

**Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunto aiheesta ”Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (ADR-direktiivi)”**

COM(2011) 793 final – 2011/0373 COD

(2012/C 181/17)

Esittelijä: **Jorge PEGADO LIZ**

Euroopan parlamentti päätti 13. joulukuuta 2011 ja neuvosto 14. joulukuuta 2011 Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 114 artiklan nojalla pyytää Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon aiheesta

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

COM(2011) 793 final – 2011/0373 COD.

Asian valmistelusta vastannut ”yhtenäismarkkinat, tuotanto ja kulutus” -erityisjaosto antoi lausuntonsa 9. maaliskuuta 2012.

Euroopan talous- ja sosiaalikomitea hyväksyi 28.–29. maaliskuuta 2012 pitämässään 479. täysistunnon (maaliskuun 28. päivän kokouksessa) seuraavan lausunnon. Äänestyksessä annettiin 121 ääntä puolesta ja 11 vastaan 8:n pidättyessä äänestämästä.

## 1. Päätelmät ja suositukset

1.1 ETSK on tyytyväinen siihen, että komissio on lopultakin muuttanut suosituksensa 98/257/EY ja 2001/310/EY sitovaksi oikeusvälineeksi, mihin eurooppalaiset kuluttajajärjestöt sekä ETSK monissa lausunnoissaan ovat lukemattomia kertoja kehoittaneet.

1.2 ETSK katsoo kuitenkin, että soveltuvin oikeusperusta olisi perussopimuksen 169 artiklan 2 kohdan b alakohta ja 4 kohta – eikä yksinomaan 114 artikla – sekä EU:n perusoikeuskirjan 38 ja 47 artikla.

1.3 ETSK suosittaa, että yhteisten rakenteellisten periaatteiden pohjalta luodaan ”eurooppalainen vaatimustenmukaisuusmerkki”, joka myönnetään direktiiviehdotuksessa vaadittujen ominaisuuksien mukaisille vaihtoehtoisille riidanratkaisumenettelyille (*Alternative Dispute Resolution procedures*, ADR-menettelyt) ja jonka avulla kartoitetaan näihin menettelyihin liittyvät elinkeinonharjoittajat yhdenmukaisella tavalla ilman elinkeinonharjoittajille aiheutuvia kustannuksia.

1.4 ETSK panee merkille, että vaihtoehtoisia riidanratkaisujärjestelmiä voidaan käyttää myös kollektiivisiin riita-asioihin, mikä on ensimmäinen askel ryhmäkannetta koskevan oikeusvälineen käyttöönottamiseksi EU:ssa. Komitea kuitenkin suosittaa, että tämä mahdollisuus ilmaistaan selkeästi direktiivin artikloissa ja että sitä koskeva toimintatapa määritellään asianmukaisesti.

1.5 Tältä osin ETSK kuitenkin toistaa, että edellä todetusta huolimatta EU:lle on kiireellisesti luotava yhdenmukaistettu oikeusväline unionin tason ryhmäkanteita varten; vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien mahdollinen laajentaminen kollektiivisiin riita-asioihin ei voi olla sille vaihtoehto.

1.6 ETSK kannattaa ehdotetun direktiivin 7, 8 ja 9 artiklassa esitettyjä periaatteita, mutta suosittaa, että oikeusturvan ja selkeyden vuoksi säilytetään vastavuoroisuuden ja edustamisen

periaatteiden määritelmät siten kuin ne esitetään suosituksissa ja että nimenomaisesti taataan, että asianajajat tai kolmannet tahot, muun muassa kuluttajajärjestöt, voivat edustaa osapuolia.

1.7 ETSK suosittaa niin ikään, ettei riippumattomuuden periaatetta korvata epämääräisellä ”puolueettomuuden periaatella”, joka on sisällöltään toisenlainen ja epätasällisempi sekä luonteeltaan erilainen.

1.8 ETSK suhtautuu vastahakoisesti siihen, että kyseiset menettelyt voisivat kattaa elinkeinonharjoittajien kuluttajia kohtaan esittämät valitukset. Kun otetaan kuitenkin huomioon eurooppalaisia pk-yrityksiä tukevan aloitteen säännökset, mikro- ja pienyrityksillä tulisi olla mahdollisuus ratkaista riitoja kuluttajien kanssa hyödyntämällä vaihtoehtoisia riitojenratkaisujärjestelmiä erityistapauksissa ja tietyin määriteltävin edellytyksin.

