

6.3.2013

A7-0280/167

Tarkistus 167

Malcolm Harbour

sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunnan puolesta

Mietintö

Louis Grech

Kuluttajariitojen vaihtoehtoinen riidanratkaisu

COM(2011)0793 – C7-0454/2011 – 2011/0373(COD)

A7-0280/2012

Ehdotus direktiiviksi

–

EUROOPAN PARLAMENTIN TARKISTUKSET*

komission ehdotukseen

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2013/.../EU,

annettu ...,

**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,

* Tarkistukset: uusi tai muutettu teksti merkitään lihavoidulla kursiivilla, poistot symbolilla ■ .

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

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon¹

noudattavat tavallista lainsäätämisyksiköstä²,

¹ EUVL C 181, 21.6.2012, s. 93.

² Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu ... (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä), ja neuvoston päätös, tehty

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.***
- (2a) ***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.***
- (2b) ***Kuluttajien etua voidaan edistää ja siten parantaa heidän luottamustaan markkinoihin varmistamalla mahdollisuus käyttää kauppa- 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.***

(3) 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 tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista 30 päivänä maaliskuuta 1998 annetusta komission suosituksesta 98/257/EY¹ ja kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista 4 päivänä huhtikuuta 2001 annetusta komission suosituksesta 2001/310/EY² 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.*

(3a) *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 sellaisessa muussa jäsenvaltiossa oleville kuluttajille, jossa korkealuokkaisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ei ole käytettävissä riittävästi. Lisäksi sellaiseen jäsenvaltioon sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat, joissa laadukkaita vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ei ole käytettävissä riittävästi, joutuvat epäedulliseen kilpailuasemaan niihin elinkeinonharjoittajiin nähden, joilla on*

¹ EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31.

² EYVL L 109, 19.4.2001, s. 56.

käytettävissään tällaisia menettelyjä ja jotka voivat siten ratkaista kuluttajariitoja nopeammin ja vähemmin kustannuksin.

- (3b) *Jotta kuluttajat voivat hyödyntää täysimääräisesti sisämarkkinoiden mahdollisuudet, olisi vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun voitava turvautua kaikenkattavissa 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. Rajat ylittävän kaupan ja henkilöiden liikkuvuuden lisääntymisen vuoksi on myös tärkeää, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet käsittelevät valtioiden rajat ylittäviä riitoja tehokkaasti.*
- (3c) *Kuten Euroopan parlamentti on vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä siviili-, kauppaja- 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, tarkoituksenmukaisia ja helposti saatavilla olevia oikeussuojajärjestelmiä.*
- (4) Komissio on 13 päivänä huhtikuuta 2011 antamassaan tiedonannossa "Sisämarkkinoiden toimenpidepaketti 12 viputekijää kasvun vauhdittamiseksi ja luottamuksen lisäämiseksi – 'Yhdessä uuteen kasvuun'" ■ esittänyt vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevaa lainsäädäntöä, johon sisältyy myös sähköistä kaupankäyntiä koskeva ulottuvuus, yhtenä kahdestatoista viputekijästä, joilla vauhditetaan kasvua ■ , lisätään luottamusta *ja edistytään sisämarkkinoiden toteuttamisessa.*

- (5) 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 pitkäjännitteistä poliittista sitoutumista ja tukea ilman, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten päätöksenteon kohtuuhintaisuus, avoimuus, joustavuus, nopeus ja laatu vaarantuvat.***

- (5a) *Koska verkkokaupan ja erityisesti rajat ylittävän 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.*
- (5b) *Tämä direktiivi ja kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta ... päivänä ...kuuta ...⁺ annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o .../2013⁺⁺ ovat kaksi toisiinsa liittyvää ja keskenään täydentävää säädöstä. Asetuksella (EU) N:o .../2013 säädetään sellaisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin 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 riidanratkaisua laadukkaita vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä käyttäen. Näin ollen mahdollisuus turvautua laadukkaisiin riidanratkaisuelimiin kaikkialla unionissa on ennakoedellytys riitojen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin asianmukaiselle toiminnalle.*

⁺ Virallinen lehti: lisätään asiakirjassa PE-CONS 80/12-2011/0374 (COD) olevan asetuksen päiväys.

⁺⁺ Virallinen lehti: lisätään asiakirjassa PE-CONS 80/12-2011/374 (COD) olevan asetuksen järjestysnumero.

¹ *EUVL L*

- (5c) *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.*
- (5d) *Tätä direktiiviä ei olisi sovellettava potilaiden oikeuksien soveltamisesta rajatylittävässä terveydenhuollossa 9 päivänä maaliskuuta 2011 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/24/EU¹ 3 artiklan a alakohdassa määritelyihin terveydenhuoltopalveluihin.*

¹ EUVL L 88, 4.4.2011, s. 45.

