

## II

*(Säädökset, joita ei tarvitse julkaista)*

## KOMISSIO

**KOMISSION SUOSITUS,**  
**annettu 30 päivänä maaliskuuta 1998,**  
**tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista**  
**periaatteista (\*)**

**(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)**

(98/257/EY)

EUROOPAN YHTEISÖJEN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan yhteisön perustamissopimuksen ja erityisesti sen 155 artiklan,

sekä katsoo, että

neuvosto korosti 25 päivänä marraskuuta 1996 kokoontuneen kuluttaja-asioita käsitelleen neuvoston hyväksymissä päätelmissä, että pyrkimykseen lujittaa kuluttajien luottamusta sisämarkkinoiden toimintaan ja lisätä heidän kykyään täysin osallistua niiden tarjoamiin mahdollisuuksiin sisältyy myös kuluttajien mahdollisuus selvittää riita-asiat tehokkaasti ja asianmukaisesti käyttämällä tuomioistuinten ulkopuolisia tai muita niihin verrattavia menetteilyjä,

Euroopan parlamentti korosti 14. marraskuuta 1996 tehdyssä päätöslauselmassa (\*) olevan välttämätöntä, että näissä menettelyissä noudatetaan vähimmäisvaatimuksia, joilla taataan asiaa käsittelevän elimen puolueettomuus, menettelyn tehokkuus, julkisuus ja avoimuus, ja pyysi komissiota laatimaan asiaan liittyviä ehdotuksia,

useimmille kuluttajariita-asioille on luonteenomaista epäsuhta asian taloudellisen merkityksen ja sen oikeudellisen ratkaisun kustannusten välillä; oikeuskäsittelyyn liit-

tyvät mahdolliset vaikeudet voivat erityisesti maiden rajat ylittävissä riita-asioissa estää kuluttajaa puolustamasta tehokkaasti oikeuksiaan,

kuluttajien oikeussuojakeinoja ja kuluttajariita-asioiden ratkaisua yhteismarkkinoilla koskevaan vihreään kirjaan (?) liittynyt useiden eri tahojen kuuleminen osoitti, että tarvitaan pikaisesti yhteisön toimia nykytilanteen parantamiseksi,

useiden jäsenvaltioiden kokemukset ovat osoittaneet, että mikäli varmistetaan tiettyjen keskeisten periaatteiden noudattaminen, vaihtoehtoisilla menetelmillä voidaan saavuttaa kuluttajariita-asioiden ratkaisemisessa tuomioistuinten ulkopuolella hyviä tuloksia sekä kuluttajien että elinkeinonharjoittajien kannalta, koska kuluttajariitojen selvittelystä aiheutuvat kustannukset vähenevät ja asioiden käsittelyaika lyhenee,

mainittujen periaatteiden vakiinnuttaminen Euroopan tasolla helpottaisi tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen täytäntöönpanoa kuluttajariitojen ratkaisemisessa; maiden rajat ylittävien riitojen osalta tämä lisäisi eri jäsenvaltioissa toimivien tuomioistuinten ulkopuolisten elinten keskinäistä luottamusta sekä kuluttajien luottamusta nykyisiin kansallisiin menettelyihin; näiden kriteerien ansiosta tuomioistuinten ulkopuolisissa menettelyissä tarvittavien palvelujen tarjoajilla on paremmat mahdollisuudet tarjota palvelujaan toisessa jäsenvaltiossa,

(\*) Komissio antoi 30. maaliskuuta 1998 tiedonannon kuluttajariitojen ratkaisemisesta tuomioistuinten ulkopuolella. Tiedonanto, johon sisältyy tämä suositus sekä eurooppalainen kuluttajavalituslomake, on saatavilla Internetistä osoitteesta <http://europa.eu.int/comm/dg24>.

(<sup>1</sup>) Euroopan parlamentin päätöslauselma komission tiedonannosta "Toimintasuunnitelma kuluttajien oikeussuojakeinoista ja kuluttajariita-asioiden ratkaisemisesta sisämarkkinoilla", 14.11.1996, EYVL C 362, 2.12.1996, s. 275.