1.9 ETSK korostaa, ettei nyt tehty ehdotus saa koskaan kyseenalaistaa pakollisia järjestelmiä, joita jäsenvaltioilla on tai joita ne luovat omien oikeudellisten perinteidensä mukaisesti.

ETSK hyväksyy sen, etteivät vaihtoehtoisen riidanratkaisun päätökset välttämättä sido osapuolia, ainoastaan siinä tapauksessa, ettei ole poissuljettua ja että nimenomaisesti taataan, että osapuolet voivat hakea muutosta toimivaltaisten yleisten tuomioistuinten oikeudenkäytövallan puitteissa.

1.10 ETSK suosittaa, että ODR-asetusehdotukseen (kuluttajariitojen verkkovälitteinen vaihtoehtoinen riidanratkaisu – *Online Dispute Resolution for consumer disputes*) sisältyvä maininta siitä, että selkeä etusija on annettava oikeudelle saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi, sisällytetään samassa muodossa myös tarkasteltavana olevaan ehdotukseen, sillä vaihtoehtoinen riidanratkaisu ei korvaa tuomioistuintoimintaa eikä ole sille todellinen ”vaihtoehto” vaan ennemminkin arvokas täydentävä riitojenratkaisukeino.

1.11 ETSK suosittaa, että kysymystä näiden järjestelmien rahoituksesta käsiteltäisiin erikseen ja rohkeasti, sillä kuluttajajärjestöt ja eräät jäsenvaltiot eivät niukkojen resurssien vuoksi kykene suoriutumaan täytöntöönpanosta aiheutuvista lisäkustannuksista. Tämä kysymys on ratkaiseva järjestelmien puolueettomuuden ja riippumattomuuden varmistamiseksi.

1.12 ETSK katsoo, että useiden säännösten sisältöä tulee tarkistaa, ja sitä voidaan parantaa säännösten selkiyttämiseksi, epämääräisyyden vähentämiseksi ja säännösten tehostamiseksi, ja suosittaa, että komissio ottaa huomioon komitean erityishuomiot.

## 2. Ehdotuksen pääsisältö

2.1 Komissio, joka katsoo, että merkittävässä osassa euroopalaisista kuluttajista on tavaroita ja palveluita sisämarkkinoilta ostaessaan ongelmia, jotka usein jäävät ratkaisematta,

katsoo, että suositukset 98/257/EY<sup>(1)</sup> ja 2001/310/EY<sup>(2)</sup> eivät ole olleet tehokkaita, kun niitä on sovellettu, ja että edelleen on epäkohtia, asianomaisten tahojen tiedot asiasta ovat puutteellisia ja menettelyt jäsenvaltioissa epäyhtenäisiä,

ottaa huomioon vuosien kuluessa tilattujen lukemattomien tutkimusten sisällön ja päätelmät,

ottaa huomioon tammikuussa 2011 käynnistetyin viimeisimmän julkisen kuulemisen tulokset sekä 29. marraskuuta 2011 julkaistun vaikutustentativein SEC(2011) 1408 final,

pyrkii tässä tarkasteltavan direktiiviehdotuksen avulla

- a) varmistamaan, että kaikki kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliset tavaroiden myyntiin ja palvelujen tarjontaan liittyvät riita-asiat voidaan millä tahansa elinkeinoalalla toimittava vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen (ADR-elimin) käsiteltäväksi siitä riippumatta, onko valituksen tekijä kuluttaja vai elinkeinonharjoittaja.
- b) varmistamaan, että kuluttajat saavat apua, jos he ovat osallisina valtioiden rajat ylittävissä kuluttajariita-asiassa.
- c) varmistamaan, että vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet noudattavat tiettyjä laatuvaatimuksia, kuten puolueettomuutta, avoimuutta, tehokkuutta ja tasapuolisuutta yleisen maksuttomuuden lisäksi.
- d) valtuuttamaan yhden ainoan toimivaltaisen viranomaisen kussakin jäsenvaltiossa valvomaan kaikkien vaihtoehdoisten riidanratkaisuelinten toimintaa.
- e) määräämään jäsenvaltiot säätämään tehokkaita, oikeasuhtaisia ja varoittavia seuraamuksia sovellettaviksi siinä tapauksessa, että velvollisuutta antaa tietoja kuluttajille ja toimivaltaisille viranomaisille rikotaan.
- f) olemaan estämättä jäsenvaltioita ylläpitämästä tai hyväksymästä vaihtoehdoisia riidanratkaisumenettelyjä, joita sovelletaan elinkeinonharjoittajien välisiin riita-asioihin.

