

## I

(Päätöslauselmat, suositukset ja lausunnot)

## PÄÄTÖSLAUSELMAT

## EUROOPAN PARLAMENTTI

**Vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt siviili-, kauppa- ja perheoikeuden alan asioissa**

P7\_TA(2011)0449

**Euroopan parlamentin päätöslauselma 25. lokakuuta 2011 vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä siviili-, kauppa- ja perheoikeuden alan asioissa (2011/2117(INI))**

(2013/C 131 E/01)

*Euroopan parlamentti, joka*

- ottaa huomioon Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 3 artiklan 2 kohdan ja Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 67 artiklan ja 81 artiklan 2 kohdan g alakohdan,
- ottaa huomioon komission 18. tammikuuta 2011 päivätyn kuulemisasiakirjan "Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytöstä keinona ratkaista kaupallisia tapahtumia ja käytäntöjä koskevia riitoja Euroopan unionissa" ja huhtikuussa 2011 julkaistun asiakirjan "Yhteenveto saaduista vastauksista",
- ottaa huomioon 11. joulukuuta 2008 päivätyn komission kuulemisasiakirjan "Vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä rahoituspalvelujen alalla" ja 14. syyskuuta 2009 päivätyn asiakirjan "Yhteenveto vastauksista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä rahoituspalvelujen alalla järjestettyyn julkiseen kuulemiseen",
- ottaa huomioon vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä siviili- ja kauppaoikeudellisissa asioissa 19. huhtikuuta 2002 annetun vihreän kirjan (KOM(2002)0196),
- ottaa huomioon tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista 30. maaliskuuta 1998 annetun komission suosituksen <sup>(1)</sup> ja kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista 4. huhtikuuta 2001 annetun komission suosituksen <sup>(2)</sup>,
- ottaa huomioon komission 13. huhtikuuta 2011 antaman tiedonannon "Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti – 12 viputekijää kasvun vauhdittamiseksi ja luottamuksen lisäämiseksi – "Yhdessä uuteen kasvuun" " (KOM(2011)0206),
- ottaa huomioon kuluttajariitoja tuomioistuinten ulkopuolella ratkaisevien kansallisten elinten yhteisön laajuisesta verkosta 25. toukokuuta 2000 annetun neuvoston päätöslauselman <sup>(3)</sup> ja tuomioistuinten ulkopuolisten riidanratkaisuelinten eurooppalaisen verkoston (EEJ-verkko), joka käynnistettiin 16. lokakuuta 2001,

<sup>(1)</sup> EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31.

<sup>(2)</sup> EYVL L 109, 19.4.2001, s. 56.

<sup>(3)</sup> EYVL C 155, 6.6.2000, s. 1.

**Tiistai 25. lokakuuta 2011**

- ottaa huomioon 30. maaliskuuta 1998 päivätyn muistion aiheesta "tuomioistuinten ulkopuolinen kuluttajavalitusverkosto rahoituspalvelujen alalla – muistio yhteistyöstä rajatylittävissä kuluttajariidoissa Euroopan talousalueella" ja FIN-NET-verkoston,
  - ottaa huomioon siviili- ja kauppaoikeuden alan Euroopan oikeudellisen verkoston perustamisesta 28. toukokuuta 2001 tehdyn neuvoston päätöksen 2001/470/EY <sup>(1)</sup>,
  - ottaa huomioon vuonna 2004 käyttöön otetut sovittelijoita koskevat eurooppalaiset menettelysäännöt (jäljempänä "menettelysäännöt"),
  - ottaa huomioon tietyistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla 21. toukokuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2008/52/EY <sup>(2)</sup>,
  - ottaa huomioon 9. kesäkuuta 2010 päivätyn tutkimuksen, jonka otsikkona on "The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation" (ADR Centre, Rooma, Italia),
  - ottaa huomioon Euroopan yrityspaneeelin (EBTP) vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä tekemät havainnot, jotka kattavat ajanjakson 17. joulukuuta 2010–17. tammikuuta 2011,
  - ottaa huomioon 12. maaliskuuta 2003 antamansa päätöslauselman komission vihreästä kirjasta vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä siviili- ja kauppaoikeudellisissa asioissa <sup>(3)</sup>,
  - ottaa huomioon Equitable Life Assurance Society -yhtiön kriisiä käsittelevän tutkintavaliokunnan mietinnön perusteella 19. kesäkuuta 2007 antamansa suosituksen <sup>(4)</sup>,
  - ottaa huomioon 25. marraskuuta 2009 antamansa päätöslauselman komission tiedonannosta Euroopan parlamentille ja neuvostolle "Vapauden, turvallisuuden ja oikeuden alue kansalaisia varten" – Tukholman ohjelma <sup>(5)</sup>,
  - ottaa huomioon 6. huhtikuuta 2011 antamansa päätöslauselman hallintotavasta ja kumppanuudesta sisämarkkinoilla <sup>(6)</sup>,
  - ottaa huomioon sovittelua koskevan direktiivin täytäntöönpanosta jäsenvaltioissa, sen vaikutuksesta sovitteluun sekä sen hyödyntämisestä tuomioistuimissa 13. syyskuuta 2011 antamansa päätöslauselman <sup>(7)</sup>,
  - ottaa huomioon työjärjestyksen 48 artiklan,
  - ottaa huomioon oikeudellisten asioiden valiokunnan mietinnön sekä sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunnan lausunnon (A7-0343/2011),
- A. ottaa huomioon, että oikeussuojakeinojen saatavuus on perusoikeus;
- B. ottaa huomioon, että vapauden, turvallisuuden ja oikeuden alueen, joka on kirjattu perussopimukseen, on täytettävä kansalaisten ja yritysten tarpeet esimerkiksi luomalla yksinkertaisempia ja selkeämpiä menettelyjä samalla, kun tehostetaan oikeussuojakeinojen saatavuutta;
- C. katsoo, että oikeusmenettelyjen ja vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tavoitteet ovat tiiviisti sidoksissa toisiinsa ja niillä pyritään palauttamaan nopeasti oikeusrauha riita-asian osapuolten välille, suojelemaan asianmukaisesti subjektiivista aineellista oikeutta ja ratkaisemaan osapuolten välisiä riitoja;