- (6) Asianmukaisesti toimivan vaihtoehtoisen riidanratkaisun kehittäminen unionissa on tarpeen kuluttajien luottamuksen lisäämiseksi sisämarkkinoihin, myös sähköisen kaupankäynnin alalla, ***sekä rajat ylittävän 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 vireillä olevien asioiden käsittely on pahoin ruuhkautunut, mikä estää unionin kansalaisia käyttämästä oikeuttaan oikeudenmukaiseen ja kohtuullisessa ajassa tapahtuvaan oikeudenkäyntiin.***

- (7) Tätä direktiiviä olisi sovellettava kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin *sopimusvelvoitteita koskeviin* riitoihin, *jotka johtuvat* ■ *sekä verkossa että muulla tavalla* tehdyistä *kauppa-* tai palvelus*opimuksista* kaikilla talouden sektoreilla, lukuun ottamatta niitä, jotka on suljettu sen soveltamisalan ulkopuolelle. Tämän olisi käsitettävä myös *riidat, jotka aiheutuvat digitaalisen sisällön myynnistä tai 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.
- (7a) *Jäsenvaltioiden olisi sallittava pitää voimassa tai ottaa käyttöön kansallisia säännöksiä, jotka koskevat tämän direktiivin soveltamisalaan kuulumattomia menettelyjä, kuten elinkeinonharjoittajan käyttämiä sisäisiä valitusten käsittelymenettelyjä. Tällaiset sisäiset valitusten käsittelymenettelyt voivat olla tehokas keino kuluttajariitojen ratkaisemiseksi varhaisessa vaiheessa.*
- (8) 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.

- (9) *Joissakin voimassa olevissa unionin säädöksissä on jo vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevia säännöksiä. Oikeusvarmuuden takaamiseksi olisi säädettävä, että ristiriitatilanteessa tämä 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/EY¹ soveltamista; siinä on jo säädetty sovittelujärjestelmiä koskevat unionin tason puitteet, joita sovelletaan valtioiden rajat ylittäviin riitoihin, tämän kuitenkin estämättä mainitun direktiivin soveltamista valtion sisäisiin sovittelujärjestelmiin. Tätä direktiiviä on tarkoitus soveltaa horisontaalisesti kaikentyypisiin vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin, direktiivin 2008/52/EY soveltamisalaan kuuluvat vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt mukaan lukien.*

█

¹ EUVL L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (11) Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet poikkeavat toisistaan erittäin paljon eri puolilla unionia mutta myös jäsenvaltioiden sisällä. Minkä hyvänsä sellaisen elimen olisi kuuluttava tämän direktiivin piiriin, joka on perustettu pysyväksi **II**, 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.
- (11a) ***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.***
- (12) 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. Vaihtoehtoisiin 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.***

- (12a) *Tätä direktiiviä ei olisi sovellettava sellaisissa kuluttajavalituksia käsittelevissä järjestelmissä sovellettaviin menettelyihin, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja, eikä osapuolten välisiin suoriin neuvotteluihin. Sitä myöskään olisi sovellettava tuomarin pyrkimyksiin sovittaa riita sitä koskevan oikeudenkäynnin kuluessa.*
- (13) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat voidaan toimittaa käsiteltäväksi 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 velvoitettava 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.**

(13a) 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 haitattava 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 veloitteensa turvata vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kattavuus.

(13b) Tällä direktiivillä olisi annettava johonkin jäsenvaltioon sijoittautuneille elinkeinonharjoittajille mahdollisuus kuulua toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneen vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen piiriin. Jotta vaihtoehdoisen riidanratkaisun kattavuutta ja kuluttajien mahdollisuuksia käyttää tällaista vaihtoehdoista riidanratkaisua voitaisiin parantaa koko unionin alueella, jäsenvaltioilla olisi oltava mahdollisuus päättää käyttää toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneita vaihtoehdoisia riidanratkaisuelimiä tai alueellisia, ylikansallisia tai yleiseurooppalaisia vaihtoehdoisia riidanratkaisuelimiä, jos eri jäsenvaltioissa toimivat elinkeinonharjoittajat kuuluvat saman vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen piiriin. Toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneiden vaihtoehdoisten riidanratkaisuelimien tai alueellisten, ylikansallisten tai yleiseurooppalaisten riidanratkaisuelinten käyttö ei kuitenkaan saisi vaikuttaa jäsenvaltioiden vastuuseen varmistaa täysi kattavuus ja mahdollisuus käyttää vaihtoehdoista riidanratkaisua.

I

- (15) 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 tuomioistuimen ulkopuolisista sovintoratkaisuista olisi tehtävä kattavia vaikutustenarviointeja ennen kuin tällaisia ratkaisuja ehdotetaan unionin tasolla. Tehokkaan ryhmäkohtaisen valitusjärjestelmän sekä mahdollisuuden turvautua helposti vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöön olisi täydennettävä toisiaan eivätkä nämä kaksi menettelyä saisi olla toisensa pois sulkevia.***
- (16) Tämän direktiivin piiriin kuuluviin riitoihin liittyvien tietojen käsittelyssä olisi noudatettava yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 24 päivänä lokakuuta 1995 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 95/46/EY¹ nojalla annettujen jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten mukaisia henkilötietojen suojaa koskevia sääntöjä.

¹ EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31.