g) olemaan estämättä jäsenvaltioita ylläpitämästä tai ottamasta käyttöön ADR-menettelyjä, joissa käsitellään yhtä aikaa samantyyppisiä riitoja elinkeinonharjoittajan ja useamman kuluttajan välillä (yhteiset edut).

h) kannustamaan jäsenvaltioita perustamaan ADR-elimia, joihin kuuluu elinkeinonharjoittajia muista jäsenvaltioista.

2.2 Tässä tarkoituksessa komissio ehdottaa, että edellä mainitut suositukset siirretään direktiiviin ja että niiden määräyksille annetaan näin sitova luonne. Oikeusperustana käytettäisiin tällöin yksinomaan Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 114 artiklaa (sisämarkkinoiden toteuttaminen).

2.3 Direktiivissä ei kuitenkaan säädetä, että elinkeinonharjoittajien osallistuminen ADR-menettelyihin olisi pakollista tai että tällaisten menettelyjen ratkaisut sitoisivat elinkeinonharjoittajia.

2.4 Ehdotettua direktiiviä olisi sovellettava ensisijaisesti siihen unionin lainsäädäntöön nähden, joka sisältää säännöksiä, joilla pyritään edistämään vaihtoehdoisten riidanratkaisuelinten perustamista, siltä osin kuin kyseisessä lainsäädännössä ei varmisteta vähintään vastaavaa kuluttajansuojan tasoa.

2.5 Ehdotettua direktiiviä sovelletaan kaikkiin elimiin, jotka tarjoavat kestävältä pohjalta riidanratkaisua ADR-menettelyn kautta, sellaiset vakiintuneet välimiesmenettelyt mukaan luettuina, joita ei ole luotu tilapäisiksi.

## 3. Yleistä

3.1 ETSK on lukuisissa lausunnoissaan jo vuosien ajan toistuvasti kehottanut muuttamaan suositukset 98/257/EY ja 2001/310/EY sitoviksi säädöksiksi, minkä johdosta se suhtautuu myönteisesti tähän komission aloitteeseen, josta se esittää jäljempänä huomioita, mutta huomauttaa kuitenkin myös, että aloite on tehty myöhään. Voidaan myös pohtia, olisiko oikeudelliseksi välineeksi voitu/pitänyt valita direktiivin sijasta asetus oikeusvarmuuden ja -turvan lisäämiseksi.

3.2 Myös oikeusperustan osalta ETSK katsoo, että pelkän sisämarkkinoiden toteuttamisen ohella kyse on myös välineestä kuluttajien suojelemiseksi, minkä johdosta oikeusperustaksi soveltuisi parhaiten – siinä tapauksessa, ettei 81 artiklaa käytetä – perussopimuksen 169 artiklan 2 kohdan b alakohta ja 4 kohta, eikä yksinomaan 114 artikla, sekä EU:n perusoikeuskirjan 38 ja 47 artikla.

3.3 Komitea pitää tervetulleena sitä, että direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle on jätetty menettelyt, jotka esitellään harhaanjohtavasti menettelyiksi kuluttajariitojen ratkaisemiseksi soveltoteitse mutta jotka todellisuudessa ovat pelkkä markkinointikeino, koska vastuussa olevat elimet ovat elinkeinonharjoittajan palveluksessa ja palkkaamia, eikä niiden puolueettomuudesta ja riippumattomuudesta näin ollen ole takeita. ETSK ehdottaa, että epäilyksien välttämiseksi luodaan ”eurooppalainen vaatimustenmukaisuusmerkki”, joka myönnetään direktiiviehdotuksessa vaadittujen ominaisuuksien mukaisille vaihtoehdoisille riidanratkaisumenettelyille (Espanjassa olevan ”luotettavuusmerkin” tapaan) ja jonka avulla kartoitetaan kyseisiin menettelyihin liittyvät elinkeinonharjoittajat yhdenmukaisella tavalla ilman elinkeinonharjoittajille aiheutuvia kustannuksia ja varmistetaan näin kuluttajien luottamus.