<sup>(1)</sup> EYVL L 174, 27.6.2001, s. 25.

<sup>(2)</sup> EUVL L 136, 24.5.2008, s. 3.

<sup>(3)</sup> EUVL C 61 E, 10.3.2004, s. 256.

<sup>(4)</sup> EUVL C 146 E, 12.6.2008, s. 110.

<sup>(5)</sup> EUVL C 285 E, 21.10.2010, s. 12.

<sup>(6)</sup> Hyväksytyt tekstit, P7\_TA(2011)0144.

<sup>(7)</sup> Hyväksytyt tekstit, P7\_TA(2011)0361.

Tiistai 25. lokakuuta 2011

- D. ottaa huomioon, että vaihtoehtoisilla riidanratkaisumenettelyillä, jotka auttavat osapuolia välttämään perinteiset oikeuskäsittelyyn perustuvat menetelmät, kyetään saamaan aikaan nopea ja kustannustehokas vaihtoehto oikeudenkäynnille;
- E. katsoo, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt ovat ristiriitojen sovitteluun tähtääviä järjestelmiä, joilla autetaan kuluttajaa ja myyjää ratkaisemaan ristiriita kolmannen osapuolen (sovittelijan tai välimiehen) välityksellä;
- F. toteaa, että useissa maissa viranomaisilla – mukaan luettuina oikeusasiamiehet ja sääntelyviranomaiset – on tärkeä osuus riitojen ratkaisuun kannustamisessa;
- G. ottaa huomioon, että vahvistamalla kansalaisten luottamusta sisämarkkinoihin, usko oikeuksien toteutumiseen rajatylittävissä riidoissa voi osaltaan piristää EU:n taloutta;
- H. ottaa huomioon, että EU:n kansalaisten tiedot ja käsitys vaihtoehtoisista riidanratkaisujärjestelmistä ovat heikkoja ja sekavia koko EU:ssa ja että vain pieni osa kansalaisista tietää, miten vaatimus esitetään riidanratkaisuelimelle;
- I. ottaa huomioon, että on varmistettava, että vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä tiedotetaan paremmin, ja kuluttajia ja ammattilaisia on kannustettava entistä enemmän hyödyntämään niitä vaihtoehtona tuomioistuinkäsittelylle siten, että vältetään vastakkainasettelu ja tarjotaan mahdollisuus tarkastella tilannetta molempia osapuolia hyödyttävänä;
- J. katsoo, että on pyrittävä käyttämään tasapainoista järjestelmää, jossa otetaan huomioon sekä vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen joustavuus että tarve varmistaa kuluttajansuoja ja oikeudenmukaiset menettelyt;
- K. ottaa huomioon, että Euroopan parlamentti on toistuvasti kehottanut tehostamaan vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen kehittämistä; ottaa huomioon, että 6. huhtikuuta 2011 antamassaan päätöslauselmassa parlamentti on pyytänyt komissiota esittämään lainsäädäntöehdotuksen vaihtoehtoisista riidanratkaisumenetelmistä EU:ssa vuoden 2011 loppuun mennessä;
- L. ottaa huomioon, että komissio on sisällyttänyt vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevan lainsäädäntöehdotuksen vuoden 2011 työohjelmansa strategiseksi aloitteeksi ja nimennyt yhtenäismarkkina-asiakirjasta 13. huhtikuuta 2011 antamansa tiedonannon yhdeksi kahdestatoista viputekijästä, jotka vauhdittavat kasvua ja lujittavat luottamusta kuluttajan voimaannuttamiseksi;
- M. ottaa huomioon, että direktiivin 2008/52/EY täytäntöönpanon määräaika umpeutui 21. toukokuuta 2011;

