa varmistamalla, että käytössä on toissijainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, jolla on toimivalta käsitellä mainitussa kohdassa tarkoitettuja riitoja, joiden ratkaisemiseen ei millään olemassa olevalla vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä ole toimivaltaa. Jäsenvaltiot voivat täyttää tämän velvollisuutensa myös turvautumalla toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneisiin vaihtoehtoihin riidanratkaisuelimiin taikka alueellisiin, ylikansallisiin tai yleiseurooppalaisiin riidanratkaisuelimiin, jos eri jäsenvaltioista ovat elinkeinonharjoittajat kuuluvat saman vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen piiriin, tämän kuitenkin rajoittamatta niiden vastuuta varmistaa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten täysi kattavuus ja käyttömahdollisuus.

4. Jäsenvaltiot voivat harkintansa mukaan sallia vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten pitää voimassa tai ottaa käyttöön menettelysääntöjä, jotka antavat niille mahdollisuuden kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa sillä perusteella, että

- a) kuluttaja ei ole yrittänyt ottaa yhteyttä kyseiseen elinkeinonharjoittajaan keskustellakseen valituksestaan ja pyrkiäkseen ensin ratkaisemaan asian suoraan elinkeinonharjoittajan kanssa;
- b) riita on aiheeton tai perustuu kiusantekoon;
- c) riitaa käsitellään tai sitä on aiemmin käsitelty toisessa vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä taikka jossain tuomioistuimessa;
- d) vaatimuksen arvo alittaa tai ylittää ennalta määritetyn rahallisen kynnyksen;
- e) kuluttaja ei ole tehnyt valitusta vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle ennalta määritetyssä määräajassa, mitä ei saa asettaa lyhyemmäksi kuin yhdeksi vuodeksi siitä päivästä, jona kuluttaja on tehnyt valituksen elinkeinonharjoittajalle;
- f) kyseessä olevaan tyyppiin kuuluvan riidan käsittely haittaisi muuten vakavasti vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen tehokasta toimintaa.

Jos vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ei voi menettelysääntöjensä mukaan ottaa käsiteltäväksi sille toimitettua riitaa, sen on kolmen viikon kuluessa siitä, kun vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat valitusasiakirjat on vastaanotettu, annettava kummallekin osapuolelle perusteltu selvitys syistä, joiden vuoksi se ei käsittele riitaa.

Tällaiset menettelysäännöt eivät saa merkittävästi haitata kuluttajien mahdollisuutta käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, mukaan lukien tapaukset, joissa on kyse valtioiden rajat ylittävistä riidoista.

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kun vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille on annettu mahdollisuus asettaa ennalta määritettyjä rahallisia kynnyksiarvoja rajoittaakseen mahdollisuutta käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, näitä kynnyksiarvoja ei aseteta tasolle, joka haittaa merkittävästi kuluttajan mahdollisuuksia saada valitus vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten käsiteltäväksi.

6. Jos vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ei 4 kohdassa tarkoitettujen menettelysääntöjen mukaan voi käsitellä sille toimitettua valitusta, jäsenvaltion ei tarvitse varmistaa sitä, että kuluttaja voi antaa valituksensa jonkin toisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi.

7. Jos tietyn talouden sektorin riitoja käsittelevällä vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä on toimivalta käsitellä riitoja, jotka liittyvät tuolla alalla toimivaan elinkeinonharjoittajaan, joka ei kuitenkaan ole vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen muodostavan tai sitä rahoittavan organisaation tai yhteisön jäsen, jäsenvaltion katsotaan täyttäneen 1 kohdan mukaisen velvoitteen myös kyseistä elinkeinonharjoittajaa koskevien riitojen osalta.

## 6 artikla

### Asiantuntemus, riippumattomuus ja puolueettomuus

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on tarvittava asiantuntemus ja että he ovat riippumattomia ja puolueettomia. Tämä taataan varmistamalla, että

- a) heillä on tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden oikeuskäsittelyn alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus;
- b) heidät nimitetään toimikaudeksi, joka on riittävän pitkä heidän toimintansa riippumattomuuden varmistamiseksi, ja ettei heitä voida erottaa tehtävistään ilman perusteltua syytä;
- c) he eivät ota vastaan ohjeita kummaltakaan osapuolelta tai näiden edustajilta;
- d) heidän saamansa palkkiot eivät ole kytköksissä menettelyn tulokseen;
- e) he ilmoittavat ilman aiheetonta viivytystä vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle olosuhteista, jotka voivat vaikuttaa tai joiden voidaan katsoa vaikuttavan heidän riippumattomuuteensa ja puolueettomuuteensa tai jotka voivat aiheuttaa tai joiden voidaan katsoa aiheuttavan eturistiriidan sen riidan jommankumman osapuolen kanssa, joka heidän on määrä ratkaista. Velvollisuus ilmoittaa näistä olosuhteista jatkuu koko vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ajan. Sitä ei sovelleta, jos vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin muodostuu vain yhdestä luonnollisesta henkilöstä.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä on käytössään menettelyt, joilla varmistetaan, että 1 kohdan e alakohdassa tarkoitetuissa olosuhteissa