(<sup>2</sup>) Vihreä kirja kuluttajien oikeussuojakeinoista ja kuluttajariita-asioiden ratkaisusta yhteismarkkinoilla, KOM(93) 576 lopullinen, 16.11.1993.

vihreän kirjan päätelmissä mainittiin komission antama suositus kuluttajariitojen käsittelemisestä vastaavien kuluttaja-asiamiesten (ombudsman) järjestelmän toimivuuden kehittämiseksi,

vihreään kirjaan liittyneen kuulemisen aikana korostettiin suosituksen tarpeellisuutta, ja komission toimintasuunnitelmaa<sup>(1)</sup> koskevan kuulemisen yhteydessä suurin osa asianosaisista vahvisti tämän käsityksen,

tässä suosituksessa on rajoitettava menettelyihin, jotka käytetystä nimityksestä riippumatta johtavat riita-asian ratkaisemiseen kolmannen osapuolen aktiivisen toiminnan kautta niin, että tämä ehdottaa tai määrää ratkaisun; tässä yhteydessä ei näin ollen tarkoiteta menettelyjä, joissa rajoitutaan pelkästään yritykseen lähentää osapuolia ja saada heidät sopimaan ratkaisusta,

tuomioistuinten ulkopuolisten elinten päätökset voivat olla osapuolia sitovia, pelkkiä suosituksia tai sovitteluehdotuksia, jotka osapuolten on hyväksyttävä; käsillä olevassa suosituksessa termi 'päätös' sisältää kaikki eri tapaukset,

päätösten tekemisestä vastaavan elimen puolueettomuus ja objektiivisuus ovat välttämättömiä, jotta varmistettaisiin kuluttajien oikeussuoja ja lisättäisiin heidän luottamustaan kuluttajariitojen ratkaisemisessa käytettäviin vaihtoehtoihin menettelyihin,

elin voi olla puolueeton ainoastaan, jos siihen ei sen toiminnan aikana kohdistu painostusta, joka voisi vaikuttaa sen päätöksiin; elimen puolueettomuus on varmistettava, mutta tässä ei vaadita yhtä tiukkoja takeita kuin tuomioistuinlaitoksen riippumattomuuden takaamisessa,

kun päätöksen teosta vastaa yksi henkilö, vastuullisen henkilön puolueettomuus voidaan taata ainoastaan, jos hän voi osoittaa riippumattomuutensa ja pätevyytensä ja toimii ympäristössä, jossa hän voi tehdä päätökset itsenäisesti; tämä edellyttää, että kyseisen henkilön toimikausi on riittävän pitkä ja että häntä ei sen aikana voida erottaa ilman perusteltua syytä,

kun päätös tehdään kollegiaalisesti, riippumattomuus voidaan taata varmistamalla kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien yhtäläinen edustus,

<sup>(1)</sup> Toimintasuunnitelma kuluttajien oikeussuojakeinoista ja kuluttajariita-asioiden ratkaisusta yhteismarkkinoilla, KOM(96) 13 lopullinen, 14.2.1996.

asianmukaisen osapuolille tiedottamisen varmistamiseksi on taattava menettelyn ja riita-asioiden ratkaisemisesta vastaavien elinten toiminnan avoimuus; avoimuuden puute voi haitata osapuolten oikeuksien toteutumista ja saada heidät suhtautumaan epäroiden tuomioistuinten ulkopuolisiin menettelyihin kuluttajariitojen ratkaisemisessa,

osapuolten edut voidaan turvata ainoastaan, jos he voivat menettelyn kuluessa ilmaista näkökantansa toimivaltaiselle elimelle ja saada tietoonsa vastapuolen esittämät toiseikat sekä tarvittaessa asiantuntijalausunnot; tämä ei välttämättä edellytä osapuolten kuulemista,

tuomioistuinten ulkopuolisen menettelyn tarkoituksena on parantaa kuluttajien oikeussuojaa; tehokkuuden lisäämiseksi näillä menettelyillä on poistettava joitakin oikeuskäsittelyyn liittyviä ongelmia, joita ovat korkeat kustannukset, pitkät määräajat ja raskaat menettelyt,

menettelyn tehokkuuden ja oikeudenmukaisuuden lisäämiseksi toimivaltaiselle elimelle on annettava aktiivinen rooli, jotta se voi ottaa huomioon kaikki riita-asian ratkaisemisessa tarvittavat seikat; aktiivinen rooli on erityisen tärkeä, koska tuomioistuinten ulkopuolisessa menettelyssä osapuolet toimivat usein ilman oikeudellisen neuvonantajaa apua,

tuomioistuinten ulkopuoliset elimet eivät tee päätöksiään ainoastaan lainsäädännön nojalla, vaan niiden päätösten perustana voivat olla myös käytännestännöt ja kohtuullisuus; tästä joustavuudesta päätöksenteon perustan osalta ei kuitenkaan saa seurata, että kuluttajansuojan tasoa heikennetään suhteessa siihen suojelun tasoon, jonka asian käsittely tuomioistuimessa yhteisön lainsäädäntöä noudattaen takaisi kuluttajalle,

osapuolilla on oikeus saada tiedot tehdyistä päätöksistä ja niiden perusteluista; päätösten perusteleminen on välttämättöntä avoimuuden kannalta ja jotta lisättäisiin osapuolten luottamusta tuomioistuinten ulkopuolisen menettelyn toimivuuteen,