### **Horisontaalinen näkökulma vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin**

1. suhtautuu myönteisesti komission äskettäiseen kuulemiseen vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä, joka laaja-alaisesta otsikostaan huolimatta käsittelee yksinomaan kuluttajaa koskevia liiketapahtumia;
2. katsoo kuitenkin, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt ovat osa yleistä kasvua oikeudesta -ohjelmaa kaikilla aloilla; katsoo, että kaikkien vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevien lähestymistapojen olisi ulotuttava kuluttajariitojen lisäksi myös yritysten välisiin siviili- ja kauppaoikeudellisiin tapahtumiin – olivatpa ne sitten yksityisen tai julkisen sektorin yrityksiä –, perheiden riita-asioihin, kunnianloukkaustapauksiin ja muihin yleiseen etuun liittyviin riita-asioihin osapuolten välillä, joilla on erilainen oikeudellinen asema;
3. pitää ilahduttavana, että direktiivillä 2008/52/EY on yhdenmukaistettu eräitä sovittelun normeja; korostaa, että on määriteltävä yhteiset käsitteet ja säilytettävä menettelylliset takuut vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen kaikilla alueilla; katsoo, että olisi tarkasteltava uudelleen komission vuosina 1998 ja 2001 antamia suosituksia ja menettelysääntöjä;

**Tiistai 25. lokakuuta 2011**

4. katsoo, että vaikka itsesääteily on yhä tärkeää, vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen mahdolliseksi perustaksi sopivia vähimmäisnormeja koskevat lainsäädäntötoimet ovat välttämättömiä, jotta voidaan tarjota vaihtoehtoisille riidanratkaisumenettelyille kehys jäsenvaltioiden oikeusjärjestelmissä; pitää direktiiviä 2008/52/EY esimerkkinä tästä; painottaa, että tällaisissa kehyksissä ei pitäisi rajoittaa vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen moninaisuutta, koska ei ole mitään yhtä kaikille sopivaa ratkaisua, jota voitaisiin soveltaa eri oikeudenaloilla nouseviin erilaisiin ongelmiin;

5. toteaa, että on tärkeää ymmärtää paremmin monia erilaisia mekanismeja ja prosesseja (mukaan lukien oikeusasiamiesten kaltaisten viranomaisten toiminta), joita usein kutsutaan vaihtoehtoisiksi riidanratkaisumenettelyiksi (ADR); toteaa, että neuvottelutekniikalla ja riitojenratkaisun helpottamisella on huomattavaa samankaltaisuutta vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen kanssa, mutta vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen rakenteet ja arkkitehtuuri ovat hyvin erilaisia eri jäsenvaltioissa;

6. katsoo, että Euroopan unionin tasolla toteutetut lainsäädännölliset toimenpiteet helpottavat vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen soveltamista ja kannustavat luonnollisia henkilöitä ja oikeushenkilöitä turvautumaan niihin useammin etenkin valtioiden rajat ylittävissä riita-asioissa, koska tämän tyyppisten riita-asioiden ratkaiseminen oikeusmenettelyissä on monimutkaisempaa ja kalliimpaa ja vie enemmän aikaa;

7. pyytää tähän liittyen komissiota esittämään lainsäädäntöehdotuksen kuluttaja-asioita koskevien vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytöstä EU:ssa vuoden 2011 loppuun mennessä ja korostaa, että on tärkeää hyväksyä se nopeasti;

***Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen yhteiset normit***

8. katsoo, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen normeihin on kuuluttava: vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen noudattaminen ja niistä sopiminen; riippumattomuus, avoimuus, tehokkuus, oikeudenmukaisuus, puolueettomuus ja luottamuksellisuus; vaikutukset määrä- ja vanhentumisaikoihin; vaihtoehtoisilla riidanratkaisumenettelyillä aikaansaatuun sopimusten täytäntöönpano; kolmansien osapuolten kelpuuttaminen;