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

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

3.4 Komitea on tyytyväinen siihen, että jatkona kuluttajien oikeuksista annetulle uudelle direktiiville<sup>(3)</sup> kuluttajan käsitettä laajennetaan kahta päämäärää palveleviin sopimuksiin, joissa henkilön ammattitoiminta ei ole vallitseva sopimuskokonaisuudessa. Komitea kuitenkin toivoisi, että kyseinen käsite mainittaisiin nimenomaisesti direktiivin artikloissa.

3.5 ETSK suhtautuu myönteisesti pyrkimykseen laajentaa perustettavan järjestelmän toiminta kattamaan valtioiden rajat ylittävät riita-asiat ja toivoo, että komissio pyrkii luomaan edellytykset, jotta kyseiset tapaukset voidaan tosiasiallisesti käsitellä vaihtoehdoisen riidanratkaisun puitteissa. Tämä voisi toteutua erityisesti kuluttajariitojen verkkovälitteisen riidanratkaisun kautta sekä vahvistamalla hallinnollista yhteistyötä jäsenvaltioiden välillä<sup>(4)</sup>. Komitea kehottaa lisäksi komissiota kutsumaan koolle, kuten myös ehdotetun ODR-asetuksen 6 artiklan 4 kohdassa säädetään, vähintään kerran vuodessa toimivaltaisten kansallisten viranomaisten (jotka mainitaan ehdotetun direktiivin 15 artiklassa) kokouksen mahdollistaakseen parhaimpien käytänteiden vaihdon sekä keskustelun ADR-järjestelmien toiminnassa mahdollisesti ilmaantuvista ongelmista.

3.6 ETSK kannattaa sitä, että vaihtoehtoisia riidanratkaisujärjestelmiä voidaan käyttää myös kollektiivisiin riita-asioihin, mikä on ensimmäinen askel ryhmäkannetta koskevan oikeusvälineen käyttöönottamiseksi EU:ssa. Komitea olisi kuitenkin pitänyt parempana, että tämä mahdollisuus olisi ilmaistu selkeästi direktiivin artikloissa ja sitä koskeva toimintatapa määritelty asianmukaisesti sen sijaan, että asia jätetään jäsenvaltioiden ratkaistavaksi. Tältä osin ETSK toistaa jo vuosien ajan useissa lausunnoissaan esittämänsä näkemyksen, jonka mukaan EU:lle on kiireellisesti luotava yhdenmukaistettu oikeusväline unionin tason ryhmäkanteita varten; joka tapauksessa vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien laajentaminen kollektiivisiin riita-asioihin ei voi olla sille vaihtoehto.

3.7 ETSK katsoo olevan tarpeen varmistaa, että vaihtoehtoisen riidanratkaisun hallinnoinnista ja toiminnasta vastaavilla henkilöillä virkamiehistä välittäjiin tai välimiehiin on yksilö- ja ammatillisen tason tiedot, valmiudet, kokemus ja pätevyys hoitaakseen tehtäviään asianmukaisesti ja puolueettomasti ja että heille taataan edellytykset, joiden turvin he voivat toimia puolueettomasti ja riippumattomasti. ETSK olisikin pitänyt tervetulleena, että kyseisistä edellytyksistä olisi säädetty yksityiskohtaisesti ehdotetun direktiivin tekstissä kriteerien yhdenmukaisuuden varmistamiseksi koko EU:ssa.

3.8 ETSK on samaa mieltä vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaperiaatteista, joista säädetään ehdotuksen 7, 8 ja 9 artiklassa. Artikloissa toistetaan eräät jo edellä mainituissa suosituksissa mainitut periaatteet. Komitea ihmettelee kuitenkin, miksi laillisuusperiaatteen ja vapausperiaatteen kaltaiset keskeiset, kyseisiin suosituksiin sisältyvät periaatteet on jätetty direktiiviehdotuksesta pois.