Euroopan ihmisoikeussopimuksen 6 artiklan mukaan oikeus kääntyä tuomioistuimen puoleen on perusoikeus, josta ei voida poiketa; koska yhteisön oikeudessa taataan tavaroiden ja palvelujen vapaa liikkuvuus sisämarkkinoilla, näistä vapauksista seuraa, että toimijoilla, myös kuluttajilla, on oltava mahdollisuus viedä taloudelliseen toimintaansa liittyvät riita-asiat jonkin jäsenvaltion tuomioistuimen käsiteltäviksi samoin kuin asianomaisen jäsenvaltion kansalaisilla; tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen tarkoituksena ei voi olla oikeusjärjestelmän korvaaminen;

tuomioistuinten ulkopuolisen menettelyn käyttäminen ei siis voi viedä kuluttajalta oikeutta kääntyä tuomioistuimen puoleen, paitsi jos hän nimenomaisesti hyväksyy sen täysin tietoisena asiasta ja sen jälkeen, kun riita-asia on saanut alkunsa,

joissakin tapauksissa ja riippumatta riita-asian aiheesta ja arvosta osapuolet, erityisesti kuluttaja, jota pidetään taloudellisesti heikommassa asemassa olevana ja oikeudellisissa asioissa vähemmän kokeneena kuin toista sopimuspuolta, voivat tarvita kolmannen henkilön apua ja oikeudellista neuvontaa puolustaakseen ja suojatakseen paremmin oikeuksiaan,

jotta saavutettaisiin tässä suosituksessa esitettyjen periaatteiden toteutumisen takaava tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen avoimuus ja levinneisyys ja jotta niiden verkottumista helpotettaisiin, komissio tekee aloitteen tietokannan perustamiseksi, johon sisällytetään tällaiset takuut tarjoavat, kuluttajariitoja tuomioistuinten ulkopuolella ratkaisevat elimet; tietokantaan sisältyvät tiedot, jotka aloitteeseen osallistuvat jäsenvaltiot toimittavat komissiolle; standardoitujen tietojen saamiseksi ja tietojen siirron yksinkertaistamiseksi toimitetaan jäsenvaltioiden käyttöön vakioimuotoinen tietolomake, ja että

kuluttajariitojen ratkaisemiseen tuomioistuinten ulkopuolella liittyvien menettelyjen luomista ja toimintaa koskevien vähimmäisperiaatteiden vakiinnuttaminen on tarpeellista yhteisön tasolla; periaatteilla tuetaan ja täydennetään jäsenvaltioiden tekemiä aloitteita tärkeällä alalla kuluttajansuojan korkean tason toteuttamiseksi perustamissopimuksen 129 a artiklan mukaisesti, ja niihin kuuluu ainoastaan tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen hyvän toimivuuden takaamiseksi välttämättömiä periaatteita, mikä on toissijaisuusperiaatteen mukaista,

SUOSITTELEE, että kaikki nykyiset tai myöhemmin perustettavat elimet, jotka ovat toimivaltaisia kuluttajariitojen ratkaisemisessa tuomioistuinten ulkopuolella, noudattavat seuraavia periaatteita:

## I

### Riippumattomuusperiaate

Päätöksen teosta vastaavan elimen riippumattomuus ja sen toiminnan puolueettomuus taataan.

Kun päätöksen teosta vastaa yksi henkilö, riippumattomuus taataan seuraavalla tavalla:

- nimittävällä henkilöllä on toimessa tarvittava toimintakyky, kokemus ja pätevyys varsinkin oikeudelliselta alalta
- nimitettävällä henkilöllä on toimikausi, joka on riittävän pitkä hänen toimintansa riippumattomuuden varmistamiseksi ja jonka aikana häntä ei voida erottaa ilman perusteltua syytä
- jos nimitettävän henkilön asettaa ehdolle tai palkkaa elinkeinonharjoittajien järjestö tai yritys, henkilö ei saa olla työskennellyt toimen vastaanottamista edeltävien kolmen vuoden aikana kyseisen järjestön tai sen jäsenten eikä kyseisen yrityksen lukuun.

Kun päätös tehdään kollegiaalisesti, päätöksen teosta vastaavan kollegiaalisen elimen riippumattomuus voidaan taata varmistamalla kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien yhtäläinen edustus tai noudattamalla edellä lueteltuja kriteerejä.