- a) kyseinen luonnollinen henkilö korvataan toisella luonnollisella henkilöllä, jonka tehtäväksi vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely annetaan; tai jollei näin tehdä,
- b) kyseinen luonnollinen henkilö pidätty vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn toteuttamisesta ja, jos mahdollista, vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ehdottaa osapuolille riidan toimittamista sellaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, jolla on toimivalta käsitellä asianomainen riita; tai jollei näin tehdä,
- c) olosuhteista ilmoitetaan osapuolille, ja kyseinen luonnollinen henkilö saa jatkaa vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn toteuttamista vain, jos osapuolet eivät ole tätä vastustaneet saatuaan tiedon asianomaisista olosuhteista ja oikeudestaan vastustaa.

Tämä kohta ei rajoita 9 artiklan 2 kohdan a alakohdan soveltamista.

Jos vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin muodostuu vain yhdestä luonnollisesta henkilöstä, sovelletaan ainoastaan tämän kohdan ensimmäisen alakohdan b ja c alakohtaa.

3. Jos jäsenvaltiot päättävät sallia 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettujen menettelyt tämän direktiivin mukaisina vaihtoehtoisina riidanratkaisumenettelyinä, niiden on varmistettava, että nämä menettelyt täyttävät 1 ja 5 kohdassa säädettyjen yleisten vaatimusten lisäksi seuraavat erityiset vaatimukset:

- a) riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt nimittää kollegiaalinen elin tai nämä henkilöt ovat osa kollegiaalista elintä, johon kuuluu yhtä monta kuluttajajärjestöjen ja elinkeinonharjoittajan edustajaa, ja heidät nimitetään avoimen menettelyn tuloksena;
- b) riidanratkaisusta vastaavien luonnollisten henkilöiden toimikausi on vähintään kolmevuotinen, jotta voidaan varmistaa heidän toimintansa riippumattomuus;
- c) riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt sitoutuvat olemaan työskentelemättä elinkeinonharjoittajan taikka sellaisen ammattialajärjestön tai elinkeinonharjoittajien järjestön lukuun, jonka jäsen elinkeinonharjoittaja on, kolmen vuoden ajan sen jälkeen, kun heidän toimensa riidanratkaisuelimessä on päättynyt;
- d) riidanratkaisuelimellä ei ole hierarkkista tai toiminnallista sidosta elinkeinonharjoittajaan, se toimii selvästi erillään elinkeinonharjoittajan toiminnallisista yksiköistä ja sillä on tehtäviensä suorittamiseksi käytössään riittävät varat, jotka ovat erillään elinkeinonharjoittajan yleisistä varoista.

4. Jos vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan, sellaisen ammattialajärjestön tai elinkeinonharjoittajien järjestön palveluksessa, jonka jäsen elinkeinonharjoittaja on, tai saavat palkkionsa yksinomaan siltä, jäsenvaltioiden on varmistettava 1 ja 5 kohdassa esitettyjen yleisten vaatimusten lisäksi, että heillä on käytössään erilliset, heidän toimintaansa tarkoitetut varat, jotka ovat riittävät heidän tehtäviensä suorittamiseksi.

Tätä kohtaa ei sovelleta, jos kyseiset luonnolliset henkilöt ovat osa kollegiaalista elintä, johon kuuluu yhtä monta sellaisen ammattialajärjestön tai elinkeinonharjoittajien järjestön, jonka palveluksessa he ovat tai joilta he saavat palkkionsa, edustajaa ja kuluttajajärjestöjen edustajaa.

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisissa riidanratkaisuelimissä, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt muodostavat kollegiaalisen elimen, on yhtä monta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien edustajaa.

6. Edellä olevaa 1 kohdan a alakohtaa sovellettaessa jäsenvaltioiden on rohkaistava vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä antamaan koulutusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville

luonnollisille henkilöille. Jos tällaista koulutusta annetaan, toimivaltaisten viranomaisten on valvottava vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamia koulutusjärjestelmiä niille 19 artiklan 3 kohdan g alakohdan mukaisesti toimitettujen tietojen perusteella.