- (16a) Vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn kaikissa vaiheissa olisi kunnioitettava luottamuksellisuutta ja yksityisyyden suojaa. Jäsenvaltioita olisi rohkaistava turvaamaan vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen luottamuksellisuus mahdollisessa myöhemmässä siviili- tai kauppaoikeudellisessa oikeudenkäynnissä tai välimiesmenettelyssä.*
- (16b) Jäsenvaltioiden olisi kuitenkin varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet julkistavat usein toistuvat järjestelmälliset tai merkittävät ongelmat, jotka johtavat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin. Tällaisten tietojen antamisen yhteydessä voidaan antaa suosituksia siitä, kuinka tällaiset ongelmat voidaan välttää tai ratkaista tulevaisuudessa, jotta voidaan parantaa elinkeinonharjoittajien toimintatapaa sekä edistää tietojen ja parhaiden käytäntöjen vaihtoa.*

- (16c) *Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ratkaisevat riitoja tavalla, joka on oikeudenmukainen, tarkoituksenmukainen ja niin kuluttajan kuin elinkeinonharjoittajan kannalta oikeasuhteinen sekä valitukseen liittyvien asianhaarojen objektiivisen arvioinnin perusteella ottaen osapuolten oikeudet asianmukaisesti huomioon.*
- (16d) *Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten riippumattomuus ja koskemattomuus ovat olennaisen tärkeitä, jotta unionin kansalaiset voivat luottaa siihen, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt johtavat heidän kannaltaan oikeudenmukaiseen ja riippumattomaan lopputulokseen. Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavan luonnollisen henkilön tai kollegiaalisen elimen olisi oltava riippumaton kaikista tahoista, joiden etuihin tulos voi vaikuttaa, eikä kyseistä henkilöä tai elintä saisi koskea eturistiriitä, joka voisi estää häntä tai sitä tekemästä päätöstä oikeudenmukaisesti, puolueettomasti ja riippumattomasti.*
- (17) *Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavia luonnollisia henkilöitä olisi pidettävä puolueettomina ainoastaan, mikäli 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 mitään ohjeita.*

- (17a) Mahdollisten eturistiriitujen estämiseksi vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavien luonnollisten henkilöiden olisi ilmoitettava kaikki olosuhteet, jotka saattavat vaikuttaa heidän riippumattomuuteensa ja puolueettomuuteensa tai aiheuttaa eturistiriidan jommankumman osapuolen kanssa, joiden välistä riitaa heitä pyydetään ratkaisemaan. Tämä saattaa olla vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn tuloksesta seuraava välitön tai välillinen taloudellinen etu tai mahdollinen henkilö- tai liiketoimintasuhde yhteen tai useampaan osapuoleen kolmen tehtävän vastaanottamista edeltävän vuoden aikana, mukaan lukien se, että kyseinen henkilö on jossakin muussa tarkoituksessa kuin vaihtoehtoisen riidanratkaisun edistämiseksi toiminut kolmen vuoden aikana ennen tehtävän vastaanottamista yhden tai useamman osapuolen tai sellaisen ammattialajärjestön tai elinkeinonharjoittajien järjestön puolesta, jonka jäsen jokin osapuoli on, taikka tällaisen järjestön muun jäsenen puolesta.*
- (17b) 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.*

- (17c) Jotta vaihtoehtoisella riidanratkaisulla olisi onnistumisen mahdollisuudet ja erityisesti jotta voidaan varmistaa tarvittava luottamus vaihtoehtoiisiin 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 kuitenkaan tarvitsee olla päteviä oikeusalan ammattilaisia.*
- (17d) Tiettyjen laatuperiaatteiden soveltaminen vaihtoehtoiisiin 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 periaatteista sitovia tällä direktiivillä vahvistetaan joukko laatuvaatimuksia, joita sovelletaan kaikkiin komissiolle ilmoitetun vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen toteuttamiin vaihtoehtoiisiin riidanratkaisumenettelyihin.*

(17e) *Tällä direktiivillä olisi otettava käyttöön vaihtoehtoihin 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.*

(18) *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 vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin on kansallisen lainsäädännön nojalla pakollista.***

(18a) *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 tapausta. Osapuolille olisi ilmoitettava tällaisesta määrärajan pidentämisestä sekä arvioidusta riidan ratkaisemiseksi tarvittavasta ajasta.*

I

- (20) *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.***
- (21) *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 tietojansa ja todisteitaan olematta fyysisesti läsnä.***

(21a) 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 määrämällä ratkaisu, annettu ratkaisu saisi lisäksi olla osapuolia sitova vain, jos näille on ilmoitettu ratkaisun sitovuudesta ennakolta, ja jos osapuolet ovat tämän nimenomaisesti hyväksyneet. Elinkeinoharjoittajan nimenomaista hyväksyntää ei olisi vaadittava, jos tällaiset ratkaisut kansallisten sääntöjen mukaan sitovat elinkeinonharjoittajia.

(21b) 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 kauppaa- tai palvelusopimukseen sovellettava laki määräytyy sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista 17 päivänä kesäkuuta 2008 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 593/2008 (Rooma I)¹ 6 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaisesti, vaihtoehtoisen 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 kauppaa- tai palvelusopimukseen sovellettava laki määräytyy sopimusvelvoitteisiin sovellettavaa lakia koskevan 19 päivänä kesäkuuta 1980 tehdyn Rooman yleissopimuksen² 5 artiklan 1 - 3 kohdan mukaisesti, vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen määräämä ratkaisu ei saisi johtaa siihen, että kuluttaja menettää sen jäsenvaltion lain pakottavin säännöksin hänelle annetun suojan, jossa hänen asuinpaikkansa on.

¹ EUVL L 172, 4.7.2008, s. 6.

² EYVL L 266, 1980, s. 1.