9. katsoo, että riippumattomien arvioijien olisi valvottava ja arvioitava säännöllisesti vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn elimiä;

10. hylkää vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen pakollisen käyttöönoton EU:n tasolla, jotta ei vaikuttaisi oikeussuojakeinojen saatavuuteen, mutta pyytää tarkastelemaan mahdollisuuksia ottaa käyttöön järjestelmä, jossa osapuolten on harkittava vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen vireillepanoa;

11. toteaa, että Italiassa käytetty "yhteinen sovittelu" on käyttökelpoinen esimerkki hyvästä käytännöstä, joka perustuu yrityksen ja kuluttajajärjestöjen allekirjoittamaan pöytäkirjaan, jossa edellytetään yrityksen sopivan etukäteen vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn käytöstä kaikkien pöytäkirjan soveltamisalaan kuuluvien riitojen ratkaisemiseksi;

12. painottaa, että mikään vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen lauseke ei saa heikentää oikeussuojakeinojen saatavuutta, varsinkaan heikomman osapuolen osalta, joka tietyissä olosuhteissa saattaa olla myös pk-yritys, ja katsoo täten, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen päätökset voivat olla sitovia vain jos kaikki asianomaiset osapuolet ovat yksiselitteisesti niin sopineet;

13. katsoo, että sellaisen olosuhteiden ilmoittamista koskeva velvoite, jotka vaikuttavat kolmannen osapuolen riippumattomuuteen tai aiheuttavat eturistiriitoja, ja velvollisuus palvella kaikkia osapuolia yhtäläisesti, kuten menettelysääntöihin on kirjattu, on sovellettava yleisesti vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin;

14. vaatii asianomaisille osapuolille ja tarvittaessa kolmannelle osapuolelle velvoitetta säilyttää vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tiedot luottamuksellisina, kuten menettelysääntöihin on kirjattu; harkitsee tapauskohtaisesti myös pidemmälle meneviä toimia, kuten asianajosalaisuuden käyttöönottamista samaan tapaan kuin direktiivin 2008/52/EY 7 artiklassa säädetään;

15. toteaa, että samalla kun on tärkeää kunnioittaa henkilötietojen luottamuksellisuutta, vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevassa prosessissa olisi kuitenkin voitava noudattaa tiettyä avoimuutta, jotta jäsenvaltiot ja vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet voisivat tunnistaa ja jakaa parhaita käytänteitä sekä antaa riippumattomille valvontaviranomaisille mahdollisuuden tarkastaa menettelyitä tapauksissa, joista on valittu;

Tiistai 25. lokakuuta 2011

16. katsoo, että sovittelun lisäksi myös vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen yleensä (direktiivin 2008/52/EY 8 artikla) olisi vaikutettava määrä- ja vanhentumisaikoihin; tunnustaa, että moniin vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen muotoihin liittyy vaaroja, myös vaara siitä tuomioistuinkäsittelyn tahallista viivästyttämisestä; panee merkille, että Euroopan sopimusoikeuden toteutettavuustutkimuksessa<sup>(1)</sup> todetaan, että nautintaoikeus voidaan keskeyttää välimies- ja sovittelumenettelyissä ja tietyissä muissa vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tilanteissa; kehottaa komissiota jatkamaan tätä koskevaa työtä;

17. on vakuuttunut siitä, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tarjoama nopea ja edullinen sopimusten täytäntöönpano on välttämätöntä myös rajatylittävissä riidoissa; kehottaa toteuttamaan tätä koskevia lainsäädäntötoimenpiteitä;

18. muistuttaa, että on tärkeää järjestää erityistä koulutusta puolueettomille kolmansille osapuolille; kehottaa komissiota keräämään tietoja siitä, millaista ja kuinka laajaa koulutuksen pitäisi olla, ja avustamaan eri aloja koulutus- ja laadunvalvontaohjelmien kehittämisessä;

### ***Vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt eri aloilla***

19. tukee komission pyrkimystä kannustaa käyttämään olemassa olevia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, jotka ovat nopeita, tehokkaita ja kustannuksiltaan edullisia ja joiden avulla voidaan luoda laadukkaita ja luottamukseen perustuvia kauppaa-, talous- ja naapuruus- ja sosiaalisia suhteita ja turvata ne sekä nostaa kuluttajansuojan tasoa molempien osapuolten hyväksi koituvassa tilanteessa verrattuna voimassa olevaan tuomioistuinikäytäntöön;