#### 7 artikla

#### Avoimuus

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet asettavat julkisesti saataville verkkosivustolleen ja pyydettyä pysyvällä tavalla sekä muilla asiaankuuluviksi katsomillaan tavoilla seuraavat, selkeät ja helposti ymmärrettävät tiedot:

- a) niiden yhteystiedot, myös posti- ja sähköpostiosoite;
- b) sen, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet on merkitty luetteloon 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti;
- c) vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt, heidän nimittämisessään käytetty menetelmä ja toimikautensa pituus;
- d) vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavien luonnollisten henkilöiden asiantuntemus, puolueettomuus ja riippumattomuus, jos he ovat yksinomaan elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat palkkionsa yksinomaan siltä;
- e) soveltuviin tapauksiin heidän jäsenyytensä sellaisissa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoissa, jotka edistävät valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua;
- f) riitatyypit, joiden käsittelyyn elimellä on toimivalta, mukaan lukien mahdollinen rahallinen kynnyksarvo;
- g) riidanratkaisuun sovellettavat menettelysäännöt ja perusteet, joilla vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti;
- h) kielet, joilla valitus voidaan toimittaa vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle ja joita vaihtoehtoisessa riidanratkaisumenettelyssä käytetään;
- i) sääntötyypit, joita vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi käyttää perustana riidan ratkaisulle (esim. oikeussäännöt, tasa-arvoisuusnäkökohdat, käytännösäännöt);
- j) mahdolliset ennakoedellytykset, jotka osapuolten on täytettävä, ennen kuin vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely voidaan aloittaa, mukaan lukien vaatimus, jonka mukaan kuluttajan on yritettävä ratkaista asia suoraan elinkeinonharjoittajan kanssa;
- k) voivatko osapuolet vetäytyä menettelystä;
- l) mahdolliset osapuolten suoritettaviksi tulevat kustannukset, mukaan lukien mahdolliset kustannusten jakamista menettelyn päättyessä koskevat säännöt;

- m) vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn keskimääräinen kesto;
- n) vaihtoehdoisessa riidanratkaisumenettelyssä saavutetun ratkaisun oikeudelliset vaikutukset, mukaan lukien soveltuviissa tapauksissa seuraamukset päätöksen noudattamatta jättämisestä silloin, kun se on osapuolia sitova;
- o) vaihtoehdoisen riidanratkaisun johdosta annetun päätöksen mahdollinen täytäntöönpanokelpoisuus.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet asettavat vuotuiset toimintakertomukset julkisesti saataville verkkosivustolleen sekä pyydettyä pysyvällä tavalla ja muilla asiaankuuluviksi katsomillaan tavoilla. Toimintakertomuksiin on sisällyttävä seuraavat tiedot valtion sisäisistä ja valtioiden rajat ylittävistä riidoista:

- a) vastaanotettujen riita-asioiden lukumäärä ja valitustyytit, joihin ne liittyvät;
- b) usein toistuvat järjestelmälliset tai merkittävät ongelmat, jotka johtavat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin; tällaisten tietojen lisäksi voidaan antaa suosituksia siitä, kuinka nämä ongelmat voidaan välttää tai ratkaista tulevaisuudessa, jotta voidaan parantaa elinkeinonharjoittajien toimintatapaa ja edistää tietojen ja parhaiden käytäntöjen vaihtoa;
- c) niiden riitojen osuus, joiden käsittelystä vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on kieltäytynyt, ja 5 artiklan 4 kohdassa tarkoitettujen eri kieltäytymisperusteiden prosentuaalinen osuus;
- d) edellä 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettujen menettelyjen osalta niiden ratkaisujen prosentuaaliset osuudet, jotka on ehdotettu tai määrätty kuluttajan eduksi ja elinkeinonharjoittajan eduksi, sekä riidat, joissa on päästy sovintoon;
- e) niiden vaihtoehdoisten riidanratkaisumenettelyjen prosentuaalinen osuus, jotka on keskeytetty, sekä keskeyttämiseen johdaneet syyt, jos ne ovat tiedossa;
- f) riitojen ratkaisuun kulunut keskimääräinen aika;
- g) vaihtoehdoisissa riidanratkaisumenettelyissä saavutettujen ratkaisujen noudattamisaste, jos se on tiedossa;
- h) soveltuviissa tapauksissa vaihtoehdoisten riidanratkaisuelinten yhteistyö sellaisten vaihtoehdoisten riidanratkaisuelinten verkostoissa, joilla edistetään valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua.

#### 8 artikla

#### Tehokkuus

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehdoiset riidanratkaisumenettelyt ovat tehokkaita ja täyttävät seuraavat vaatimukset:

- a) vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on molempien osapuolten käytettävissä ja helposti niiden saatavilla niin sähköisesti kuin muulla tavalla riippumatta siitä, missä osapuolet ovat;
- b) osapuolet voivat käyttää menettelyä olematta velvollisia käyttämään lakimiestä tai oikeudellista neuvonantajaa, mutta menettely ei vaikuta osapuolten oikeuteen saada riippumatonta neuvontaa tai käyttää kolmatta osapuolta edustajana tai avustajana menettelyn kaikissa vaiheissa;
- c) vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on kuluttajille maksuton tai heidän saatavissaan nimellistä korvausta vastaan;
- d) valituksen vastaanottanut vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ilmoittaa riidan osapuolille heti siitä, että se on saanut kaikki valitusta koskevat asianmukaiset tiedot sisältävät asiakirjat;
- e) vaihtoehdoisessa riidanratkaisumenettelyssä saavutettu ratkaisu on saatavilla 90 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on vastaanottanut kaikki valitusasiaan liittyvät asiakirjat. Erittäin monimutkaisissa riita-asioissa tehtävää suorittava vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaikaan. Osapuolille on ilmoitettava tuon määräajan pidentämisestä sekä riidan ratkaisun arvioidusta kestosta.