<sup>(3)</sup> Direktiivi 2011/83/EU (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64), ETSK:n lausunto: EUVL C 317, 23.12.2009, s. 54.

<sup>(4)</sup> Erityisesti kansallisten viranomaisten yhteistyötä koskevan asetuksen 2006/2004 alalla, ks. ETSK:n lausunto EUVL C 218, 23.7.2011, s. 69.

Komitea suosittaa, että oikeusturvan ja selkeyden vuoksi säilytetään vastavuoroisuuden ja edustamisen periaatteiden määritelmät ja että artikloissa todetaan asianmukaisesti, että asianajajat tai kolmannet tahot, erityisesti kuluttajajärjestöt, voivat edustaa osapuolia (sen sijaan, että asiaa käsitellään epäsuorasti 8 artiklan a kohdassa ja 9 artiklan 1 kohdan a alakohdassa).

ETSK ei myöskään voi hyväksyä sitä, että riippumattomuuden periaate on korvattu epämääräisellä ”puolueettomuuden periaatteella”, joka on sisällöltään toisenlainen ja epätasällisempi sekä luonteeltaan erilainen.

3.9 ETSK suhtautuu vastahakoisesti siihen, että nämä mekanismit voisivat kattaa myös elinkeinonharjoittajien kuluttajia kohtaan esittämät valitukset, koska se on vastoin nykyisten järjestelmien perinteitä suuressa osassa jäsenvaltioita ja jopa koko suuntausta, joka käy ilmi komission ja EP:n tästä aiheesta vuosien mittaan antamista lukuisista kannanotoista. Tärkeimpänä syynä on kuitenkin se, että tämän myötä ADR-menettelyjen puitteissa ryhdyttäisiin ratkaisemaan suorittamattomiin maksuihin liittyviä kysymyksiä. Näin sivuutettaisiin järjestelmä, jonka EU on perustanut vähäisiä vaateita varten, ja ADR-järjestelmät peittyisivät valitusten vyöryyn niin, että järjestelmät, joilla ei olisi asianmukaisia valmiuksia vastata tilanteeseen, tukkiutuisivat.

Kun otetaan kuitenkin huomioon eurooppalaisia pk-yrityksiä tukevan aloitteen säännökset, mikro- ja pienyrityksillä tulisi tietyn määriteltävän ja täsmennettävän edellytyksin olla mahdollisuus hyödyntää vaihtoehtoisia riitojenratkaisujärjestelmiä, kun riita koskee tilauksen hakematta jättämistä, tuotteen hakematta jättämistä korjauksen jälkeen tai paikalle saapumatta jättämistä varauksen tekemisen jälkeen.

3.10 ETSK katsoo, ettei tämä ehdotus saa missään tapauksessa kyseenalaistaa pakollisia ADR-järjestelmiä, joita jäsenvaltioilla on tai joita ne luovat omien oikeudellisten perinteidensä mukaisesti.

3.11 ETSK hyväksyy sen, etteivät vaihtoehtoisen riidanratkaisun päätökset välttämättä sido osapuolia, ainoastaan siinä tapauksessa, että, mikäli nimenomaisesti taataan keskeinen periaate, jonka mukaan kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat hakea muutosta toimivaltaisten yleisten tuomioistuinten oikeudenkäyttövallan puitteissa. Muussa tapauksessa sen lisäksi, että vaihtoehtoista riidanratkaisulta viedään kaikki uskottavuuteen ja vaikuttavuuteen liittyvä lisäarvo, on vaikea ymmärtää, kuinka myös vakiintuneiden välimiesmenettelyjen tai muiden vastaavanlaisten mekanismien puitteissa tehtyjen päätösten on tarkoitus mahtua tämän perustettavan järjestelmän puitteisiin.