20. korostaa, että vaikka Euroopassa on parhaillaankin monia tehokkaasti toimivia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, yksi merkittävimmistä niiden käyttöä estävistä seikoista on se, ettei näitä järjestelmiä ole kehitetty kaikkialla EU:ssa tasaisesti, ei maantieteellisesti eikä alakohtaisesti; ehdottaa siksi, että on korjattava nopeasti nykyiset puutteet, jotka liittyvät vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen maantieteelliseen kattavuuteen Euroopassa; pitää valitettavina merkittäviä alakohtaisia puutteita, joita esiintyy jatkuvasti useimmissa jäsenvaltioissa, mutta pitää myönteisenä alakohtaisen kattavuuden parantamista siten, että mukaan otetaan henkilöitä, jotka tuntevat tietyn alan toimintamekanismit; kannustaa jäsenvaltioita harkitsemaan vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käynnistämistä koskevia tietoja tarjoavien alakohtaisten palvelupisteiden käyttöönottoa;

21. muistuttaa, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt ovat erityisesti eduksi pk-yrityksille; toistaa kehotuksensa, että komission olisi tarkasteltava vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen ja EU:n sopimusoikeussäädöksen välisiä yhteisvaikutuksia; suhtautuu lisäksi myönteisesti ohjeisiin vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevista lausekkeista standardisopimuksissa;

22. antaa tunnustusta FIN-NET- ja ECC-Net -verkostojen saavutuksille mutta katsoo, että osapuolille tarjottavia tietoja ja rahoitusta voidaan yhä parantaa, ja kehottaa komissiota tukemaan, vahvistamaan sekä lisäämään entisestään nykyisten tehokkaasti toimivien ja arvonsa osoittaneiden elinten toimintaedellytyksiä;

23. katsoo, että tietoverkossa tapahtuvilla vaihtoehtoisilla riidanratkaisumenettelyillä on suuria mahdollisuuksia erityisesti pienempien vaateiden osalta; ottaa huomioon, että perinteiset vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt ovat tietoverkossa muiden riitojen välttämiseen tai ratkaisemiseen pyrkivien mekanismien rinnalla; korostaa, että jos perinteinen riitojenratkaisumenettely toteutetaan tietoverkossa, menettelyyn liittyviä vaatimuksia ei saa alentaa, ja että olisi ratkaistava myös muun muassa päätösten täytäntöönpanemiskelpoisuutta koskevat ongelmat; pitää erityisen hyödyllisinä tietoverkon luotettavuusmerkintäjärjestelmiä; panee merkille YK:n kansainvälisen kauppaoikeuden toimikunnan (UNCITRAL) verkkovälitteistä riidanratkaisua käsittelevän työryhmän työn<sup>(2)</sup>, joka koskee yritysten välisiä ja yritysten ja kuluttajien välisiä liiketoimia;

24. katsoo, että ratkaisujen "hierarkia" – joka kattaa ensinnäkin talon sisäisen valitusjärjestelmän, toiseksi vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ja vasta viimeisenä keinona oikeudenkäynnin – säästää aikaa ja kustannuksia; kehottaa komissiota avustamaan toimialoja tällaisten järjestelmien edistämässä;

<sup>(1)</sup> [http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory\\_note\\_results\\_feasibility\\_study\\_05\\_2011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf).

<sup>(2)</sup> [http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html)

**Tiistai 25. lokakuuta 2011**

25. korostaa tiettytyypisten vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen keskeistä merkitystä perheiden riita-asioissa, joissa kyseiset menettelyt voivat vähentää psykologista haittaa, auttaa osapuolia käynnistämään vuoropuhelu uudelleen ja siten erityisesti auttaa varmistamaan suoja lapsille; näkee rajatylittävissä vaihtoehtoisissa riitojenratkaisumenettelyissä erityisesti joustavuuteen liittyviä mahdollisuuksia; viittaa lisäksi työhön, jota tekee vanhempien tekemiä kansainvälisiä lapsikaappauksia hoitava Euroopan parlamentin sovittelija;

26. yhtyy komission näkemykseen, jonka mukaan tarkoituksenmukainen vahingonkorvausten saaminen sisämarkkinoilla edellyttää, että vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin on mahdollista turvautua helposti ja että käytössä on tehokas kollektiivisen muutoksenhaun järjestelmä, ja näiden kahden on täydennettävä toisiaan sen sijaan, että ne sulkisivat toisensa pois;

27. näkee mahdollisuuksia vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin meneillään olevan kollektiivista muutoksenhakua koskevan keskustelun yhteydessä, koska vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttäminen on tehokas keino välttää viemästä riitoja tuomioistuinten ratkaistavaksi;

