

8.3.2024

A9-0060/ 001-057

TARKISTUKSET 001-057

esittäjä(t): Sisämarkkina- ja kuluttajansuojavaliokunta

Mietintö

Laura Ballarín Cereza

A9-0060/2024

Kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin muuttaminen

Ehdotus direktiiviksi (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Tarkistus 1

Ehdotus direktiiviksi

Johdanto-osan 2 a kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(2 a) Jotta tämän direktiivin koko potentiaali saataisiin hyödynnettyä ja siitä olisi hyötyä kuluttajille, siinä olisi edellytettävä, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisalaan kuuluvien lentoliikenteen harjoittajien osallistuminen on pakollista, edellyttäen että se ei estä osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi. Syynä tähän on se, että useat tutkimukset ovat tuoneet esiin kuluttajavalitusten suuren määrän liikenne- ja matkailualalla, erityisesti lentomatkustajien oikeuksien alalla.

Tarkistus 2

Ehdotus direktiiviksi

Johdanto-osan 2 b kappale (uusi)

(2 b) Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi toimitettava toimivaltaisille viranomaisille luettelo elinkeinonharjoittajista, jotka järjestelmällisesti ja perusteettomasti kieltäytyvät noudattamasta vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tuloksia. Jäsenvaltioiden olisi lisäksi varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajat eivät noudata vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn tulosta, niiden on annettava muille vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn osapuolille kirjallinen selitys.

Tarkistus 3

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 3 kappale

(3) Koska unionissa asuvien kuluttajien tekemistä verkko-ostoksista vähintään kaksi viidestä tehdään kolmansiin maihin sijoittautuneilta elinkeinonharjoittajilta, direktiivin 2013/11/EU soveltamisalaa olisi laajennettava siten, että ne kolmansien maiden elinkeinonharjoittajat, jotka ovat halukkaita osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, voivat tehdä niin. Mikään menettelyllinen este ei saisi estää unionissa asuvia kuluttajia ratkaisemasta riita-asioita elinkeinonharjoittajien kanssa tällä tavoin näiden sijoittautumispaikasta riippumatta, jos elinkeinonharjoittajat suostuvat osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn jäsenvaltiossa toimivan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen kautta.

(3) Koska unionissa asuvien kuluttajien tekemistä verkko-ostoksista vähintään kaksi viidestä tehdään kolmansiin maihin sijoittautuneilta elinkeinonharjoittajilta, direktiivin 2013/11/EU soveltamisalaa olisi laajennettava siten, että ne kolmansien maiden elinkeinonharjoittajat, jotka ovat halukkaita osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, voivat tehdä niin. Mikään menettelyllinen este ei saisi estää unionissa asuvia kuluttajia ratkaisemasta riita-asioita elinkeinonharjoittajien kanssa tällä tavoin näiden sijoittautumispaikasta riippumatta, jos elinkeinonharjoittajat suostuvat osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn jäsenvaltiossa toimivan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen kautta. ***Kuluttajan olisi sovellettavan unionin lainsäädännön mukaisesti voitava aloittaa menettely asuinjäsenvaltiossaan. Vaihtoehtoisia***

riidanratkaisumenettelyjä ei saisi olla mahdollista käyttää jäsenvaltiossa, jossa kuluttaja ei asu ja johon elinkeinonharjoittaja ei ole sijoittautunut.

Tarkistus 4

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 4 kappale

Komission teksti

(4) Kuluttajariitojen monimutkaisuus on merkittävästi lisääntynyt direktiivin 2011/13/EU antamisen jälkeen. Tavaroiden ja palvelujen digitalisaatio sekä sähköisen kaupankäynnin ja digitaalisen mainonnan kasvava merkitys kuluttajasopimusten tekemisessä on johtanut siihen, että kuluttajat altistuvat verkossa yhä useammin harhaanjohtavalle tiedolle ja manipuloiville rajapinnoille, jotka estävät heitä tekemästä tietoon perustuvia ostopäätöksiä. Sen vuoksi on tarpeen selventää, että tavaroiden tai palvelujen myyntiin liittyvät sopimusriidat kattavat myös digitaalisen sisällön ja digitaaliset palvelut, ja ulottaa direktiivin 2011/13/EU soveltamisala kattamaan myös muita kuin tällaisia riitoja, jotta kuluttajat voivat turvautua oikeussuojakeinoihin myös sellaisia käytäntöjä vastaan, jotka aiheuttavat heille vahinkoa sopimuksen tekoa edeltävässä vaiheessa, **riippumatta siitä, tulevatko** he myöhemmin sopimuksen sitomiksi.

Tarkistus

(4) Kuluttajariitojen monimutkaisuus on merkittävästi lisääntynyt direktiivin 2011/13/EU antamisen jälkeen. Tavaroiden ja palvelujen digitalisaatio sekä sähköisen kaupankäynnin ja digitaalisen mainonnan kasvava merkitys kuluttajasopimusten tekemisessä on johtanut siihen, että kuluttajat altistuvat verkossa yhä useammin harhaanjohtavalle tiedolle ja manipuloiville rajapinnoille, jotka estävät heitä tekemästä tietoon perustuvia ostopäätöksiä. Sen vuoksi on tarpeen selventää, että tavaroiden tai palvelujen myyntiin liittyvät sopimusriidat kattavat myös digitaalisen sisällön ja digitaaliset palvelut, ja ulottaa direktiivin 2011/13/EU soveltamisala kattamaan myös muita kuin tällaisia riitoja, jotta kuluttajat voivat turvautua oikeussuojakeinoihin myös sellaisia käytäntöjä vastaan, jotka aiheuttavat heille vahinkoa sopimuksen tekoa edeltävässä vaiheessa, **edellyttäen että** he **tulevat** myöhemmin sopimuksen sitomiksi, **tai sopimuksenteon jälkeen.**

Tarkistus 5

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 5 kappale

Komission teksti

(5) Lisäksi direktiivin 2011/13/EU olisi katettava myös sellaiset kuluttajien oikeudet, jotka johtuvat unionin

Tarkistus

(5) Lisäksi direktiivin 2011/13/EU olisi katettava myös sellaiset kuluttajien oikeudet, jotka johtuvat unionin

lainsäädännöstä, jolla säännellään kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä suhteita silloin kun sopimussuhdetta ei ole, siltä osin kuin kyseessä on oikeus saada tavaroita ja palveluja ja maksaa niistä ilman kansallisuuteen tai asuinpaikkaan tai sijoittautumispaikkaan perustuvaa syrjintää, kuten Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/302³ 4 ja 5 artiklassa säädetään; Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2014/92/EU⁴ 9, 10, 11 ja 16 artiklaan perustuva oikeus avata ja siirtää pankkitilejä ja kyseisen direktiivin 15 artiklaan perustuva oikeus olla joutumatta syrjityksi; oikeus saada selkeää tietoja verkkovierailupuhelujen ja -tekstiviestien vähittäisehdoista Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2022/612⁵ 13, 14 ja 15 artiklan mukaisesti sekä oikeus selkeisiin tietoihin lentohinnoista ja kuljetusmaksuista Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 1008/2008⁶ 23 artiklan mukaisesti. Sen vuoksi olisi säädettävä, että tällaisia kuluttajaoikeusriitoja voidaan käsitellä vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä.

³ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/302, annettu 28 päivänä helmikuuta 2018, perusteettomien maarajoitusten ja muiden asiakkaiden kansallisuuteen tai asuin- tai sijoittautumispaikkaan perustuvien syrjinnän muotojen torjumisesta sisämarkkinoilla ja asetusten (EY) N:o 2006/2004 ja (EU) 2017/2394 sekä direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (EUVL L 60I, 2.3.2018, s. 1).

⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/92/EU, annettu 23 päivänä heinäkuuta 2014, maksutileihin liittyvien maksujen vertailukelpoisuudesta, maksutilien siirtämisestä ja

lainsäädännöstä, jolla säännellään kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä suhteita silloin kun sopimussuhdetta ei ole, siltä osin kuin kyseessä on oikeus saada tavaroita ja palveluja ja maksaa niistä ilman kansallisuuteen tai asuinpaikkaan tai sijoittautumispaikkaan perustuvaa syrjintää, kuten Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2018/302³ 4 ja 5 artiklassa säädetään, ***tai ilman mihinkään Euroopan unionin perusoikeuskirjan 21 artiklassa tarkoitettuun perusteeseen perustuvaa syrjintää***; Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2014/92/EU⁴ 9, 10, 11 ja 16 artiklaan perustuva oikeus avata ja siirtää pankkitilejä ja kyseisen direktiivin 15 artiklaan perustuva oikeus olla joutumatta syrjityksi; oikeus saada selkeää tietoja verkkovierailupuhelujen ja -tekstiviestien vähittäisehdoista Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2022/612⁵ 13, 14 ja 15 artiklan mukaisesti sekä oikeus selkeisiin tietoihin lentohinnoista ja kuljetusmaksuista Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 1008/2008⁶ 23 artiklan mukaisesti. Sen vuoksi olisi säädettävä, että tällaisia kuluttajaoikeusriitoja voidaan käsitellä vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä.

³ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2018/302, annettu 28 päivänä helmikuuta 2018, perusteettomien maarajoitusten ja muiden asiakkaiden kansallisuuteen tai asuin- tai sijoittautumispaikkaan perustuvien syrjinnän muotojen torjumisesta sisämarkkinoilla ja asetusten (EY) N:o 2006/2004 ja (EU) 2017/2394 sekä direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (EUVL L 60I, 2.3.2018, s. 1).

⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/92/EU, annettu 23 päivänä heinäkuuta 2014, maksutileihin liittyvien maksujen vertailukelpoisuudesta, maksutilien siirtämisestä ja

mahdollisuudesta käyttää perusmaksutilejä (EUVL L 257, 28.8.2014, s. 214).

⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2022/612, annettu 6 päivänä huhtikuuta 2022, verkkovierailuista yleisissä matkaviestinverkoissa unionin alueella (EUVL L 115, 13.4.2022, s. 1).

⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1008/2008, annettu 24 päivänä syyskuuta 2008, lentoliikenteen harjoittamisen yhteisistä säännöistä yhteisössä (EUVL L 293, 31.10.2008, s. 3).

mahdollisuudesta käyttää perusmaksutilejä (EUVL L 257, 28.8.2014, s. 214).

⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2022/612, annettu 6 päivänä huhtikuuta 2022, verkkovierailuista yleisissä matkaviestinverkoissa unionin alueella (EUVL L 115, 13.4.2022, s. 1).

⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1008/2008, annettu 24 päivänä syyskuuta 2008, lentoliikenteen harjoittamisen yhteisistä säännöistä yhteisössä (EUVL L 293, 31.10.2008, s. 3).

Tarkistus 6

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 5 a kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(5 a) Jäsenvaltioiden olisi otettava huomioon 17 päivänä lokakuuta 2023 annettu komission suositus verkossa toimivien markkinapaikkojen ja unionin toimialajärjestöjen tarjoamien riitojenratkaisumenettelyjen laatuvaatimuksista. Komissiota olisi kannustettava täydentämään tätä direktiiviä asetuksella verkossa toimivien markkinapaikkojen ja unionin toimialajärjestöjen tarjoamien riitojenratkaisumenettelyjen laatuvaatimuksista.

Tarkistus 7

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 10 kappale

Komission teksti

Tarkistus

(10) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoinen riidanratkaisu antaa kuluttajille mahdollisuuden käynnistää ja toteuttaa vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä pyynnöstä myös

(10) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoinen riidanratkaisu antaa kuluttajille mahdollisuuden käynnistää ja toteuttaa vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä pyynnöstä myös

verkon ulkopuolella. Olisi myös varmistettava, että kun digitaalisia välineitä tarjotaan, niitä voivat käyttää kaikki kuluttajat, myös haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat tai digitaalisen lukutaidon eri tasoja edustavat henkilöt. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että riidan osapuolilla on **pyynnöstä aina** oikeus siihen, että luonnollinen henkilö tarkistaa automatisoidun menettelyn.

verkon ulkopuolella. Olisi myös varmistettava, että kun digitaalisia välineitä tarjotaan, niitä voivat käyttää kaikki kuluttajat, myös haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat tai digitaalisen lukutaidon eri tasoja edustavat henkilöt. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että riidan osapuolilla, **erityisesti kuluttajilla**, on oikeus siihen, että **riippumaton ja puolueeton** luonnollinen henkilö tarkistaa automatisoidun menettelyn.