3.12 ETSK pahoittelee, ettei komissio ole sisällyttänyt ODR-asetusehdotukseen (*Online Dispute Resolution for consumer disputes* – kuluttajariitojen verkkovälitteinen vaihtoehtoinen riidanratkaisu) sisältyvää mainintaa siitä, että selkeä etusija on annettava

oikeudelle saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi, samassa muodossa myös tarkasteltavana olevaan ehdotukseen, sillä vaihtoehtoinen riidanratkaisu ei korvaa tuomioistuintoimintaa eikä ole sille todellinen ”vaihtoehto” vaan ennemminkin arvokas täydentävä riitojenratkaisukeino <sup>(5)</sup>.

3.13 ETSK kummeksuu, ettei kysymystä näiden järjestelmien rahoituksesta ole käsitelty erikseen ja rohkeasti direktiiviehdotuksen perusteluissa eikä kuluttajaohjelmassa vuosiksi 2014–2020, vaikka kuluttajajärjestöt pitivät sitä toteutetuissa kuulemisissa oleellisena ja vaikka eräät jäsenvaltiot eivät niukkojen resurssien vuoksi kykene suoriutumaan lisämenoihin, joita aiheutuu uusista rakenteista, välittäjien ja muun tukihenkilöstön koulutuksesta, tiedotuksesta kuluttajille ja kuluttajille annettavasta avusta, asiantuntija-avusta sekä uusista hallinnollisista tehtävistä, ja vaikka tätä kysymystä pidettiin kauttaaltaan ratkaisevana järjestelmän puolueettomuuden ja riippumattomuuden varmistamiseksi <sup>(6)</sup>.

3.14 ETSK kehottaa lisäksi komissiota – mikäli se ei ole vielä näin tehnyt – arvioimaan jäsenvaltioiden pääasiallisia sääntelytapoja siviili- ja kauppaoikeuden alan sovittelua koskevan direktiivin 2008/52/EY <sup>(7)</sup> (12 artikla) täytäntöönpanemisessa, kuten EP on ehdottanut <sup>(8)</sup>.

#### 4. Erityistä

##### 4.1 2 artiklan 2 kohdan a alakohta

Ilmaus ”yksinomaisesti elinkeinonharjoittajan palveluksessa” on epämääräinen ja monitulkintainen. Se tulisi korvata ilmauksella ”ovat tai ovat kolmen viime vuoden aikana olleet elinkeinonharjoittajaan ammatillisessa suhteessa, johon liittyy taloudellinen tai muunlainen heidän puolueettomuuteensa mahdollisesti vaikuttava riippuvuus”.

##### 4.2 4 artiklan e kohta

Määritelmä on liian epämääräinen ja epätäsmällinen. Sitä tulisi täydentää selkeällä viittauksella niiden periaatteiden noudattamiseen, joiden tulee ohjata ADR-elimien toimintaa, sekä vakuutuksella sen kuulumisesta tunnustettujen elinten verkostoon.

##### 4.3 5 artiklan 3 kohta

ETSK ei ymmärrä täysin tämän säännöksen laajuutta, mutta pelkää, ettei säännös tuo toivottua tehokkuutta ja että sen sijaan että se edistäisi tavoitteena olevaa yhdenmukaistamista yhtenäistämällä kaikkien ADR-menettelyjen toimintatavat unioni- ja jäsenvaltiotasolla yhteisiä ja yhtäläisiä järjestelmiä koskevan lähestymistavan pohjalta, se ennemminkin johtaa siihen, että jäsenvaltiot säilyttävät nykyiset rakenteensa ja luovat pelkkänä

muodollisuutena vaihtoehtoisen menettelyn, joka ei ratkaise nykyisiä maantieteellisiä ja alakohtaisia ongelmia käytännössä.

##### 4.4 6 artikla

ETSK pitäisi tervetulleena sitä, että asiantuntemusta ja puolueettomuutta koskevia vaatimuksia laadittaessa ja todennettaessa varmistettaisiin elinkeinonharjoittajia ja kuluttajia edustavien organisaatioiden aktiivinen osallistuminen erityisesti valittaessa ja nimitettäessä riidanratkaisusta vastaavia luonnollisia henkilöitä ja ettei kyseistä tehtävää annettaisi jäsenvaltioiden virallisten elinten hallintoehkölle ja virkamiehille.