28. katsoo, että EU:n tasolla tarvitaan vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä lehdistönvapauden ja henkilöllisyyteen liittyvien oikeuksien alalla, kun otetaan huomioon, että erityisesti kunnianloukkaustapauksissa ja henkilöllisyyteen liittyvien oikeuksien loukkaustapauksissa oikeudenkäyntikulut voivat varsinkin eräissä jäsenvaltioissa olla tuhoisan suuret, ja että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt voivat auttaa parantamaan nykyistä tilannetta;

***Kuluttajariitoja koskevat vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt***

29. korostaa, että eurooppalaisille kuluttajille on taattava mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä niin kansallisissa kuin myös rajat ylittävissä riitatapauksissa ja etenkin verkkokauppaan, joka on EU:n alueella voimakkaassa kasvussa, liittyvissä kiistoissa; toteaa, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttö tarjoaa mahdollisuuden suojella paremmin kuluttajien oikeuksia ja kasvattaa kuluttajien luottamusta markkinoihin, yrityksiin ja kuluttajansuojaelimiin lisäämällä niiden vetovoimaa, edistämällä rajat ylittävää kaupankäyntiä sekä lisäämällä kaikkien toimijoiden vaurautta EU:n markkinoilla;

30. kehottaa luomaan koko EU:n kattavan järjestelmän kuluttajariitojen ratkaisemiseksi tuomioistuinten ulkopuolella;

31. kehottaa komissiota sisällyttämään tulevaan lainsäädäntöehdotukseensa kuluttaja-asioita koskevien vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytöstä Euroopan unionissa periaatteita, joita on noudatettava Euroopassa käyttöön otetuissa vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä ja joita ovat

- riippumattomuus, puolueettomuus ja luottamuksellisuus; sovittelijoiden nimityksessä on vältettävä mahdollisten eturistiriitojen ilmenemistä; kuluttajayhdistysten jäsenten ja yrityksiä edustavien järjestöjen yhteisen osallistumisen periaate voisi toimia hyödyllisenä perustana päätöksenteon puolueettomuuden varmistamiselle;
- toimivalta: vastuussa olevilla ammattilaisilla on oltava ammatillinen pätevyys, koulutus ja kokemus tehtävän hoitamiseen ja heidän on oltava puolueettomia, itsenäisiä ja toimivaltaisia;
- tehokkuus ja nopeus: sovittelijoilla on oltava käytössään riittävät voimavarat (henkilöstö, materiaali ja rahoitus) ja heidän on kyettävä noudattamaan lyhyitä määräaikoja asian vireillepanon ja päätöksenteon välillä;
- tasapuolisuus kuluttajien ja ammattilaisten välillä tiedonvälityksen, suunnittelun ja menettelyn osalta sekä kontradiktorinen periaate, jonka mukaisesti asianosaisilla on oltava puolin ja toisin mahdollisuus tehdä näkökulmansa tunnetuksi ja vastaavasti tutustua toisen osapuolen esiin tuomiin näkemyksiin ja tosiseikoihin;
- rahoitus: kysymys vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen kustannuksista on ratkaistava, jotta voitaisiin taata niiden kiinnostavuus osapuolille; tässä mielessä järjestelmän olisi oltava ilmainen osapuolelle, jonka eduksi tapaus ratkaistaan, tai sen olisi oltava kuluttajille kustannuksiltaan hyvin edullinen;
- valinnanvapaus ja tuomioistuinten ulkopuolisuus: vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen on oltava vapaaehtoisia ja perustuttava valinnanvapauden kunnioittamiseen koko prosessin ajan, jolloin osapuolilla on milloin tahansa mahdollisuus ratkaista erimielisyyksiään tuomioistuimessa; samalla on taattava, että menestyksekkääseen sovitteluun pyritään aidosti; vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt eivät missään tapauksessa saa olla ensimmäinen pakollinen vaihe ennen asian viemistä oikeuteen, ja siitä syntyvät päätökset voivat olla sitovia vain, kun osapuolille on tiedotettu niistä etukäteen ja he ovat nimenomaisesti hyväksyneet asian; osapuolilla olisi tällaisesta päätöksestä huolimatta oltava mahdollisuus valita oikeuskäsittely;