#### 9 artikla

#### Oikeudenmukaisuus

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn
  - a) osapuolilla on mahdollisuus kohtuullisen ajan kuluessa ilmaista näkökantansa, saada vaihtoehdoiselta riidanratkaisuelimeltä toisen osapuolen esittämät väitteet, todisteet, asiakirjat ja tosiseikat, mahdolliset asiantuntijoiden näkemykset ja lausunnot sekä mahdollisuus esittää niitä koskevia huomautuksia;
  - b) osapuolille ilmoitetaan, ettei niillä ole velvollisuutta käyttää lakimiestä tai oikeudellista neuvonantajaa mutta että ne voivat hankkia riippumatonta neuvontaa tai että niiden edustajana tai avustajana voi olla kolmas osapuoli menettelyn kaikissa vaiheissa;
  - c) osapuolille ilmoitetaan vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn ratkaisusta kirjallisesti tai pysyvällä tavalla, ja niille annetaan lausuma, joka sisältää ratkaisun perusteet.
2. Vaihtoehdoisissa riidanratkaisumenettelyissä, joissa pyritään ratkaisemaan riita ehdottamalla ratkaisua, jäsenvaltioiden on varmistettava, että
  - a) osapuolet voivat missä tahansa vaiheessa vetäytyä menettelystä, jos ne ovat tyytymättömiä menettelyn tehokkuuteen tai kulkuun. Niille on ilmoitettava tästä oikeudesta ennen menettelyn aloittamista. Jos kansallisissa säännöissä määrätään, että elinkeinonharjoittajan osallistuminen vaihtoehdoisiin riidanratkaisumenettelyihin on pakollista, tätä alakohtaa sovelletaan ainoastaan kuluttajaan;



- b) osapuolille ilmoitetaan ennen ehdotetun ratkaisun hyväksymistä tai sen noudattamista, että
- i) ne voivat valita, hyväksyvätkö ne ehdotetun ratkaisun tai noudattavatko ne sitä;
  - ii) osallistuminen menettelyyn ei sulje pois mahdollisuutta hakea oikeussuojaa oikeudenkäyntimenettelyssä;
  - iii) ratkaisuehdotus saattaa olla erilainen kuin lainsäädäntöä soveltavan tuomioistuimen antama ratkaisu;
- c) osapuolille ilmoitetaan ennen ratkaisuehdotuksen hyväksymistä tai noudattamista tällaisen ratkaisuehdotuksen hyväksymisen tai noudattamisen oikeudellisista vaikutuksista;
- d) osapuolilla on kohtuullinen harkinta-aika, ennen kuin he antavat suostumuksensa ratkaisuehdotukseen tai sovintoratkaisuun.

3. Jos vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen mukaisesti annettavasta ratkaisusta tulee kansallisen lainsäädännön mukaan elinkeinonharjoittajaa sitova sen jälkeen, kun kuluttaja on hyväksynyt ehdotetun ratkaisun, 9 artiklan 2 kohtaa sovelletaan vain kuluttajaan.

#### 10 artikla

##### Vapaus

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan sopimus valitusten saattamisesta vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi ei sido kuluttajaa, jos se on tehty ennen riidan syntymistä ja jos se johtaa siihen, että kuluttaja menettää oikeutensa nostaa riidan ratkaisemiseksi kanne tuomioistuimessa.

2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että sellaisissa vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä, joissa riita pyritään ratkaisemaan määräämällä ratkaisu, ratkaisu voi olla osapuolia sitova vain, jos näille on ilmoitettu ratkaisun sitovuudesta ennakolta ja jos osapuolet ovat tämän nimenomaisesti hyväksyneet. Elinkeinonharjoittajan nimenomaista hyväksyntää ei vaadita, jos ratkaisut kansallisten sääntöjen mukaan sitovat elinkeinonharjoittajaa.

#### 11 artikla

##### Laillisuus

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä, joissa riita pyritään ratkaisemaan määräämällä ratkaisu kuluttajalle:

- a) kun lainvalintatilannetta ei ole, määrätty ratkaisu ei saa johtaa siihen, että kuluttaja menettää hänelle sellaisin säännöksiin annetun suojan, joista ei kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan asuinjäsenvaltion lain mukaan voida sopimuksiin poiketa;

- b) lainvalintatilanteessa, jossa kauppa- tai palvelusopimukseen sovellettava laki määräytyy asetuksen (EY) N:o 593/2008 6 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaisesti, vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen määräämä ratkaisu ei saa johtaa siihen, että kuluttaja menettää hänelle sellaisin säännöksiin annetun suojan, joista ei voida sopimuksiin poiketa sen jäsenvaltion lain mukaan, jossa kuluttajan asuinpaikka on;

- c) lainvalintatilanteessa, jossa kauppa- tai palvelusopimukseen sovellettava laki määräytyy sopimusveloitteisiin sovellettavaa lakia koskevan 19 päivänä kesäkuuta 1980 tehdyn Rooman yleissopimuksen 5 artiklan 1–3 kohdan mukaisesti, vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen määräämä ratkaisu ei saa johtaa siihen, että kuluttaja menettää sen jäsenvaltion lain pakottavin säännöksiin hänelle annetun suojan, jossa hänen asuinpaikkansa on.