## II

### Avoimuusperiaate

Menettelyn avoimuus taataan asianmukaisin keinoin. Näihin keinoihin sisältyvät seuraavat toimet:

- 1) henkilölle, joka sitä pyytää, on lähetettävä kirjallisesti tai muulla sopivalla tavalla seuraavat tiedot:
  - tarkka kuvaus riita-asioista, jotka kuuluvat elimen toimivaltaan, samoin kuin mahdollisista alueellista kattavuutta ja riita-asian arvoa koskevista rajoista
  - asian käsiteltäväksi saattamiseen liittyvät säännöt, myös kuluttajaa mahdollisesti koskevat ennakkotoimet, sekä muut menettelytapoihin liittyvät säännöt, erityisesti suullista tai kirjallista menettelyä, henkilökohtaisesti oikeuteen saapumista ja asian käsitelyssä käytettäviä kieliä koskevat säännöt
  - osapuolille menettelystä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset, mukaan lukien säännöt kustannusten jakamisesta, kun menettely on saatu päätökseen
  - elimen päätösten perustana olevat säännöt (oikeudelliset säännökset, kohtuullisuus, käytäntösäännöt jne.)
  - elimen päätöksentekomenettely
  - päätöksen oikeudellinen merkitys: sitooko se elinkeinonharjoittajia tai kumppaakin osapuolta vai ei. Jos päätös on luonteeltaan sitova, on ilmoitettava päätöksen noudattamatta jättämisen seuraamukset. Sama koskee ratkaisuun tyytymättömän osapuolen mahdollisia muutoksenhakukeinoja.
- 2) Toimivaltainen elin julkaisee tehdyistä päätöksistä vuosikertomuksen, jonka avulla voidaan arvioida saavutettuja tuloksia ja kartoittaa elimen ratkaistavana olleiden riita-asioiden luonne.

## III

**Vastavuoroisuusperiaate**

Noudatettavaan menettelyyn sisältyy mahdollisuus siihen, että kukin osapuoli saa ilmaista näkökantansa toimivaltaiselle elimelle ja saa tietoonsa kaikki toisen osapuolen esittämät kannat ja tosiseikat sekä tarvittaessa asiantuntijalausekannat.

## IV

**Tehokkuusperiaate**

Menettelyn tehokkuus varmistetaan keinoilla, jotka takaavat

- kuluttajan osallistumisen menettelyyn ilman, että hänen täytyisi käyttää asiamiestä
- menettelyn maksuttomuuden tai kohtuulliset kustannukset
- lyhyet määräajat asian vireillepanon ja päätöksen tekemisen välillä
- aktiivisen roolin antamisen toimivaltaiselle elimelle, jotta se voi ottaa huomioon kaikki riita-asian ratkaisemisessa tarvittavat seikat.

## V

**Laillisuusperiaate**

Elimen päätöksen tuloksena kuluttajalta ei saa viedä sitä suojaa, joka hänelle taataan sen valtion lainsäädännön pakottavissa säännöksissä, jossa kyseinen elin toimii. Maiden rajat ylittävissä riita-asioissa elimen päätöksen tuloksena kuluttajalta ei saa viedä sitä suojaa, joka hänelle taataan 19 päivänä kesäkuuta 1980 tehdyn sopimusveloitteisiin sovellettavaa lakia koskevan Rooman yleissopimuksen 5 artiklan mukaisesti sen jäsenvaltion lainsäädännön

pakottavissa säännöksissä, jossa kuluttajan vakituinen asuinpaikka sijaitsee.

Jokainen päätös perustellaan ja se on toimitettava kirjallisena tai muulla sopivalla tavalla asianosaisille mahdollisimman pikaisesti.

## VI

**Vapausperiaate**

Elimen päätös voi sitoa osapuolia ainoastaan silloin, kun näille on ilmoitettu sitovuudesta ennakolta ja kun osapuolet ovat sen nimenomaisesti hyväksyneet.

Kuluttajan turvautuminen tuomioistuinten ulkopuoliseen menettelyyn ei voi olla seurausta ennen riidan syntymistä tehdystä sitoumuksesta, jos tällä sitoumuksella evätään kuluttajalta hänen oikeutensa saattaa riita-asia toimivaltaisen tuomioistuimen ratkaistavaksi.

## VII

**Edustamisen periaate**

Menettelyllä ei evätä osapuolille kuuluvaa oikeutta ottaa edustajakseen tai avustajakseen kolmas osapuoli menettelyn kaikissa vaiheissa.

TÄMÄ SUOSITUS osoitetaan tuomioistuinten ulkopuolisille kuluttajariitoja ratkaiseville elimille, luonnollisille henkilöille tai oikeushenkilöille, jotka perustuvat sellaisia elimiä tai vastaavat niiden toiminnasta, sekä jäsenvaltiolle siltä osin kuin ne osallistuvat kyseiseen toimintaan.

Tehty Brysselissä 30 päivänä maaliskuuta 1998.

*Komission puolesta*

Emma BONINO

*Komission jäsen*