Tiistai 25. lokakuuta 2011

- menettelyjen, päätösten ja kustannusten suhteellisuus, jotta voitaisiin välttää niiden vaikuttaminen riita-asian kohteeseen ja aiheeseen; kustannusten on oltava oikeassa suhteessa aiheutuneeseen vahinkoon;
  - avoimuus: tiedot (riita-asioiden tyypit, vireillepanoa koskevat säännöt, päätöksentekomenettelyt jne.) on asetettava yleisesti saataville, minkä lisäksi jokainen sovittelijana toimiva henkilö on velvoitettava julkaisemaan vuosiraportti;
32. kehottaa komissiota suunnittelemaan koordinoitua rajat ylittäviä kuluttajariitoja varten kansallisten ja yritysjohtoisten vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen saatavuuden ja koordinoitua helpottamiseksi;
33. kehottaa komissiota rajat ylittävien sähköistä kaupankäyntiä koskevien kuluttajariitojen osalta ottamaan nopeasti käyttöön monikielisen foorumin, jolla annetaan kuluttajille mahdollisuus ratkaista erimielisyytensä täysin sähköisesti, ja katsoo, että foorumin on oltava laatuvaatimusten mukainen ja sen on perustuttava jäsenvaltioissa käytössä oleviin vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin;
34. katsoo, että vastuu tietojen antamisesta kuluttajille kuuluu julkisen vallan edustajille, tieto- ja neuvontaverkostoille, sääntelyviranomaisille sekä kuluttajayhdistyksille, ja kehottaa näitä kutakin toteuttamaan tasollaan asiaa koskevia valistuskampanjoita ja pilottihankkeita;
35. arvostelee komission nykyisen vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevan tietokannan epäselvyyttä; ehdottaa, että komissio luo eurooppalaisen, vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevan ja käytössä olevien tietojärjestelmien ja verkostojen varaan rakentuvan monikielisen verkkoportaalin, josta kuluttajat voisivat hankkia tietoa siitä, kuinka vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt toimivat ja mitä niihin sisältyy, sekä tietoa heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan; tähdentää, että kuluttajien edun mukaisesti huomiota on kiinnitettävä sähköisen portaalin helppokäyttöisyyteen ja selkeyteen;
36. tähdentää, että kuluttajilla on oltava mahdollisuus saada käyttöönsä kaikki olennaiset vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevat sähköiset tiedot asianmukaisesti heidän omalle kielelleen käännettynä käyttämällä valmiiksi saatavilla olevia, helppokäyttöisiä sähköisiä käännöskoneita;
37. korostaa, että on olennaisen tärkeää antaa kuluttajille enemmän tietoa vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olemassaolosta ja eduista ennen kuluttajariidan käynnistämistä; vaatii, että yritysten ja liike-elämän järjestöjen vastuuntuntoa on tältä osin lisättävä; katsoo, että yrityksillä ja yritysten etujärjestöillä on velvollisuus tiedottaa kuluttajille käytettävissä olevista vaihtoehtoisista riidanratkaisuvälineistä; ehdottaa, että etukäteen tiedottaminen tapahtuisi siten, että kaikkiin ammattilaisten laatimiin sopimusasiakirjoihin sisällytettäisiin maininta mahdollisuudesta turvautua vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin ja että samaan yhteyteen liitettäisiin yhteystiedot ja vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen vireillepanoa koskevat menettelyt; katsoo, että tästä ei kuitenkaan saisi aiheutua lisäkustannuksia ja byrokratiaa;
38. suosittelee, että yrityksiä voitaisiin kannustaa ottamalla käyttöön kuluttajariitojen sovitteluun liittyvä laatumerkintä, joka olisi yhdenmukainen parhaiden käytänteiden tunnustamiseen käytettävien suuntaviivojen kanssa ja jonka avulla kuluttajille annettaisiin mahdollisuus tunnistaa nopeasti yritykset, jotka tukevat vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyitä; katsoo, että ensin olisi laadittava tätä ehdotusta koskeva kustannus selvitys; korostaa, että komission olisi varmistettava, että laatumerkintää käytetään tarkoituksenmukaisesti ja että se saatetaan voimaan;

#### **Seuraavat vaiheet**

39. panee merkille, että olisi parannettava yleistä tiedottamista oikeuksista ja niiden toteuttamisesta sekä erityisistä vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä, mukaan lukien niiden olemassaolosta, toiminnasta ja sijainnista; katsoo, että tiedotusohjelmissa olisi myös painotettava vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn valinnan tärkeimpiä etuja, kuten sen kustannuksia, onnistumisastetta ja ajallista tehokkuutta oikeudenkäyntiin verrattuna; katsoo, että tällaiset ohjelmat olisi suunnattava erityisesti kansalaisille ja pk-yrityksille; uskoo, että vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä voidaan tehokkaimmin tarjota kansalaisia lähellä olevassa verkossa ja yhdessä jäsenvaltioiden kanssa;