Tarkistus 8

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 10 a kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(10 a) Jotta voidaan parantaa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien luottamusta vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin ja lisätä heidän osallistumistaan niihin, on olennaisen tärkeää varmistaa, että vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toiminta ja työskentely on laadukasta. Näin ollen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen henkilöstön asiantuntemusta ja osaamista olisi päivitettävä säännöllisesti. Sen vuoksi vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi tarjottava vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä vastaaville luonnollisille henkilöille säännöllistä koulutusta sen varmistamiseksi, että heidän osaamistaan päivitetään jatkuvasti.

Tarkistus 9

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 11 kappale

Komission teksti

(11) Jäsenvaltioiden olisi myös annettava vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille mahdollisuus yhdistää samankaltaisia asioita tiettyä elinkeinonharjoittajaa vastaan, **niin että vaihtoehtoinen riidanratkaisu tuottaa** yhdenmukaisia tuloksia kuluttajille, jotka ovat joutuneet saman laittoman käytännön kohteeksi, ja niin että se on vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille ja elinkeinonharjoittajille kustannustehokkaampaa. Kuluttajille olisi tiedotettava asiasta, ja heille olisi annettava mahdollisuus kieltäytyä riita-asiansa yhdistämisestä.

Tarkistus

(11) Jäsenvaltioiden olisi myös annettava vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille, **joilla on riittävästi tietoja**, mahdollisuus yhdistää samankaltaisia asioita tiettyä elinkeinonharjoittajaa vastaan, **jos vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on riittävästi osaamista ja asiantuntemusta asian käsittelemiseksi. Tämä auttaisi tuottamaan** yhdenmukaisia **vaihtoehtoisen riidanratkaisun** tuloksia kuluttajille, jotka ovat joutuneet saman laittoman käytännön kohteeksi, ja niin että se on vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille ja elinkeinonharjoittajille kustannustehokkaampaa. Kuluttajille olisi tiedotettava asiasta, ja heille olisi annettava mahdollisuus kieltäytyä riita-asiansa yhdistämisestä.

Tarkistus 10

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 13 kappale

Komission teksti

(13) Direktiivin 2013/11/EU nojalla jäsenvaltiot voivat hyväksyä kansallista lainsäädäntöä, jolla elinkeinonharjoittajat veloitetaan osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun tietyillä aloilla, minkä lisäksi myös alakohtaisessa unionin lainsäädännössä säädetään elinkeinonharjoittajien pakollisesta osallistumisesta vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun. Jotta elinkeinonharjoittajia voidaan kannustaa osallistumaan vaihtoehtoiisiin riidanratkaisumenettelyihin ja varmistaa asianmukaiset ja nopeat vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt, elinkeinonharjoittajilla olisi erityisesti tapauksissa, joissa niiden osallistuminen ei

Tarkistus

(13) Direktiivin 2013/11/EU nojalla jäsenvaltiot voivat hyväksyä kansallista lainsäädäntöä, jolla elinkeinonharjoittajat veloitetaan osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun tietyillä aloilla, minkä lisäksi myös alakohtaisessa unionin lainsäädännössä säädetään elinkeinonharjoittajien pakollisesta osallistumisesta vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun. Jotta elinkeinonharjoittajia voidaan kannustaa osallistumaan vaihtoehtoiisiin riidanratkaisumenettelyihin ja varmistaa asianmukaiset ja nopeat vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt, elinkeinonharjoittajilla olisi erityisesti tapauksissa, joissa niiden osallistuminen ei

ole pakollista, oltava velvollisuus vastata tietyn ajan kuluessa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten esittämiin tiedusteluihin siitä, aikovatko ne osallistua ehdotettuun menettelyyn.

ole pakollista, oltava velvollisuus vastata tietyn ajan, **enintään 15 työpäivän**, kuluessa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten esittämiin tiedusteluihin siitä, aikovatko ne osallistua ehdotettuun menettelyyn. **Määräaikaa voitaisiin pidentää monimutkaisissa riita-asioissa tai poikkeuksellisten olosuhteiden, kuten käsiteltävien tapausten suuren määrän tai ulkoisen kriisin, vuoksi.**

Tarkistus 11

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 13 a kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(13 a) Sen varmistamiseksi, että kuluttajat voivat odottaa tässä direktiivissä säädettyä täyttä riippumattomuutta ja puolueettomuutta ollessaan tekemisissä erilaisten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kanssa, mukaan lukien vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, joissa riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan yksittäisen elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat siltä palkkion ja joita kutsutaan myös yleisesti ”sisäisiksi” vaihtoehtoisiksi riidanratkaisuelimiksi, tällaisilla vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä olisi oltava pääsy ainoastaan tapaukseen liittyviin ja elinkeinonharjoittajan tai kuluttajan nimenomaisesti toimittamiin tietoihin.

Tarkistus 12

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 14 kappale

Komission teksti

Tarkistus

(14) Jotta voidaan vähentää tiedonanto- ja raportointivaatimuksia ja vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille, kansallisille toimivaltaisille viranomaisille ja elinkeinonharjoittajille aiheutuvia kustannuksia, tiedonanto- ja raportointivaatimuksia olisi yksinkertaistettava ja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimivaltaisille viranomaisille toimittamien tietojen määrää olisi vähennettävä.

Poistetaan.

Tarkistus 13

**Ehdotus direktiiviksi
Johdanto-osan 14 a kappale (uusi)**

Komission teksti

Tarkistus

(14 a) Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olisi mieluiten oltava kuluttajalle maksuttomia. Jos kustannuksia peritään, ne eivät saisi ylittää nimellistä maksua. Jotta vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt olisivat lisäksi paremmin kuluttajien saatavilla ja houkuttelevampia, kyseisten maksujen olisi oltava korvattavia. On tärkeää selventää, että jäsenvaltioiden on suoritettava tällainen korvaus noudattaen täysimääräisesti toissijaisuus- ja suhteellisuusperiaatteita eikä sitä saa vaatia muilta tahoilta, kuten vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn toiselta osapuolelta.