2. Tätä artiklaa sovellettaessa ”asuinpaikka” määräytyy asetuksen (EY) N:o 593/2008 mukaisesti.

#### 12 artikla

##### Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen vaikutus määrää- ja vanhentumisaikoihin

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että osapuolia, jotka pyrkivänsä riidan ratkaisuun ovat turvautuneet sellaisiin vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin, joiden ratkaisu ei ole sitova, ei vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aikana päätyneiden määrä- ja vanhentumisaikojen johdosta estetä aloittamasta myöhemmin kyseistä riitaa koskevaa oikeuskäsittelyä.

2. Edellä oleva 1 kohta ei rajoita sellaisten kansainvälisten sopimusten sisältämiä määräaikoja ja vanhentumista koskevien määräysten soveltamista, joiden osapuolia jäsenvaltiot ovat.

#### III LUKU

##### TIEDOTTAMINEN JA YHTEISTYÖ

#### 13 artikla

##### Elinkeinonharjoittajien kuluttajalle antamat tiedot

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoitautuneet elinkeinonharjoittajat ilmoittavat kuluttajille yhden tai useamman vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen, jonka piiriin nämä elinkeinonharjoittajat kuuluvat, kun nämä elinkeinonharjoittajat sitoutuvat tai ovat velvollisia käyttämään näitä elimiä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisuun. Näihin tietoihin on sisällyttävä asianomaisen yhden tai useamman vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen verkkosivusto-osoitteet.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettut tiedot on annettava selkeästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla elinkeinonharjoittajien verkkosivustolla, jos sellainen on, ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisen kauppa- tai palvelusopimuksen yleisissä ehdoissa.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos kuluttajan ja jäsenvaltion alueelle sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan välistä riitaa ei ole voitu ratkaista kuluttajan suoraan elinkeinonharjoittajalle tekemän valituksen perusteella, elinkeinonharjoittaja antaa kuluttajalle 1 kohdassa tarkoitetut tiedot ja ilmoittaa, käyttääkö se asianomaisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä riidan ratkaisemiseksi. Nämä tiedot on toimitettava paperilla tai muulla pysyvällä tavalla.

#### 14 artikla

##### Kuluttajille annettava apu

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajat voivat saada apua voidakseen valtioiden rajat ylittäviä kauppa- tai palvelusopimuksia koskeissa riidoissa käyttää toisessa jäsenvaltiossa toimivaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jolla on toimivalta käsitellä heidän valtioiden rajat ylittävää riitaansa.

2. Jäsenvaltioiden on annettava vastuu 1 kohdassa tarkoitettun tehtävän suorittamisesta Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalla keskuksellaan, kuluttajajärjestöille tai muulle elimelle.

#### 15 artikla

##### Yleinen tiedottaminen

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvat keskuksat ja tapauksen mukaan tämän direktiivin 14 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimetyt elimet asettavat 20 artiklan 4 kohdassa tarkoitettun vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä laaditun luettelon julkisesti saataville verkkosivustollaan tarjoamalla linkin komission sivustolle ja mahdollisuuksien mukaan pysyvällä tavalla toimitiloissaan.

2. Jäsenvaltioiden on rohkaistava keskeisiä kuluttajajärjestöjä ja elinkeinonharjoittajien järjestöjä asettamaan julkisesti saataville verkkosivustoilleen ja muilla asiaankuuluviksi katsomillaan tavoilla 20 artiklan 4 kohdassa tarkoitettun luettelon vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.

3. Komission ja jäsenvaltioiden on varmistettava asianmukainen tietojen jakaminen siitä, miten kuluttajat voivat käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvien riitojen ratkaisemiseksi.

4. Komission ja jäsenvaltioiden on toteutettava liitännäistoimenpiteitä rohkaistakseen unionin ja kansallisen tason kuluttajajärjestöjä ja ammattialajärjestöjä lisäämään tietoisuutta vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja niiden noudattamista menettelyistä sekä edistämään vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöä elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien keskuudessa. Näitä elimiä on myös rohkaistava antamaan kuluttajille tietoja toimivaltaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, kun ne ottavat vastaan kuluttajien valituksia.