(21c) Oikeus tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin ja oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ovat perusoikeuksia, joista on määrätty Euroopan unionin perusoikeuskirjan 47 artiklassa. Vaihtoehtoisia 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 vaihtoehtoisella 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 vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aikana.

- (21d) *Jotta vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet voisivat toimia tehokkaasti, niillä olisi oltava käytössään riittävät henkilö- sekä aineelliset ja taloudelliset resurssit. Jäsenvaltioiden olisi päätettävä niiden alueella toimivia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä koskevan asianmukaisen rahoituksen muodosta rajoittamatta jo toiminnassa oleville elimille myönnettävää rahoitusta. Tällä direktiivillä ei saisi olla vaikutusta siihen, saavatko vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet julkista vai yksityistä rahoitusta vai yhdistettyä julkista ja yksityistä rahoitusta. Vaihtoehtoisia 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 vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.*
- (22) Riitatilanteessa on tarpeen, että kuluttajat voivat löytää nopeasti ne vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, joilla on toimivalta käsitellä heidän valituksiaan, ja tietää, osallistuuko kyseinen elinkeinonharjoittaja vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi annetun valituksen käsittelyyn. *Elinkeinonharjoittajien, jotka ovat sitoutuneet vaihtoehtoisten 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 ehdoissa. Elinkeinonharjoittajilla olisi oltava mahdollisuus antaa verkkosivustollaan ja asianomaisten sopimusten ehdoissa lisätietoja sisäisistä valitusten käsittelymenettelyistään tai muista keinoista ottaa niihin suoraan yhteyttä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisemiseksi ilman niiden toimittamista vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi. Jos riitaa ei voida ratkaista suoraan, elinkeinonharjoittajan olisi toimitettava kuluttajalle paperilla tai muulla pysyvällä tavalla tiedot vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja ilmoitettava, aikooko hän käyttää niitä.*

- (22a) *Elinkeinonharjoittajia koskeva velvoite ilmoittaa kuluttajille vaihtoehtoisista 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 asianomaisen tiedonantovelvollisuuden lisäksi.*
- (23) Tässä direktiivissä ei olisi vaadittava, että elinkeinonharjoittajien osallistuminen vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin on pakollista tai tällaisten menettelyjen ratkaisu sitoo elinkeinonharjoittajia, jos kuluttaja on tehnyt valituksen heitä vastaan. *Elinkeinonharjoittajia olisi* kuitenkin *mahdollisuuksien mukaan rohkaistava osallistumaan vaihtoehtoisin 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.

- (23a) *Jottei vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille asetettaisi tarpeetonta räsitusä, jäsenvaltioiden olisi rohkaistava kuluttajia ottamaan yhteyttä elinkeinonharjoittajaan ja pyrkimään ratkaisemaan ongelma kahdenvälisesti ennen valituksen tekemistä vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle. Näin kuluttajat voisivat useissa tapauksissa ratkaista riitansa nopeasti ja varhaisessa vaiheessa.*
- (23b) *Jäsenvaltioiden olisi kutsuttava ammattialajärjestöjen, elinkeinonharjoittajien järjestöjen ja kuluttajajärjestöjen edustajia osallistumaan vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien kehittämiseen erityisesti puolueettomuuden ja riippumattomuuden periaatteen huomioon ottamisen osalta.*
- (24) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet tekevät yhteistyötä valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemisessä.

- (25) 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.
- (26) 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 tulevalla unionin kuluttajaohjelmalla.*

(27) 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 riitä 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/EU¹ mukaisesti.

¹ EUVL L 136, 2.6.2010, s. 1.

- (28) 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.
- (29) Kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä 27 päivänä lokakuuta 2004 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 2006/2004 (asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä)¹ olisi muutettava niin, että sen liitteeseen sisällytetään viittaus tähän direktiiviin, jotta tämän direktiivin täytäntöönpanoa koskevaa rajatylittävää yhteistyötä voidaan tehostaa.
- (30) Kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista 23 päivänä huhtikuuta 2009 annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviä 2009/22/EY² (kieltokannedirektiivi) olisi muutettava niin, että sen liitteeseen sisällytetään viittaus tähän direktiiviin, jotta voidaan varmistaa tässä direktiivissä säädettyjen kuluttajien kollektiivisten etujen suoja.
- (30a) **Jäsenvaltiot ovat selittävistä asiakirjoista 28 päivänä syyskuuta 2011 annetun jäsenvaltioiden ja komission yhteisen poliittisen lausuman³ 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.**

¹ EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1.

² EUVL L 110, 1.5.2009, s. 30.

³ EUVL C 369, 17.12.2011, s. 14.

- (31) 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.
- (32) Tässä direktiivissä kunnioitetaan perusoikeuksia ja noudatetaan Euroopan unionin perusoikeuskirjassa ja erityisesti sen 7, 8, 38 ja 47 artiklassa tunnustettuja periaatteita.
- (33) 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 45/2001¹ 28 artiklan 2 kohdan mukaisesti ja hän on antanut lausunnon 12 päivänä tammikuuta 2012²,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

¹ EYVL L 8, 12.1.2001, s. 1.

² EUVL C 136, 11.5.2012, s. 1.