## Tiistai 25. lokakuuta 2011

40. kehottaa samalla komissiota ryhtymään välittömiin toimiin, joilla varmistetaan, että kuluttajat ja yritykset saavat lisää tietoa käytössä olevista lainsäädäntövälineistä, kuten eurooppalaisesta vähäisiin vaatimuksiin sovellettavasta menettelystä annetusta asetuksesta (EY) N:o 861/2007, tietyistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla annetusta direktiivistä 2008/52/EY sekä riitauttamattomia vaatimuksia koskevan eurooppalaisen täytäntöönpanoperusteen käyttöönotosta annetusta asetuksesta (EY) N:o 805/2004; ehdottaa tämän tavoitteen saavuttamiseksi, että kansalliset viranomaiset, tuomioistuimet, asianajajaliitot ja kauppakamarit, kuluttajaneuvontavirastot, oikeusturvavakuutusten antajat ja muut toimivaltaiset järjestöt otettaisiin mukaan kattavaan tiedotuskampanjaan; kehottaa antamaan rahoitustukea tällaisille EU:n ja kansallisen tason kampanjoille;

41. panee merkille, että vähäisiä vaatimuksia käsittelevän tuomioistuimen käyttö joissakin jäsenvaltioissa on edelleen erittäin vähäistä ja että lisätoimia on toteutettava oikeusturvan, kielimuurien poistamisen ja menettelyjen avoimuuden alalla; kehottaa komissiota kiinnittämään erityistä huomiota näihin oikeudellisiin yksiköihin laatiessaan lainsäädäntöehdotusta vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytöstä EU:n kuluttaja-asioissa;

42. toteaa, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen sovitteleva luonne tarkoittaa, että ratkaisu on todennäköisesti edullinen molemmille osapuolille, ja huomauttaa, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen avulla saavutettuihin ratkaisuihin yleensä sitoudutaan; katsoo siksi, että päivitetty tilastot näistä seikoista olisi julkaistava vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevien yleisten tietojen yhteydessä;

43. kehottaa komissiota yhteistyössä jäsenvaltioiden kanssa toteuttamaan tiedotuskampanjoita, joilla pyritään antamaan lisätietoa sekä kuluttajille että yrittäjille ja valistamaan heitä tämän järjestelmän käyttämiseen liittyvistä eduista;

44. katsoo, että vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevat tiedotuskampanjat olisi järjestettävä yhteistyössä kauppakamareiden, kuluttajaryhmien ja kilpailuvirastojen (tai vastaavien elinten) kanssa, jotta voidaan varmistaa hyvin koordinoitu ja tehokas kampanjointi;

45. katsoo, että vastuu tietojen antamisesta yrityksille kuuluu sekä julkisen vallan edustajille että etujärjestöille, ja kehottaa näitä kutakin toteuttamaan tasollaan asiaa koskevia valistuskampanjoita ja pilottihankkeita;

46. korostaa, että yksi merkittävimmistä vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöä estävistä seikoista on yritysten haluttomuus sitoutua tällaisiin mekanismeihin; ehdottaa, että kauppakamarit ja sekä kansallisen että EU:n tason kattojärjestöt ja muut ammattialojen järjestöt olisivat velvollisia tiedottamaan yrityksille olemassa olevista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä ja niiden käytöstä koituvista mahdollisista hyödyistä, kuten niiden tuomat mahdollisuudet vähentää oikeudenkäyntejä ja kohottaa yrityksen imagoa sekä palauttaa osapuolten väliseen luottamukseen perustuvat kauppasuhteet, kun tilannetta verrataan välimiesoikeuden päätökseen tai tuomioistuimen antamaan tuomioon;

47. kehottaa komissiota kerättyjen tietojen ja parempaan sääntelyyn nojautuvan perinpohjaisen vaikutustenarvioinnin perusteella arvioimaan, voidaanko kaikille aloille tarjota vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen vähimmäisnormit, samalla kun kehitetään olemassa olevia järjestelmiä ja kannustetaan jäsenvaltioita ja järjestelmän piiriin kuuluvia aloja lisäämään rahoitusta, ja pitämään mielessä, että vaikka vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt tarjoavat osapuolille kustannustehokkaan vaihtoehdon, ne eivät saa merkitä "oikeuden alennusmyyntiä";

\*

\* \*

48. kehottaa puhemiestä välittämään tämän päätöslauselman neuvostolle ja komissiolle.