#### 16 artikla

##### Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten välinen yhteistyö ja kokemusten vaihto

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet tekevät yhteistyötä valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemisessa ja vaihtavat säännöllisesti sekä valtioiden rajat ylittävien että valtion sisäisten riitojen ratkaisemista koskevia parhaita käytäntöjä.

2. Komissio tukee ja helpottaa kansallisten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoitumista ja niiden suorittamaa parhaiden käytäntöjen ja kokemusten vaihtoa ja levittämistä.

3. Jos unionissa on olemassa valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua helpottavien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkosto jollakin sektorikohtaisella alalla, jäsenvaltioiden on rohkaistava tuon alan riitoja käsitteleviä vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä liittymään jäseneksi kyseiseen verkostoon.

4. Komissio julkaisee luettelon, joka sisältää 3 kohdassa tarkoitettujen verkostojen nimet ja yhteystiedot. Komissio saattaa luettelon tarvittaessa ajan tasalle.

#### 17 artikla

##### Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja kuluttajansuojaa koskevan unionin säädösten täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyö

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ja kuluttajansuojaa koskevien unionin säädösten täytäntöönpanosta vastaavat kansalliset viranomaiset tekevät yhteistyötä.

2. Yhteistyöhön on erityisesti sisällyttävä vastavuoroinen tiedonvaihto tiettyjen liiketoiminta-alojen käytännöistä, joista kuluttajat ovat toistuvasti tehneet valituksia. Siihen on sisällyttävä myös tällaisten kansallisten viranomaisten vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille tarjoamat tekniset arvioinnit ja tiedot, jos tällaiset arvioinnit tai tiedot ovat tarpeen yksittäisten riitojen käsittelemistä varten ja jos niitä on jo saatavilla.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että 1 ja 2 kohdassa tarkoitettussa yhteistyössä ja keskinäisessä tiedonvaihdossa noudatetaan direktiivissä 95/46/EY säädettyjä henkilötietojen suojaa koskevia sääntöjä.

4. Tällä artiklalla ei rajoiteta kuluttajansuojaa koskevien unionin säädösten täytäntöönpanosta vastaaviin kansallisiin viranomaisiin sovellettavien ammatti- ja liikesalaisuuksien salassapitovelvollisuutta koskevien sääntöjen soveltamista. Vaihtoehtoisiin riidanratkaisuelimiin sovelletaan vaitiolovelvollisuutta tai muita vastaavia salassapitovelvollisuutta koskevia sääntöjä, joista säädetään sen jäsenvaltion lainsäädännössä, johon ne ovat sijoittautuneet.

## IV LUKU

**TOIMIVALTAISTEN VIRANOMAISTEN JA KOMISSION TEHTÄVÄT**

## 18 artikla

**Toimivaltaisten viranomaisten nimeäminen**

1. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä toimivaltainen viranomainen, joka suorittaa 19 ja 20 artiklassa säädetty tehtävät. Kukin jäsenvaltio voi nimetä useamman kuin yhden toimivaltaisen viranomaisen. Jos jäsenvaltio tekee näin, sen on määriteltävä, mikä nimetyistä toimivaltaisista viranomaisista toimii keskitettynä yhteyspisteenä komission suuntaan. Kunkin jäsenvaltion on ilmoitettava komissiolle nimeämänsä toimivaltainen viranomainen tai, tapauksen mukaan, toimivaltaiset viranomaiset, keskitetty yhteyspiste mukaan lukien.

2. Komissio laatii toimivaltaisista viranomaisista luettelon, johon sisältyy tarvittaessa sille 1 kohdan mukaisesti ilmoitettu keskitetty yhteyspiste, ja julkaisee sen *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

## 19 artikla

**Riidanratkaisuelinten toimivaltaisille viranomaisille ilmoittamat tiedot**

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle perustetut riidanratkaisuelimet, joilla on tarkoitus olla tämän direktiivin mukaisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja tulla otetuiksi 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti luetteloon, ilmoittavat toimivaltaiselle viranomaiselle seuraavat tiedot:

- a) nimensä, yhteystietonsa ja verkkosivustonsa osoite;
- b) tiedot rakenteestaan ja rahoituksestaan, mukaan lukien tiedot riidanratkaisusta vastaavista luonnollisista henkilöistä, heidän palkkioistaan, toimikaudestaan ja siitä, kenen palveluksessa he ovat;
- c) menettelysääntönsä;
- d) mahdolliset maksut;
- e) riidanratkaisumenettelyjen keskimääräinen kesto;
- f) yksi tai useampi kieli, jolla valitukset voidaan toimittaa ja jolla riidanratkaisumenettely käydään;
- g) ilmoitus riitatyypeistä, joita riidanratkaisumenettely koskee;
- h) perusteet, joilla riidanratkaisuelin voi kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti;

- i) perusteltu lausunto siitä, voidaanko elintä pitää tämän direktiivin soveltamisalaa kuuluvana vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä ja täyttävätkö se II luvussa säädetty laatuvaatimukset.