##### 4.5 7 artikla

Direktiiviehdotuksessa vahvistettujen keinoja koskevien vaatimusten lisäksi siinä tulisi säätää myös tuloksia koskevista vaatimuksista. Toisin sanoen on osoitettava, että kyseisten menettelyjen soveltaminen synnyttää mitattavissa olevia tuloksia aloilla, joilla valituksia tehdään eniten, sekä elinkeinonharjoittajien tarjoamien palveluiden laadun osalta ja että menettelyiden puitteissa pyritään aktiivisesti edistämään luottamusta niiden käyttöön.

Komitea pitää lisäksi olennaisen tärkeänä, että jäsenvaltiot varmistavat, että ADR-elimet asettavat julkisesti saataville tietojia niiden tarjoamista palveluista (jotka käsittävät erityisesti tiedotuksen sekä välitys-, sovittelu- ja välimiestoiminnan), taloudellisesta tuloksesta (näin varmistetaan menettelyjen tarvittava avoimuus ja lisätään kuluttajien luottamusta) sekä kyseisten elinten käyttäjien tyytyväisyyden tasosta.

ETSK katsoo myös, että tämän artiklan 2 kohdan osalta ADR-elimien on vuotuisten toimintaraporttinsa ohella asetettava tiedotuskanavissaan julkisesti saataville myös vuotuinen talousarvio sekä tiivistelmä annetuista välitystuomioista, todetun kuitenkin rajoittamatta henkilö tietojen käsittelyä koskevia kansallisen lainsäädännön säädöksiä, joilla direktiivi 95/46/EY pannaan täytäntöön.

##### 4.6 9 artikla

Vaikka ETSK myöntääkin oikeudenmukaisuusperiaatteen merkityksen, se kyseenalaistaa 30. maaliskuuta 1998 annetussa komission suosituksessa <sup>(9)</sup> mainitun laillisuusperiaatteen pois jättämisen. Tämän periaatteen puuttuminen direktiivin säännöksistä voi osoittautua kuluttajien kannalta vahingolliseksi valtiovien rajat ylittävissä kauppasuhteissa erityisesti, kun kuluttajan kotipaikan lainsäädäntö antaa paremman suojan kuin sen jäsenvaltion lainsäädäntö, johon ADR-menettely on perustettu. ETSK toteaa jälleen, että laillisuusperiaate on sisällytettävä tarkasteltavana olevaan direktiiviin, jotta varmistetaan, etteivät ADR-elimien päätökset riistä kuluttajilta sovellettavan lainsäädännön takaamaa suojan tasoa.

<sup>(5)</sup> Ehdotuksessa ODR-asetukseksi todetaan nimenomaan seuraavaa: ”Oikeus tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin ja puolueettomaan tuomioistuimeen ovat perusoikeuksia, joista määrätään Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa. Verkkovälitteisiä riidanratkaisujärjestelmiä ei voida suunnitella niin, että ne korvaisivat tuomioistuinmenettelyt, eikä niiden pitäisi poistaa kuluttajilta tai elinkeinonharjoittajilta niiden oikeutta viedä asia tuomioistuimen käsiteltäväksi. Näin ollen minkään tässä asetuksessa ei pitäisi estää osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi.”

<sup>(6)</sup> Ks. valmisteilla oleva ETSK:n lausunto (asiakokonaisuus INT/608).

<sup>(7)</sup> EUVL L 136, 24.5.2008, s. 3; ETSK:n lausunto: EUVL C 286, 17.11.2005, s. 1.

<sup>(8)</sup> Mietintö sovittelua koskevan direktiivin täytäntöönpanosta jäsenvaltioissa (A7-0275/2011), esittelijä: Arlene McCarthy.

<sup>(9)</sup> Suosituksessa todetaan selkeästi maiden rajat ylittävien riita-asioiden osalta, että ”elimen päätöksen tuloksena kuluttajalta ei saa viedä sitä suojaa, joka hänelle taataan [ – – ] Rooman yleissopimuksen 5 artiklan mukaisesti sen jäsenvaltion lainsäädännön pakottavissa säännöksissä, jossa kuluttajan vakituinen asuinpaikka sijaitsee”.