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 vaihtoehtoisii 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 1 b kohdassa asetetut riippumattomuutta ja avoimuutta koskevat erityiset vaatimukset, täyttyvät;

- b) sellaisissa kuluttajavalituksia käsittelevissä järjestelmissä toteutettaviin menettelyihin, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja;
- ba) yleistä, muuta kuin taloudellista etua koskeviin palveluihin;*
- bb) elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin;*
- c) kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin suoriin neuvotteluihin ;
- d) tuomarin pyrkimykseen sovittaa riita sitä koskevan oikeudenkäynnin kuluessa;
- e) menettelyihin, jotka elinkeinonharjoittaja on aloittanut kuluttajaa vastaan;*
- f) terveydenhuollon ammattihenkilön potilaalle antamiin terveyspalveluihin potilaan terveydentilan arvioimiseksi, ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi, mukaan lukien lääkkeiden ja lääkinnällisten laitteiden määrääminen, toimittaminen ja tarjoaminen;*
- g) 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

- I**
- 1 a. 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.*
- 1 b. Tällä direktiivillä ei rajoiteta direktiivin 2008/52/EY soveltamista.*
- 1 c. Tämän direktiivin 10 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

- I**
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;

ba) 'kauppasopimuksella' sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan kuluttajalle tavaran omistusoikeuden ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan tavaran hinnan, mukaan lukien sopimukset, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja;

bb) 'palvelusopimuksella' muuta sopimusta kuin kauppasopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun ja kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan palvelun hinnan;

I

ca) 'valtion sisäisellä riidalla' sopimusta koskevaa riitaa, joka johtuu kauppa- tai palvelusopimuksesta, jos kuluttaja tilatessaan kyseisen tavaran tai palvelun asuu siinä jäsenvaltiossa, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut;

d) 'valtioiden rajat ylittävällä riidalla' sopimusta koskevaa riitaa, joka johtuu kauppa- tai palvelusopimuksesta, jos kuluttaja tilatessaan kyseisen tavaran tai palvelun asuu muussa jäsenvaltiossa kuin siinä, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut;

dc) 'vaihtoehtoisella riidanratkaisumenettelyllä' 2 artiklassa tarkoitettua menettelyä, joka täyttää tässä direktiivissä asetetut vaatimukset ja jonka toteuttaa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin;

e) '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 17 artiklan 2 kohdan mukaisesti;

I

fa) '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 SOVELLETTAVAT 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;*
 - aa) *toimittavat osapuolille niiden sitä pyytäessä a alakohdassa tarkoitetut tiedot pysyväällä tavalla;*
 - ab) *tarjoavat kuluttajille mahdollisuuden toimittaa valitus tarvittaessa muutoin kuin sähköisesti;*

- b) tarjoavat mahdollisuuden sähköisesti *tai tarvittaessa postitse* tapahtuvaan ■ tietojenvaihtoon *osapuolten välillä*;
- c) ottavat käsiteltäväkseen sekä valtion sisäisiä että valtioiden rajat ylittäviä riitoja, mukaan luettuna asetuksen (EU) N:o .../2013* soveltamisalaan kuuluvat riidat ■ ; ja
- d) 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 suojaa.
3. Jäsenvaltiot voivat täyttää 1 kohdan mukaisen velvoitteensa 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 vaihtoehtoisin riidanratkaisuelimiin taikka alueellisiin, ylikansallisiin tai yleiseurooppalaisiin riidanratkaisuelimiin, jos eri jäsenvaltioista olevat elinkeinonharjoittajat kuuluvat saman vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen piiriin, tämän kuitenkin rajoittamatta niiden vastuuta varmistaa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten täysi kattavuus ja käyttömahdollisuus.*

* Virallinen lehti: lisätään asiakirjassa PE-CONS 80/12 olevan asetuksen järjestysnumero.

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 kynnyksarvon;*
- 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 kynnysarvoja rajoittaakseen mahdollisuutta käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, näitä kynnysarvoja 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 velvoitteensa 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;
 - ba) **he eivät ota vastaan ohjeita kummaltakaan osapuolelta tai näiden edustajilta**;
 - █**
 - d) **heidän saamansa palkkiot eivät ole kytköksissä menettelyn tulokseen**;
 - e) **he ilmoittavat ilman aiheutonta 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.**

1 a. *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 pidättyy 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.

1 b. Jos jäsenvaltiot päättävät sallia 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitetut menettelyt tämän direktiivin mukaisina vaihtoehtoisina riidanratkaisumenettelyinä, niiden on varmistettava, että nämä menettelyt täyttävät 1 ja 2 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.*

- 1 c. 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 2 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.*
2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisissa riidanratkaisuelimissä, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt muodostavat kollegiaalisen elimen, on yhtä monta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien edustajaa.
3. *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 16 artiklan 2 kohdan ga 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;

-aa) sen, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet on merkitty luetteloon 17 artiklan 2 kohdan mukaisesti;

- a) vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt, heidän nimittämisessään käytetty menetelmä ja toimikautensa pituus;

■

ba) vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavien luonnollisten henkilöiden asiantuntemus, puolueettomuus ja riippumattomuus, jos he ovat yksinomaan elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat palkkionsa yksinomaan siltä;

- c) ■ *soveltuviissa tapauksissa* heidän jäsenyytensä sellaisissa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoissa, jotka edistävät valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua;

- d) riitatyypit, joiden käsittelyyn elimellä on toimivalta, *mukaan lukien mahdollinen rahallinen kynnyсарvo;*