Tarkistus 14

**Ehdotus direktiiviksi
Johdanto-osan 14 b kappale (uusi)**

(14 b) Useissa jäsenvaltioissa kuluttajilla ei edelleenkään ole riittävästi tietoa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olemassaolosta ja niiden tarjoamista palveluista. Jotta voidaan lisätä kuluttajien tietoisuutta vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin osallistuvista elinkeinonharjoittajista, elinkeinonharjoittajien olisi annettava vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat tiedot selkeästi, näkyvästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla. Jos elinkeinonharjoittajalla on verkkosivusto, sen olisi esitettävä tiedot sivustolla. Elinkeinonharjoittajien olisi myös annettava tällaiset tiedot yleisissä ehdoissaan ja laatimissaan laskuissa. Jotta viestintä olisi helpompaa, elinkeinonharjoittajien olisi otettava käyttöön sähköpostiosoite, jonka kautta kuluttajat voivat ottaa niihin yhteyttä, myös vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevissa asioissa.

Tarkistus 15

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 14 c kappale (uusi)

(14 c) Kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanoon osallistuvien eri toimijoiden sujuva yhteistyö on ratkaisevan tärkeää kuluttajansuojan täytäntöönpanojärjestelmän yleisen yhtenäisyyden ja johdonmukaisuuden varmistamiseksi. Tapauksissa, joissa sopimaton kaupallinen menettely on saatettu vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten tietoon, näiden

elinten olisi raportoitava kansallisille toimivaltaisille viranomaisilleen tai kuluttajajärjestölle, jos niillä on uskottavia syitä epäillä sopimatonta kaupallista menettelyä ja sopimattomia ehtoja.

Tarkistus 16

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 15 kappale

Komission teksti

(15) Jotta kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia voidaan tuloksellisesti auttaa rajat ylittävissä riita-asioissa, on tarpeen varmistaa, että jäsenvaltiot perustavat vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteitä, joilla on selkeästi määritellyt tehtävät. Euroopan kuluttajakeskuksilla on hyvät edellytykset hoitaa tällaisia tehtäviä, koska ne ovat erikoistuneet auttamaan kuluttajia rajat ylittävien ostosten tekemisessä, mutta jäsenvaltioiden olisi myös voitava valita muita elimiä, joilla on asiaankuuluvaa asiantuntemusta. *Nimetyistä* vaihtoehtoisen riidanratkaisun *yhteyspisteistä* olisi *ilmoitettava komissiolle.*

Tarkistus

(15) Jotta kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia voidaan tuloksellisesti auttaa rajat ylittävissä riita-asioissa, on tarpeen varmistaa, että jäsenvaltiot perustavat vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteitä, joilla on selkeästi määritellyt tehtävät. Euroopan kuluttajakeskuksilla on hyvät edellytykset hoitaa tällaisia tehtäviä, koska ne ovat erikoistuneet auttamaan kuluttajia rajat ylittävien ostosten tekemisessä, mutta jäsenvaltioiden olisi myös voitava valita muita elimiä, joilla on asiaankuuluvaa asiantuntemusta. *Jäsenvaltioiden olisi ilmoitettava nämä nimetyt* vaihtoehtoisen riidanratkaisun *yhteyspisteet komissiolle ja varmistettava, että niillä on riittävät talousarvio- ja henkilöresurssit. Kuluttajilla olisi oltava oikeus toteuttaa rajatylittävä vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely jollakin asuinjäsenvaltionsa virallisella kielellä.*

Tarkistus 17

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 15 a kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(15 a) *Menettelyjen oikeudenmukaisuuden varmistamiseksi rajatylittävissä riita-asioissa osallisina*

olevien kuluttajien olisi käytettävä kuluttajan asuinpaikan mukaan määräytyvää vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspistettä, mikä estää valitsemasta vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteitä valikoivasti mukavuussyistä tai edullisten tulosten vuoksi.

Tarkistus 18

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 15 b kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(15 b) *Rajatyttävissä riita-asioissa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi käytettävä unionin oikeutta riitojen ratkaisun viitekehyksenä. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi kuitenkin aina otettava huomioon sekä kansallisissa että rajatyttävissä riita-asioissa käytettävissä olevat unionin oikeuden ja sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaiset oikeussuojakeinot.*

Tarkistus 19

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 16 kappale

Komission teksti

Tarkistus

(16) Vaikka vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen on tarkoitus olla yksinkertaisia, kuluttaja voi saada vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aikana apua valitsemaltaan kolmannelta osapuolelta. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että tällaista apua annetaan vilpittömässä mielessä oikeudenmukaisen menettelyn mahdollistamiseksi ja täysin läpinäkyvästi, erityisesti avusta mahdollisesti perittävien maksujen osalta.

(16) Vaikka vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen on tarkoitus olla yksinkertaisia, kuluttaja voi saada vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aikana apua valitsemaltaan kolmannelta osapuolelta. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että tällaista apua annetaan vilpittömässä mielessä oikeudenmukaisen menettelyn mahdollistamiseksi ja täysin läpinäkyvästi, erityisesti avusta mahdollisesti perittävien maksujen osalta. ***Jäsenvaltioita kannustetaan lisäksi ulottamaan kuluttajien vaihtoehtoisten***

riidanratkaisujärjestelmien edut koskemaan mikroyrityksiä ja itsenäisiä ammatinharjoittajia sen varmistamiseksi, että tällaisilla yrityksillä on mahdollisuus käyttää edullisia ja laadukkaita vaihtoehtoisia riidanratkaisujärjestelmiä sopimusriitojen ratkaisemiseksi.

Tarkistus 20

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 16 a kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(16 a) Kaikilla vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä ei ole asiantuntemusta käsitellä sopimukseen perustumattomia asioita, erityisesti sopimattomia kaupallisia menettelyjä ja ehtoja. Sen vuoksi vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten menettelyt tällä alalla olisi rajattava sopimattomiin kaupallisiin menettelyihin ja henkilölliseen soveltamisalaan kuuluviin ehtoihin, joten niiden olisi katettava ainoastaan asiat, joissa kuluttajalle on suoraan aiheutunut aineellista tai aineetonta vahinkoa tai menetystä. Lisäksi ainoastaan vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten, jotka voivat osoittaa tarvittavaa asiantuntemusta kyseisellä alalla, joka kattaa koko asianomaisen talouden alan, kuten alakohtaisen oikeusasiamiehen, olisi voitava ottaa tällaisia menettelyjä hoitaakseen. Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet päättävät toisinaan poiketa tiukoista säännöksistä ja perustavat päätöksensä oikeudenmukaisuuden periaatteisiin. Tämä tarkoittaa sitä, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet voivat valita ratkaisuja, jotka niiden mielestä vastaavat sitä, mikä on moraalisesti tai eettisesti sopivaa tietyssä tilanteessa, ja jotka poikkeavat lakien tiukasta noudattamisesta. Oikeudenmukaisuuden periaatteiden käytön ei kuitenkaan pitäisi

olla hyväksyttävää, kun on kyse sopimattomista kaupallisista menettelyistä, joihin ei voi soveltaa kompromisseja tai sovitteluratkaisuja, koska niissä on kyse yleisestä järjestyksestä ja kuluttajansuojan perustekijöistä.