Jos a–h alakohdassa tarkoitettut tiedot muuttuvat, vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten on ilman aiheutonta viivytystä ilmoitettava näistä muutoksista toimivaltaiselle viranomaiselle.

2. Jos jäsenvaltiot päättävät sallia tämän direktiivin 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitettut menettelyt, niiden on varmistettava, että tällaisia menettelyjä soveltavat vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ilmoittavat toimivaltaisille viranomaisille tämän artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen tietojen ja lausuntojen lisäksi tiedot, jotka tarvitaan sen arvioimiseksi, täyttävätkö elimet 6 artiklan 3 kohdassa säädetty riippumattomuutta ja avoimuutta koskevat erityiset lisävaatimukset.

3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ilmoittavat toimivaltaisille viranomaisille kahden vuoden välein seuraavat tiedot:

- a) vastaanotettujen riita-asioiden lukumäärä ja valitustyyppit, joita ne koskevat;
- b) niiden vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen prosentuaalinen osuus, jotka on keskeytetty ennen ratkaisuun pääsyä;
- c) vastaanotettujen riita-asioiden ratkaisemiseen kulunut keskimääräinen aika;
- d) vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä saavutettujen ratkaisujen noudattamisaste, jos se on tiedossa;
- e) usein toistuvat järjestelmälliset tai merkittävät ongelmat, jotka johtavat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien väliin riitoihin. Tältä osin annettujen tietojen ohessa voidaan antaa suosituksia siitä, kuinka nämä ongelmat voidaan välttää tai ratkaista tulevaisuudessa;
- f) tarvittaessa arviointi sen yhteistyön tehokkuudesta, jota ne ovat tehneet valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua edistävien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoissa;
- g) tarvittaessa vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville luonnollisille henkilöille 6 artiklan 6 kohdan mukaisesti annettu koulutus;
- h) arviointi elimen tarjoaman vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn tehokkuudesta ja mahdollisista tavoista sen tehokkuuden parantamiseksi.

## 20 artikla

**Toimivaltaisten viranomaisten ja komission tehtävät**

1. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on arvioitava erityisesti 19 artiklan 1 kohdan mukaisesti saamiensa tietojen perusteella, voidaanko sille ilmoitettuja riidanratkaisuelimiä pitää tämän direktiivin soveltamisalaa kuuluvina vaihtoehtoisina riidanratkaisueliminä ja täyttävätkö ne II luvussa ja sen täytäntöönpanemiseksi annetuissa kansallisissa säännöksissä, mukaan lukien tätä direktiiviä pidemmälle unionin oikeuden mukaisesti menevät kansalliset säännökset, säädetty laatuvaatimukset.

2. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on 1 kohdassa tarkoitettujen arvioinnin perusteella laadittava luettelo kaikista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, jotka sille on ilmoitettu ja jotka täyttävät 1 kohdassa säädetyt edellytykset.

Luetteloon on sisällyttävä seuraavat:

- a) ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettujen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen nimet, yhteystiedot ja verkkosivustojen osoitteet;
- b) mahdolliset maksut;
- c) yksi tai useampi kieli, jolla valitukset voidaan toimittaa ja jolla vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely käydään;
- d) riitatyyppit, joita vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely koskee;
- e) kunkin vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen vastuualueeseen kuuluvat alat ja riitaluokat;
- f) tapauksen mukaan tarve osapuolten tai niiden edustajien fyysisen läsnäoloon, mukaan lukien vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen lausunto siitä, onko vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely suullinen vai kirjallinen tai voidaanko se toteuttaa suullisena tai kirjallisena;
- g) menettelyn tuloksena saadun ratkaisun sitova tai ei-sitova luonne; ja
- h) perusteet, joilla vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti.

Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on ilmoitettava tämän kohdan ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettu luettelo komissiolle. Jos toimivaltaiselle viranomaiselle ilmoitetaan muutoksista 19 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan mukaisesti, tämä luettelo on saatettava ajan tasalle ilman aiheutonta viivytystä ja asiaa koskevat tiedot on ilmoitettava komissiolle.

Jos tämän direktiivin mukaiseksi vaihtoehtoiseksi riidanratkaisuelimeksi luetteloon merkitty riidanratkaisuelin ei enää täytä 1 kohdassa tarkoitettuja vaatimuksia, asianomaisen toimivaltaisen viranomaisen on otettava yhteyttä kyseiseen riidanratkaisuelimeen, mainittava vaatimukset, joita se ei täytä, ja pyydettyä sitä huolehtimaan niiden täyttämistä välittömästi. Jollei riidanratkaisuelin kolmen kuukauden kuluttua edelleenkaan täytä 1 kohdassa tarkoitettuja vaatimuksia, toimivaltaisen viranomaisen on poistettava se tämän kohdan ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettua luettelosta. Tämä luettelo on saatettava ajan tasalle ilman aiheutonta viivytystä, ja asianomaiset tiedot on ilmoitettava komissiolle.