- e) riidanratkaisuun sovellettavat menettelysäännöt **ja perusteet, joilla vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti;**
- f) kielet, joilla valitus voidaan toimittaa vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle ja joita vaihtoehtoisessa riidanratkaisumenettelyssä käytetään;
- g) sääntötyypit, joita vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi käyttää perustana riidan ratkaisulle (esim. oikeussäännöt, tasapuolisuusnäkökohdat, käytäntesäännöt);
- h) 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;**
- ha) voivatko osapuolet vetäytyä menettelystä;**

- i) mahdolliset osapuolten suoritettaviksi tulevat kustannukset, ***mukaan lukien mahdolliset kustannusten jakamista menettelyn päättyessä koskevat säännöt;***
- j) vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn ***keskimääräinen*** kesto;
- k) vaihtoehdoisessa riidanratkaisumenettelyssä saavutetun ratkaisun oikeudelliset vaikutukset, ***mukaan lukien soveltuviissa tapauksissa seuraamukset päätöksen noudattamatta jättämisestä silloin, kun se on osapuolia sitova;***
- l) ***vaihtoehdoisen riidanratkaisun johdosta annetun päätöksen mahdollinen täytäntöönpanokelpoisuus.***

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

- a) vastaanotettujen riita-asioiden lukumäärä ja valitustyyppit, 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;*
- ba) *niiden riitojen osuus, joiden käsittelystä vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on kieltäytynyt, ja 5 artiklan 4 kohdassa tarkoitettujen eri kieltäytymisperusteiden prosentuaalinen osuus;*
- bb) *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;*

- c) niiden vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen prosentuaalinen osuus, jotka on keskeytetty, **sekä keskeyttämiseen johtaneet syyt, jos ne ovat tiedossa;**
- d) riitojen ratkaisuun kulunut keskimääräinen aika;
- e) vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä saavutettujen ratkaisujen noudattamisaste, jos se on tiedossa;
- f) **■ soveltuviissa tapauksissa** vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten yhteistyö sellaisten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoissa, joilla edistetään valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua.

8 artikla
Tehokkuus

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset 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;
- ca) **valituksen vastaanottanut vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ilmoittaa riidan osapuolille heti siitä, että se on saanut kaikki valitusta koskevat asianmukaiset tiedot sisältävät asiakirjat;**
- d) **vaihtoehtoisessa 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 määräaika. Osapuolille on ilmoitettava tuon määräjän pidentämisestä sekä riidan ratkaisun arvioidusta kestosta.**

9 artikla

Oikeudenmukaisuus

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn
 - a) osapuolilla on mahdollisuus *kohtuullisen ajan kuluessa* ilmaista näkökantansa, *saada vaihtoehtoiselta riidanratkaisuelimeltä* toisen osapuolen esittämät väitteet, *todisteet, asiakirjat* ja tosiseikat ■, mahdolliset ■ *asiantuntijoiden näkemykset ja lausunnot sekä mahdollisuus esittää niitä koskevia huomautuksia*;
 - aa) *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*;
 - b) *osapuolille ilmoitetaan* vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ratkaisusta kirjallisesti tai pysyvällä tavalla, ja *niille annetaan lausuma*, joka sisältää ratkaisun perusteet.

2. *Vaihtoehtoisissa 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 vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin on pakollista, tätä alakohtaa sovelletaan ainoastaan kuluttajaan;

- a) Osapuolille ilmoitetaan ennen ehdotetun ratkaisun hyväksymistä tai sen noudattamista, että
- i) *ne voivat* valita, hyväksyvätkö ne ehdotetun ratkaisun *tai noudattavatko* ne sitä;
 - ia) *osallistuminen menettelyyn ei sulje pois mahdollisuutta hakea oikeussuojaa oikeudenkäyntimenettelyssä;*
 - ii) ratkaisuehdotus saattaa *olla erilainen kuin* lainsäädäntöä soveltavan tuomioistuimen antama ratkaisu;



- b) osapuolille ilmoitetaan ennen ratkaisuehdotuksen hyväksymistä *tai noudattamista tällaisen ratkaisuehdotuksen hyväksymisen tai noudattamisen* oikeudellisista vaikutuksista;
- c) 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.*

9 a 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.***

9 b 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 sopimuksin poiketa;*
 - b) *lainvalintatilanteessa, jossa kauppaa- 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 sopimuksin poiketa sen jäsenvaltion lain mukaan, jossa kuluttajan asuinpaikka on;*
 - c) *lainvalintatilanteessa, jossa kauppaa- tai palvelusopimukseen sovellettava laki määräytyy sopimusvelvoitteisiin 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.*

9 c artikla

Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen vaikutus määrä- ja vanhentumisaikoihin

1. *Jäsenvaltioiden on varmistettava, ettei osapuolia, jotka pyrkiessään riidan ratkaisuun ovat turvautuneet sellaisiin vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin, joiden ratkaisu ei ole sitova, ei vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aikana päättyneiden 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

10 artikla

Elinkeinonharjoittajien kuluttajalle antamat tiedot

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat ilmoittavat kuluttajille yhden tai useamman vaihtoehdoisen *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 vaihtoehdoisen *riidanratkaisuelimen verkkosivusto-osoitteet*.
2. Edellä 1 kohdassa tarkoitetut 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 ■ .
 - 2 a. *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.*

11 artikla

Kuluttajille annettava apu

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että **kuluttajat voivat saada apua** voidakseen valtioiden rajat ylittäviä kauppaa- **tai palvelus**sopimuksia koskevissa riidoissa käyttää toisessa jäsenvaltiossa toimivaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jolla on toimivalta käsitellä heidän valtioiden rajat ylittävää riitaansa.
2. Jäsenvaltioiden **on annettava** vastuu 1 kohdassa tarkoitetun tehtävän suorittamisesta Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalle keskukselleen, kuluttajajärjestöille tai muulle elimelle.