Tarkistus 21

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 16 b kappale (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

(16 b) Kuluttajajärjestöjen ja elinkeinoelämän järjestöjen käyttämiin keinoihin, joilla komission luettelo vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä asetetaan julkisesti saataville, voi kuulua esimerkiksi kuluttajansuojaa ja kuluttajien oikeuksia koskevat televisio- ja radiolähetykset.

Tarkistus 22

Ehdotus direktiiviksi Johdanto-osan 17 kappale

Komission teksti

Tarkistus

(17) Sen varmistamiseksi, että kuluttajat voivat helposti löytää sopivan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen erityisesti rajat ylittävissä tilanteissa, komission olisi laadittava digitaalinen interaktiivinen väline, joka antaa tietoa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten tärkeimmistä ominaisuuksista ja linkit ilmoitetuille vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkkosivuille, ja vastattava sen ylläpidosta.

(17) Sen varmistamiseksi, että kuluttajat voivat helposti löytää sopivan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen erityisesti rajat ylittävissä tilanteissa, komission olisi laadittava digitaalinen interaktiivinen väline, joka antaa tietoa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten tärkeimmistä ominaisuuksista, **käytännön tietoja vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytöstä rajatylittävissä yhteyksissä ja sellaiset linkit ilmoitetuille vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkkosivuille, jotka ohjaavat kuluttajat heidän riita-asiansa ratkaisemisessa toimivaltaisen elimen puoleen**, ja vastattava sen ylläpidosta.

Komission olisi varmistettava koordinointi tämän digitaalisen interaktiivisen välineen ja tarvittaessa muiden EU:n ja kansallisten digitaalisten välineiden välillä.

Tarkistus 23

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – -1 alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

1 artikla

Nykyinen teksti

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 vaihtoehtoihin 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.

Tarkistus

-1. Korvataan 1 artikla seuraavasti:

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 vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin.

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisalaan kuuluvien lentoliikenteen harjoittajien osallistumisen vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin on oltava pakollista, sanotun kuitenkin rajoittamatta osapuolten oikeutta saattaa asia tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Tällä direktiivillä ei rajoiteta sellaisen kansallisen lainsäädännön soveltamista, jolla osallistuminen tällaisiin menettelyihin tehdään pakolliseksi *muilla kuin toisessa alakohdassa tarkoitetuilla talouden aloilla* edellyttäen, että tällaisella lainsäädännöllä ei estetä osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi.”

Tarkistus 24

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – a alakohta

Komission teksti

a) sopimusvelvoitteet, jotka johtuvat myyntisopimuksista, digitaalisen sisällön toimittamista koskevat sopimukset mukaan lukien, tai palvelusopimuksista;

Tarkistus

a) sopimusvelvoitteet, jotka johtuvat myyntisopimuksista, digitaalisen sisällön toimittamista koskevat sopimukset mukaan lukien, tai palvelusopimuksista, ***mukaan lukien sopimuksen tekemistä edeltävät ja sopimuksen tekemisen jälkeiset velvoitteet, ja jotka liittyvät erityisesti seuraaviin:***

i) sopimattomat kaupalliset menettelyt ja ehdot;

ii) pakolliset ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot;

iii) matkustajien oikeudet;

iv) oikeussuojakeinot siinä tapauksessa, että tuotteet ja digitaalinen sisältö eivät ole vaatimusten mukaisia; ja

v) toimitusten saanti.

Tarkistus 25

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – johdantokappale

Komission teksti

b) kuluttajan oikeudet, joita sovelletaan sopimuksenulkoisiin **ja sopimusta edeltäviin** tilanteisiin sellaisen unionin lainsäädännön nojalla, joka koskee

Tarkistus

b) kuluttajan oikeudet, joita sovelletaan sopimuksenulkoisiin tilanteisiin sellaisen unionin lainsäädännön nojalla, joka koskee

Tarkistus 26

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – i alakohta

Komission teksti

i) **sopimattomia kaupallisia menettelyjä ja ehtoja**

Tarkistus

i) **kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan perustuvan syrjinnän kieltoa;**

Tarkistus 27

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – ii alakohta

Komission teksti

ii) **ennen sopimuksen tekoa annettavia pakollisia tietoja,**

Tarkistus

ii) **palvelujen käyttömahdollisuutta;**

Tarkistus 28

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – iii alakohta

Komission teksti

iii) **kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan perustuvan syrjinnän kieltoa,**

Tarkistus

iii) **oikeutta vaihtaa palveluntarjoajaa; ja**

Tarkistus 29

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – iv alakohta

Komission teksti

iv) *palvelujen ja toimitusten saatavuutta,*

Tarkistus

iv) *sopimattomia kaupallisia menettelyjä, jotka eivät kuulu a alakohdan i alakohdan soveltamisalaan, edellyttäen että*

1. vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on kyseessä olevan koko alan kattava elin, jolla on tarvittava tietämys sopimattomista kaupallisista menettelyistä;

2. vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä on riittävät resurssit ja rahoitus;

3. sopimaton menettely on aiheuttanut kuluttajalle aineellista tai aineetonta vahinkoa; ja

4. elin soveltaa sovellettavaa lakia käsitellessään sopimattomia kaupallisia menettelyjä.

Tarkistus 30

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – v alakohta

Komission teksti

v) *oikeussuojakeinoja siinä tapauksessa, että tuotteet ja digitaalinen sisältö eivät ole vaatimusten mukaisia,*

Tarkistus

Poistetaan.

Tarkistus 31

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – vi alakohta

Komission teksti

Tarkistus

vi) oikeutta vaihtaa palveluntarjoajaa tai

Poistetaan.

Tarkistus 32

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 1 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

2 artikla – 1 kohta – b alakohta – iii alakohta

Komission teksti

Tarkistus

vii) matkustajien oikeuksia.

Poistetaan.