#### 4.7 10 artikla

ETSK pelkää, että tietty epämääräisyys artiklassa saa kuluttajat vakuuttumaan siitä, että riita-asia voidaan ratkaista ADR-elimien kautta, kun tosiasiallisesti elinkeinonharjoittajat ovat yksinomaan velvollisia ilmoittamaan kyseisten menettelyjen olemassaolosta, vaikka ne eivät mahdollisesti sitoudukaan käyttämään näitä elimiä riita-asioiden ratkaisuun.

ETSK kehottaa komissiota huolehtimaan siitä, että ehdotuksessa varmistetaan, että jäsenvaltiot vaativat elinkeinonharjoittajia ilmoittamaan mainitut tiedot viipymättä ennen sopimuksen tekemistä. Näin kuluttajat voivat tehdä tosiasioihin perustuvan perustellun päätöksen tietäen edeltä käsin, sitoutuuko elinkeinonharjoittaja käyttämään ADR-elimä vai ei.

ETSK katsoo niin ikään, että kohdassa 2 mainitun velvollisuuden noudattamatta jättäminen tai puutteellinen noudattaminen on katsottava sopimattomaksi kaupalliseksi menettelyksi ja sisällytettävä direktiivin 2005/29/EY liitteenä olevaan luetteloon ehdotetun direktiivin 18 artiklassa säädetyistä seuraamuksista riippumatta.

#### 4.8 15–17 artikla

ETSK pelkää, että nämä säännökset saattavat osoittautua riittämättömiksi sen varmistamiseksi, että kyseiset elimet täyttävät vaatimukset täysimääräisesti, sillä säännösten lähtökohtana ovat kaikilta osin kriteerit, jotka perustuvat itsearviointiin. Tässä mielessä on olennaista, että komissio kannustaa asianomaisia toimialoja edustavien elinten kautta kansalaisyhteiskuntaa osallistumaan suoraan näiden menettelyjen seurantaan <sup>(10)</sup>.

Bryssel 28. maaliskuuta 2012

*Euroopan talous- ja sosiaalikomitean  
puheenjohtaja*  
Staffan NILSSON

---

<sup>(10)</sup> Samaan tapaan kuin energia-alalla Italiassa; vaikka kyse on julkisesta ADR-elimistä, sitä hallinnoivat kuluttajien edustajat ja energia-alan yritykset, ja ensin mainitut osallistuvat aktiivisesti elimen asiantuntijoiden koulutukseen.

## LIITE

**Euroopan talous- ja sosiaalikomitean Lausuntoon**

Seuraavia kohtia erityisjaoston lausunnossa muutettiin täysistunnon hyväksymien muutosehdotusten mukaisesti, vaikka kohtien säilyttäminen alkuperäisessä muodossa sai äänestyksessä tuekseen yli neljänneksen annetuista äänistä (työjärjestyksen 54 artiklan 4 kohta):

**a) Kohta 1.8**

*"ETSK on eri mieltä siitä, että kyseiset menettelyt voisivat kattaa elinkeinonharjoittajien kuluttajia kohtaan esittämät valitukset."*

**b) Kohta 3.9**

*"ETSK ei kannata sitä, että nämä mekanismit voisivat kattaa myös elinkeinonharjoittajien kuluttajia kohtaan esittämät valitukset, koska se on vastoin nykyisten järjestelmien perinteitä suuressa osassa jäsenvaltioita ja jopa koko suuntausta, joka käy ilmi komission ja EP:n tästä aiheesta vuosien mittaan antamista lukuisista kannanotoista. Tärkeimpänä syynä on kuitenkin se, että tämän myötä ADR-menettelyjen puitteissa ryhdyttäisiin ratkaisemaan suorittamattomiin maksuihin liittyviä kysymyksiä. Näin sivuutettaisiin järjestelmä, jonka EU on perustanut vähäisiä vaateita varten, ja ADR-järjestelmät peittyisivät valitusten vyöryyn niin, että järjestelmät, joilla ei olisi asianmukaisia valmiuksia vastata tilanteeseen, tukkiutuisivat."*

Muutosehdotukset käsiteltiin työjärjestyksen 51 artiklan 4 kohdan mukaisesti yhtenä kokonaisuutena.

**Äänestystulos**

Puolesta:	80
Vastaa:	52
Pidättyi äänestämästä:	19