12 artikla

Yleinen tiedottaminen

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvat keskuksset ja tapauksen mukaan tämän direktiivin 11 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimetyt elimet asettavat 17 artiklan 3 kohdassa tarkoitetun 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 17 artiklan 3 kohdassa tarkoitetun luettelon vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.*
3. *Komission ja jäsenvaltioiden on varmistettava sitä koskevien tietojen 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.*

13 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.**
- 1 a. Komissio tukee ja helpottaa kansallisten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoitumista ja niiden suorittamaa parhaiden käytäntöjen ja kokemusten vaihtoa ja levittämistä.*
2. 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.
3. Komissio julkaisee luettelon, joka sisältää 2 kohdassa tarkoitettujen verkostojen nimet ja yhteystiedot. Komissio saattaa luettelon **tarvittaessa** ajan tasalle ■ .

14 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 vaitiovelvollisuutta tai muita vastaavia salassapitovelvollisuutta koskevia sääntöjä, joista säädetään sen jäsenvaltion lainsäädännössä, johon ne ovat sijoittautuneet.*

IV LUKU

TOIMIVALTAISTEN VIRANOMAISTEN JA KOMISSION TEHTÄVÄT

15 artikla

Toimivaltaisten viranomaisten nimeäminen

1. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä toimivaltainen viranomainen, *joka suorittaa 16 ja 17 artiklassa säädetyt tehtävät. Kukin jäsenvaltio voi nimetä useamman kuin yhden toimivaltaisen viranomaisen. Jos jäsenvaltio tekee näin, sen on määriteltävä, mikä nimetyistä toimivaltaisista viranomaisista toimii keskitettyä 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.*

16 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 17 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;
- fa)* ilmoitus *riitatyypeistä, joita riidanratkaisumenettely koskee*;
- fb)* *perusteet, joilla riidanratkaisuelin voi kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti*;

█

- h) █ perusteltu lausunto siitä, voidaanko *elintä* pitää tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvana vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä ja täyttääkö se II luvussa säädetyt *laatu*vaatimukset.

Jos a–*fb* kohdassa tarkoitetut tiedot muuttuvat, vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten on *ilman aiheetonta viivytystä* ilmoitettava näistä muutoksista toimivaltaiselle viranomaiselle.

1 a. Jos jäsenvaltiot päättävät sallia tämän direktiivin 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarkoitetut 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 1 b kohdassa säädetyt riippumattomuutta ja avoimuutta koskevat erityiset lisävaatimukset.

2. 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;

■

- f) *usein toistuvat järjestelmälliset tai merkittävät* ongelmat, jotka johtavat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin. *Tältä osin annettujen tietojen ohessa voidaan antaa suosituksia siitä, kuinka nämä ongelmat voidaan välttää tai ratkaista tulevaisuudessa;*

- g) tarvittaessa arviointi sen yhteistyön tehokkuudesta, jota ne ovat tehneet valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisua edistävien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkostoissa;

- ga) *tarvittaessa vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville luonnollisille henkilöille 6 artiklan 3 kohdan mukaisesti annettu koulutus;*

- h) ■ arviointi elimen tarjoaman vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn tehokkuudesta ja mahdollisista tavoista sen tehokkuuden parantamiseksi.

17 artikla

Toimivaltaisten viranomaisten ja komission tehtävät

1. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on arvioitava *erityisesti* 16 artiklan 1 kohdan mukaisesti saamiensa tietojen perusteella, voidaanko sille ilmoitettuja *riidanratkaisuelimiä* pitää tämän direktiivin soveltamisalaan 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, säädetyt* laatuvaatimukset.

2. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on 1 kohdassa tarkoitetun 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;
- ca) **riitatyyppit, joita vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely koskee;**
- cb) **kunkin vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen vastuualueeseen kuuluvat alat ja riitaluokat;**
- █
- e) tapauksen mukaan tarve osapuolten tai niiden edustajien fyysiseen läsnäoloon, **mukaan lukien vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen lausunto siitä, onko vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely suullinen vai kirjallinen tai voidaanko se toteuttaa suullisena tai kirjallisena; █**

- f) menettelyn tuloksena saadun ratkaisun sitova tai ei-sitova luonne; **ja**
- g) 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 16 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan mukaisesti, tämä luettelo on saatettava ajan tasalle **ilman aiheetonta 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 pyydyttävä sitä huolehtimaan niiden täyttämisestä välittömästi. Jollei riidanratkaisuelin kolmen kuukauden kuluttua edelleenkään täytä 1 kohdassa tarkoitettuja vaatimuksia, toimivaltaisen viranomaisen on poistettava se tämän kohdan ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettua luettelosta. Tämä luettelo on saatettava ajan tasalle ilman aiheetonta viivytystä, ja asianomaiset tiedot on ilmoitettava komissiolle.