Tarkistus 33

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 2 a alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

4 artikla – 1 kohta – f a alakohta (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

2 a. Lisätään 4 artiklaan alakohta seuraavasti:

”f a) ’sopimattomalla kaupallisella menettelyllä’ direktiivin 2005/29/EY liitteessä I tarkoitettuja harhaanjohtavia kaupallisia menettelyjä.”

Tarkistus 34

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 3 alakohta – a alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

5 artikla – 1 kohta

Komission teksti

Tarkistus

1. Jäsenvaltioiden on edistettävä kuluttajien mahdollisuuksia käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ja

1. Jäsenvaltioiden on edistettävä kuluttajien mahdollisuuksia käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä ja

varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat, joissa on osallisena niiden alueelle sijoittautunut elinkeinonharjoittaja tai elinkeinonharjoittaja, joka ei ole sijoittautunut minkään jäsenvaltion alueelle mutta tarjoaa niiden alueella asuville kuluttajille tavaroita tai palveluja, mukaan lukien digitaalinen sisältö ja digitaaliset palvelut, voidaan saattaa sellaisen vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, joka täyttää tässä direktiivissä säädetyt vaatimukset.”

varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat, joissa on osallisena niiden alueelle sijoittautunut elinkeinonharjoittaja tai elinkeinonharjoittaja, joka ei ole sijoittautunut minkään jäsenvaltion alueelle mutta tarjoaa niiden alueella asuville kuluttajille tavaroita tai palveluja, mukaan lukien digitaalinen sisältö ja digitaaliset palvelut, voidaan saattaa sellaisen vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, joka täyttää tässä direktiivissä säädetyt vaatimukset.

Jäsenvaltiot voivat edistää itsenäisten ammatinharjoittajien tai mikroyritysten mahdollisuuksia käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä.

Tarkistus 35

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 3 alakohta – b alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

5 artikla – 2 kohta – -a alakohta (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

-a) pitävät yllä ajantasaista verkkosivustoa, josta osapuolet saavat helposti tietoa vaihtoehtoisesta riidanratkaisumenettelystä;

Tarkistus 36

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 3 alakohta – b alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

5 artikla – 2 kohta – a alakohta (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

a) varmistavat, että kuluttajat voivat tehdä valituksia asuinjäsenvaltiossaan;

Tarkistus 37

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 3 alakohta – b alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

5 artikla – 2 kohta – c alakohta

Komission teksti

c) *myöntävät riidan osapuolille oikeuden pyytää, että luonnollinen henkilö tarkistaa vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn lopputuloksen, jos menettely on toteutettu automatisoiduin keinoin;*

Tarkistus

c) *jos menettely on toteutettu automatisoiduin keinoin, varmistavat, että riidan osapuolilla on mahdollisuus hakea muutosta riippumattomalta ja puolueettomalta luonnolliselta henkilöltä;*

Tarkistus 38

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 3 alakohta – b alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

5 artikla – 2 kohta – d alakohta

Komission teksti

d) *voivat yhdistää samankaltaiset asiat tiettyä elinkeinonharjoittajaa vastaan yhteen menettelyyn sillä edellytyksellä, että asianomaisille kuluttajille ilmoitetaan asiasta **eivätkä** he **vastusta sitä**;*

Tarkistus

d) *voivat yhdistää samankaltaiset asiat tiettyä elinkeinonharjoittajaa vastaan yhteen menettelyyn sillä edellytyksellä, että asianomaisille kuluttajille ilmoitetaan asiasta **ja** he **nimenomaisesti hyväksyvät yhdistämisen ja että vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on 6 artiklan mukaisesti riittävästi osaamista tapauksen käsittelemiseksi;***

Tarkistus 39

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 3 alakohta – d alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

5 artikla – 8 kohta

Komission teksti

8. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat, joihin *kyseisen* jäsenvaltion tai toisen jäsenvaltion

Tarkistus

8. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat, joihin *niiden oman* jäsenvaltion tai toisen jäsenvaltion

vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ottaa yhteyttä, ilmoittavat kyseiselle vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, suostuvatko ne osallistumaan ehdotettuun menettelyyn, ja vastaavat kohtuullisen ajan kuluessa, joka saa olla enintään **20** työpäivää.”

vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ottaa yhteyttä, ilmoittavat kyseiselle vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, suostuvatko ne osallistumaan ehdotettuun menettelyyn, ja vastaavat kohtuullisen ajan kuluessa, joka saa olla enintään **15** työpäivää.” ***Määräaikaa voidaan kuitenkin pidentää enintään 20 työpäivällä monimutkaisissa riita-asioissa tai poikkeuksellisten olosuhteiden, kuten käsiteltävien tapausten suuren määrän tai ulkoisen kriisin, vuoksi.***

Tarkistus 40

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 3 a alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

6 artikla

Nykyinen teksti

a) heillä on tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden oikeuskäsittelyn alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus;

Tarkistus

3 a. Muutetaan 6 artikla seuraavasti:

a) korvataan 1 kohdan a alakohta seuraavasti:

”a) heillä on tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden oikeuskäsittelyn alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus; ***mukaan lukien kansainvälisen yksityisoikeuden tuntemus, kun käsiteltävänä on rajatylittävä tapaus;***”

b) lisätään 3 kohtaan alakohta seuraavasti:

”a a) jos riita-asian käsittelee vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ja riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan yksittäisen elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat siltä palkkion, vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä on pääsy ainoastaan tapaukseen liittyviin ja erityisesti elinkeinonharjoittajan tai kuluttajan toimittamiin tietoihin;”

c) korvataan 6 kohta seuraavasti:

6. Edellä olevaa 1 kohdan a alakohtaa sovellettaessa jäsenvaltioiden on **rohkaistava vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä antamaan** koulutusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville luonnollisille henkilöille. **Jos tällaista koulutusta annetaan,** toimivaltaisten viranomaisten on valvottava vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamia koulutusjärjestelmiä niille 19 artiklan 3 kohdan g alakohdan mukaisesti toimitettujen tietojen perusteella.

”6. Edellä olevaa 1 kohdan a alakohtaa sovellettaessa jäsenvaltioiden on **varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet antavat säännöllistä** koulutusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville luonnollisille henkilöille **erityisesti kuluttajaoikeudesta ja muusta asiaankuuluvasta alakohtaisesta lainsäädännöstä.** Toimivaltaisten viranomaisten on valvottava vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamia koulutusjärjestelmiä niille 19 artiklan 3 kohdan g alakohdan mukaisesti toimitettujen tietojen perusteella.”