3. Jos jäsenvaltio on nimennyt useamman kuin yhden toimivaltaisen viranomaisen, 18 artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen keskitettyjen yhteyspisteiden on annettava komissiolle tiedoksi luettelo

ja sitä koskevat 2 kohdassa tarkoitettujen ajan tasalle saatettujen tietojen. Luettelon ja näiden ajan tasalle saatettujen versioiden on koskettava kaikkia kyseiseen jäsenvaltioon sijoittautuneita vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.

4. Komissio laatii luettelon sille 2 kohdan mukaisesti ilmoitetuista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja saattaa sen ajan tasalle, kun sille ilmoitetaan muutoksista. Komissio asettaa tämän luettelon ja sen ajan tasalle saatettujen tietojen yleisesti saataville verkkosivustollaan ja jollain pysyvällä tavalla. Komissio toimittaa luettelon ja sen ajan tasalle saatettujen versioiden toimivaltaisille viranomaisille ja jäsenvaltioille. Jos jäsenvaltio on 18 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimennyt keskitetyn yhteyspisteen, komissio toimittaa mainitun luettelon ja sen ajan tasalle saatettujen versioiden tuolle keskitetylle yhteyspisteelle.

5. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on saatettava 4 kohdassa tarkoitettu ajan tasalle saatettu luettelo vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä yleisesti saataville verkkosivustollaan komission sivustolle tarjotun linkin avulla. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on lisäksi saatettava vahvistettu luettelo pysyvällä tavalla yleisesti saataville.

6. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on julkaistava viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2018 ja joka neljäs vuosi sen jälkeen kertomus vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittämisestä ja toiminnasta ja lähetettävä se komissiolle. Tuossa kertomuksessa on erityisesti:

- a) yksilöitävä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten parhaat toimintatavat;
- b) tarvittaessa tuotava esiin puutteet, jotka häiritsevät vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimintaa sekä valtion sisäisissä että valtioiden rajat ylittävissä riidoissa, ja esitettävä niitä koskevia tilastotietoja;
- c) annettava tarvittaessa suosituksia siitä, miten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimivuutta ja tehokkuutta voitaisiin parantaa.

7. Jos jäsenvaltio on 18 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimennyt useamman kuin yhden toimivaltaisen viranomaisen, 18 artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen keskitettyjen yhteyspisteiden on julkaistava tämän artiklan 6 kohdassa tarkoitettu kertomus. Kertomuksen on koskettava kaikkia asianomaiseen jäsenvaltioon sijoittautuneita vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.

V LUKU

## LOPPUSÄÄNNÖKSET

21 artikla

### Seuraamukset

Jäsenvaltioiden on säädettävä seuraamuksia, joita sovelletaan erityisesti 13 artiklan nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen, koskevat säännöt ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet seuraamusten täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.



## 22 artikla

**Asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttaminen**

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

”20. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63): 13 artikla”.

## 23 artikla

**Direktiivin 2009/22/EY muuttaminen**

Lisätään direktiivin 2009/22/EY liitteeseen I kohta seuraavasti:

”14. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63): 13 artikla”.

## 24 artikla

**Tietojen toimittaminen**

1. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2015.

- a) tarpeen mukaan 14 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimettyjen elinten nimet ja yhteystiedot, ja
- b) edellä 18 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimetyt toimivaltaiset viranomaiset, tarvittaessa myös keskitetty yhteyspiste.

Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle näihin tietoihin myöhemmin tehdyistä muutoksista.

2. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle 20 artiklan 2 kohdassa tarkoitettu ensimmäinen luettelo viimeistään 9 päivänä tammikuuta 2016

3. Komissio toimittaa jäsenvaltioille 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettut tiedot.

## 25 artikla

**Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä**

1. Jäsenvaltioiden on saatettava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset voimaan viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2015. Niiden on viipymättä toimitettava nämä säännökset kirjallisina komissiolle.

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 tarkoitettuja kysymyksistä antamansa keskeiset kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

## 26 artikla

**Kertomus**

Komissio antaa Euroopan parlamentille, neuvostolle ja Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle kertomuksen tämän direktiivin soveltamisesta viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2019 ja joka neljäs vuosi sen jälkeen. Kertomuksessa on käsiteltävä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittämistä ja käyttöä sekä direktiivin vaikutusta kuluttajiin ja elinkeinonharjoittajiin, erityisesti kuluttajien tietoisuuteen niistä ja sitä, missä määrin elinkeinonharjoittajat käyttävät niitä. Kertomukseen liitetään tarvittaessa ehdotuksia tämän direktiivin muuttamiseksi.

## 27 artikla

**Voimaantulo**

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

## 28 artikla

**Osoitus**

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Strasbourgissa 21 päivänä toukokuuta 2013.

*Euroopan parlamentin puolesta*

*Puhemies*

M. SCHULZ

*Neuvoston puolesta*

*Puheenjohtaja*

L. CREIGHTON