- 2a. Jos jäsenvaltio on nimennyt useamman kuin yhden toimivaltaisen viranomaisen, 15 artiklan 1 kohdassa tarkoitetun keskitetyn yhteyspisteen on annettava komissiolle tiedoksi luettelo ja sitä koskevat 2 kohdassa tarkoitetut ajan tasalle saatetut tiedot. Luettelon ja näiden ajan tasalle saatettujen versioiden on koskettava kaikkia kyseiseen jäsenvaltioon sijoittautuneita vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.**

3. 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 saatetut tiedot yleisesti saataville **verkkosivustollaan ja jollain pysyvällä tavalla. Komissio** toimittaa **luettelon ja sen ajan tasalle saatetut versiot** toimivaltaisille viranomaisille ja jäsenvaltioille. Jos jäsenvaltio on 15 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimennyt keskitetyn yhteyspisteen, komissio toimittaa mainitun luettelon ja sen ajan tasalle saatetut versiot tuolle keskitetylle yhteyspisteelle.
4. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on saatettava 3 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.**
5. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on julkaistava **viimeistään**... päivänä ...kuuta ...* **ja joka neljäs vuosi sen jälkeen** kertomus vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittämisestä ja toiminnasta **ja lähetettävä se komissiolle**. Tuossa kertomuksessa on erityisesti:
-
- b) yksilöitävä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten parhaat toimintatavat;

* Virallinen lehti: **lisätään päivä, joka on viisi vuotta tämän direktiivin voimaantulopäivästä.**

- c) tarvittaessa tuotava esiin puutteet, jotka haittaavat vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimintaa sekä valtion sisäisissä että valtioiden rajat ylittävissä riidoissa, ja esitettävä niitä koskevia tilastotietoja;
- d) annettava tarvittaessa suosituksia siitä, miten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten *toimivuutta ja tehokkuutta* voitaisiin parantaa.

6. ***Jos jäsenvaltio on 15 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimennyt useamman kuin yhden toimivaltaisen viranomaisen, 15 artiklan 1 kohdassa tarkoitetun keskitetyn yhteispisteen on julkaistava tämän artiklan 5 kohdassa tarkoitettu kertomus. Kertomuksen on koskettava kaikkia asianomaiseen jäsenvaltioon sijoittautuneita vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.***

V LUKU LOPPUSÄÄNNÖKSET

18 artikla Seuraamukset

Jäsenvaltioiden on säädettävä seuraamuksia, joita sovelletaan *erityisesti* 10 artiklan ■ nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen, koskevat säännöt ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet seuraamusten täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.

19 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/.../EU⁺, annettu ...päivänä ...kuuta ...⁺⁺, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (EUVL L ..., ..., s. ...) ⁺⁺⁺: 10 artikla".

⁺ Virallinen lehti: lisätään tämän direktiivin järjestysnumero.

⁺⁺ Virallinen lehti: lisätään tämän direktiivin päiväys.

⁺⁺⁺ Virallinen lehti: lisätään tämän direktiivin julkaisutiedot.

20 artikla
Direktiivin 2009/22/EY muuttaminen

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

"14. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/.../EU⁺, annettu ... päivänä ...kuuta ...⁺⁺, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (EUVL L ..., ..., s. ...) ⁺⁺⁺ 10 artikla".

21 artikla
Tietojen toimittaminen

1. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle viimeistään... päivänä ...kuuta ...^{*}.
 - a) tarpeen mukaan 11 artiklan 2 kohdan mukaisesti nimettyjen elinten nimet ja yhteystiedot, ja
 - b) edellä 15 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 17 artiklan 2 kohdassa tarkoitettu ensimmäinen luettelo viimeistään ... päivänä ...kuuta ...^{**}.
3. Komissio toimittaa jäsenvaltioille 1 kohdan a alakohdassa tarkoitettut tiedot.

⁺ Virallinen lehti: lisätään tämän direktiivin järjestysnumero.

⁺⁺ Virallinen lehti: lisätään tämän direktiivin päiväys.

⁺⁺⁺ Virallinen lehti: lisätään tämän direktiivin julkaisutiedot.

^{*} Virallinen lehti: lisätään päivä, joka on kaksi vuotta tämän direktiivin voimaantulopäivästä.

^{**} Virallinen lehti: Lisätään päivä, joka on kaksi vuotta ja kuusi kuukautta tämän direktiivin voimaantulopäivästä.

22 artikla

Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä

1. Jäsenvaltioiden on saatettava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset voimaan viimeistään ... päivänä ...kuuta ...* . 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 tarkoitetuista kysymyksistä antamansa keskeiset kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

23 artikla

Kertomus

Komissio antaa Euroopan parlamentille, neuvostolle ja Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle kertomuksen tämän direktiivin soveltamisesta viimeistään ... päivänä ...kuuta ...** 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.

24 artikla

Voimaantulo

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

* Virallinen lehti: lisätään päivä, joka on kaksi vuotta tämän direktiivin voimaantulopäivästä.

** Virallinen lehti: lisätään päivä, joka on kuusi vuotta tämän direktiivin voimaantulopäivästä.

25 artikla
Osoitus

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty

Euroopan parlamentin puolesta

Puhemies

Neuvoston puolesta

Puheenjohtaja

■

Or. en