Tarkistus 41

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 4 alakohta – b alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

7 artikla – 2 kohta – h alakohta

Komission teksti

Tarkistus

b) kumotaan h alakohta.

Poistetaan.

Tarkistus 42

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 4 a alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

8 artikla – 1 kohta – c ja d a alakohta (uusi)

Nykyinen teksti

Tarkistus

c) vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on kuluttajille maksuton tai heidän saatavissaan nimellistä korvausta vastaan;

4 a. Muutetaan 8 artikla seuraavasti:

a) korvataan c alakohta seuraavasti:

”c) vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on kuluttajille maksuton tai heidän saatavissaan nimellistä korvausta vastaan **ja jos kuluttajilta veloitetaan nimellinen maksu, kansalliset viranomaiset korvaavat sen, kun riita-asia on ratkaistu;**

b) lisätään alakohta seuraavasti:

”d a) osapuolilla on kuluttajan pyynnöstä mahdollisuus osallistua menettelyyn, jonka yhteydessä voidaan järjestää fyysinen kokous;”

Tarkistus 43

Ehdotus direktiiviksi
1 artikla – 1 kohta – 4 b alakohta (uusi)
Direktiivi 2013/11/EU
11 a artikla (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

4 b. Lisätään artikla seuraavasti:

”11 a artikla

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos elinkeinonharjoittajat eivät noudata vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn tulosta, niiden on annettava muille vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn osapuolille kirjallinen selitys riippumatta siitä, onko kyseisen menettelyn tulos sitova.”

Tarkistus 44

Ehdotus direktiiviksi
1 artikla – 1 kohta – 5 alakohta
Direktiivi 2013/11/EU
13 artikla – 3 kohta

Komission teksti

Tarkistus

5. *Kumotaan* 13 artiklan 3 kohta.

5. *Korvataan* 13 artiklan 2 kohta seuraavasti:

”2. Edellä 1 kohdassa tarkoitetut tiedot on annettava

a) elinkeinonharjoittajien verkkosivustolla, jos sellainen on, selkeästi, näkyvästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla;

b) elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisten kauppaa- tai palvelusopimusten yleisissä ehtoissa; ja

c) elinkeinonharjoittajan laatimissa laskuissa.

2 a. Elinkeinonharjoittajat ottavat käyttöön sähköpostiosoitteen, jonka kautta kuluttajat voivat ottaa niihin yhteyttä muun muassa yksinomaan vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä koskevissa asioissa.”

Tarkistus 45

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 6 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

14 artikla – 1 a kohta (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

1 a. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajat voivat toteuttaa rajatylittäviä vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä jollakin asuinjäsenvaltionsa virallisella kielellä.

Tarkistus 46

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 6 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

14 artikla – 2 kohta

Komission teksti

Tarkistus

2. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspiste, joka vastaa 1 kohdassa tarkoitettua tehtävästä. Kunkin jäsenvaltion on ilmoitettava komissiolle vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteensä nimi ja yhteystiedot. Jäsenvaltioiden on annettava vastuu vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden toiminnasta Euroopan

2. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspiste, joka vastaa 1 kohdassa tarkoitettua tehtävästä. Kunkin jäsenvaltion on ilmoitettava komissiolle vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteensä nimi ja yhteystiedot. Jäsenvaltioiden on annettava vastuu vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden toiminnasta Euroopan

kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalle keskukselleen tai, *jos se ei ole mahdollista, kuluttajajärjestöille tai muille kuluttajansuojasta vastaaville elimille.*

kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalle keskukselleen, *kuluttajajärjestöille tai muille kuluttajansuojasta vastaaville elimille, ja varmistettava, että niillä on riittävät talousarvio- ja henkilöresurssit.*

Tarkistus 47

Ehdotus direktiiviksi
1 artikla – 1 kohta – 6 alakohta
Direktiivi 2013/11/EU
14 artikla – 2 a kohta (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

2 a. Rajatylittäviin riita-asioihin osallistuvien kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien on käytettävä vaihtoehdoisen riidanratkaisun yhteyspistettä, joka on nimetty kuluttajan asuinpaikan perusteella, ja kuluttajan asuinjäsenvaltion vaihtoehdoista riidanratkaisuelintä.

Tarkistus 48

Ehdotus direktiiviksi
1 artikla – 1 kohta – 6 alakohta
Direktiivi 2013/11/EU
14 artikla – 3 kohta – a a alakohta (uusi)

Komission teksti

Tarkistus

a a) osapuolten ja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten avustaminen tarvittaessa tietojen, asiakirjojen tai menettelysääntöjen kääntämisessä;

Tarkistus 49

Ehdotus direktiiviksi
1 artikla – 1 kohta – 6 alakohta
Direktiivi 2013/11/EU
14 artikla – 3 kohta – b a alakohta (uusi)

b a) asiaankuuluvien tietojen antaminen jäsenvaltion kuluttajalainsäädännöstä osapuolille ja vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille;

Tarkistus 50

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 6 a alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

15 artikla – 2 kohta

Nykyinen teksti

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

Tarkistus

6 a. Korvataan 15 artiklan 2 kohta seuraavasti:

”2. Jäsenvaltioiden on ***varmistettava, että keskeiset kuluttajajärjestöt*** ja elinkeinonharjoittajien ***järjestöt asettavat*** julkisesti saataville verkkosivustoillaan ja ***esitteissään sekä*** muilla asiaankuuluviksi katsomillaan tavoilla 20 artiklan 4 kohdassa tarkoitetun luettelon vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.

Tarkistus 51

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 6 b alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

17 artikla – 2 kohta

Nykyinen teksti

2. Yhteistyöhön on erityisesti sisällyttävä vastavuoroinen tiedonvaihto tiettyjen liiketoiminta-alojen käytännöistä, joista kuluttajat ovat toistuvasti tehneet valituksia. Siihen on sisällyttävä myös tällaisten kansallisten viranomaisten

Tarkistus

6 b. Korvataan 17 artiklan 2 kohta seuraavasti:

”2. Yhteistyöhön on erityisesti sisällyttävä vastavuoroinen tiedonvaihto tiettyjen liiketoiminta-alojen käytännöistä, joista kuluttajat ovat toistuvasti tehneet valituksia. ***Siihen on myös tarvittaessa sisällyttävä vaihtoehtoisten***

vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille tarjoamat tekniset arvioinnit ja tiedot, jos tällaiset arvioinnit tai tiedot ovat tarpeen yksittäisten riitojen käsittelemistä varten ja jos niitä on jo saatavilla.

riidanratkaisuelinten velvoite ohjata kuluttajat 1 kohdassa tarkoitettujen kansallisten viranomaisten puoleen aina, kun he ilmoittavat sopimattomista kaupallisista menettelyistä. Lisäksi siihen on tarvittaessa sisällyttävä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten velvoite ilmoittaa sopimattomista kaupallisista menettelyistä ja ehdoista kansallisille toimivaltaisille viranomaisille tai kuluttajajärjestölle aina, kun ne saavat niistä tiedon. 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.”

Tarkistus 52

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 6 c alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

17 artikla – 5 kohta

Komission teksti

Tarkistus

6 c. Lisätään 17 artiklaan 5 kohta seuraavasti:

”5. Jos kuluttaja saattaa sopimattoman kaupallisen menettelyn vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen tietoon, luottamuksellisuuden periaatetta ei sovelleta. Jos on uskottavia syitä epäillä, että tällainen menettely on esiintynyt, vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen on ilmoitettava siitä kansalliselle toimivaltaiselle viranomaiselle ja tarvittaessa pidettävä se ajan tasalla riidanratkaisun tuloksesta.”

Tarkistus 53

Ehdotus direktiiviksi
1 artikla – 1 kohta – 6 d alakohta (uusi)
Direktiivi 2013/11/EU
18 artikla – 1 kohta

Nykyinen teksti

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

Tarkistus

6 d. Korvataan 18 artiklan 1 kohta seuraavasti:

”1. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä toimivaltainen viranomainen, joka suorittaa 19 ja 20 artiklassa säädetyt tehtävät.
Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden toimivaltaisilla valvontaviranomaisilla on tehtäviensä asianmukaista suorittamista varten riittävät voimavarat, mukaan lukien riittävät talousarvio- ja muut resurssit, kuten riittävästi pätevää henkilöstöä, asiantuntemus, menettelyt ja muut järjestelyt. Toimivaltaisten viranomaisten palveluksessa olevien luonnollisten henkilöiden olisi oltava puolueettomia ja riippumattomia valvomistaan vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.
Kunkin jäsenvaltio voi nimetä useamman kuin yhden toimivaltaisen viranomaisen. Jos jäsenvaltio tekee näin, sen on määriteltävä, mikä nimetyistä toimivaltaisista viranomaisista toimii keskitettynä yhteyspisteenä komission suuntaan. Kunkin jäsenvaltion on ilmoitettava komissiolle nimeämänsä toimivaltainen viranomainen tai, tapauksen mukaan, toimivaltaiset viranomaiset, keskitetty yhteyspiste mukaan lukien.”

Tarkistus 54

Ehdotus direktiiviksi
1 artikla – 1 kohta – 6 e alakohta (uusi)
Direktiivi 2013/11/EU
19 artikla – 3 kohta – d alakohta

Nykyinen teksti

Tarkistus

d) vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä saavutettujen ratkaisujen noudattamisaste, jos se on tiedossa;

6 e. Korvataan 19 artiklan 3 kohdan d alakohta seuraavasti:

”d) vaihtoehtoisissa riidanratkaisumenettelyissä saavutettujen ratkaisujen noudattamisaste, jos se on tiedossa, **sekä elinkeinonharjoittajat, jotka järjestelmällisesti ja perusteettomasti kieltäytyvät noudattamasta vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen tuloksia;**”

Tarkistus 55

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 7 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

19 artikla – 3 kohta – f, g ja h alakohdat

Komission teksti

Tarkistus

7. Kumotaan 19 artiklan 3 kohdan f, g ja h alakohta.

Poistetaan.

Tarkistus 56

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 8 alakohta

Direktiivi 2013/11/EU

20 artikla

Komission teksti

Tarkistus

8. Lisätään 20 artiklaan kohta seuraavasti:

8. Muutetaan 20 artikla seuraavasti:

a) lisätään 2 kohtaan toisen alakohdan jälkeen alakohta seuraavasti:

”**Toimivaltaisten viranomaisten on suoritettava säännöllisesti vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toiminnan tarkastuksia tämän direktiivin vaatimusten noudattamisen valvomiseksi.**”

”8. Komissio kehittää digitaalisen interaktiivisen välineen, joka tarjoaa yleistä tietoa kuluttajien oikeussuojakeinoista ja linkkejä komissiolle tämän artiklan 2 kohdan mukaisesti ilmoitettujen vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkkosivuille, ja vastaa sen ylläpidosta.”

b) lisätään kohta seuraavasti:

”8. Komissio kehittää **käyttäjystävällisen** digitaalisen interaktiivisen välineen, joka tarjoaa yleistä tietoa kuluttajien oikeussuojakeinoista, **käytännön tietoja kuluttajille vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttömahdollisuuksista rajatylittävissä yhteyksissä** ja **sellaisia** linkkejä komissiolle tämän artiklan 2 kohdan mukaisesti ilmoitettujen vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten verkkosivuille, **jotka ohjaavat kuluttajat heidän riita-asiansa ratkaisemisessa toimivaltaisen elimen puoleen**, ja vastaa sen ylläpidosta.

Jos kansallisella tasolla on samanlaisia digitaalisia välineitä, niissä olisi oltava linkki komission digitaaliseen välineeseen, jotta voidaan antaa tietoa rajatylittävässä riita-asiassa mukana oleville kuluttajille.

Tarkistus 57

Ehdotus direktiiviksi

1 artikla – 1 kohta – 8 a alakohta (uusi)

Direktiivi 2013/11/EU

21 artikla

Nykyinen teksti

21 artikla

Seuraamukset

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

Tarkistus

8 a. Korvataan 21 artikla seuraavasti:

”21 artikla

Seuraamukset

Jäsenvaltioiden on säädettävä seuraamuksia, joita sovelletaan **tämän direktiivin**, erityisesti **5 artiklan 8 kohdan ja** 13 artiklan, nojalla annettujen kansallisten säännösten rikkomiseen, koskevat säännöt ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet seuraamusten täytäntöönpanon varmistamiseksi. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia.”