



Euroopan unionin
neuvosto

Bryssel, 19. lokakuuta 2023
(OR. en)

14434/23

Toimielinten välinen asia:
2023/0376(COD)

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
CODEC 1939
COMPET 1016
DIGIT 228
IA 264

EHDOTUS

Lähettiläs:	Euroopan komission pääsihteeri, allekirjoittajana johtaja Martine DEPREZ
Saapunut:	17. lokakuuta 2023
Vastaanottaja:	Thérèse BLANCHET, Euroopan unionin neuvoston pääsihteeri
Kom:n asiak. nro:	COM(2023) 649 final
Asia:	Ehdotus – EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU sekä direktiivien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ja (EU) 2020/1828 muuttamisesta

Valtuuskunnille toimitetaan oheisena asiakirja COM(2023) 649 final.

Liite: COM(2023) 649 final



EUROOPAN
KOMISSIO

Bryssel 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI

**kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU sekä
direktiivien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ja (EU) 2020/1828 muuttamisesta**

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

PERUSTELUT

1. EHDOTUKSEN TAUSTA

Ehdotuksen perustelut ja tavoitteet

Kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annettu direktiivi 2013/11/EU¹ (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi), jäljempänä 'ADR-direktiivi' tai 'direktiivi', antaa EU:n kuluttajille mahdollisuuden ratkaista sopimusvelvoitteista johtuvat riidat EU:hun sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien kanssa käyttämällä laadukkaita tuomioistuimen ulkopuolisia menettelyjä. Direktiivin päätavoitteena on varmistaa, että kaikissa jäsenvaltioissa on käytettävissä yhteiset laatukriteerit täyttäviä vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, jäljempänä 'ADR-elimet', joiden avulla riita-asioita voidaan käsitellä kaikilla kuluttajamarkkinoiden sektoreilla nopeasti, sovintoratkaisuun pyrkien, kohtuulliseen hintaan ja oikeudenmukaisesti. Tämä lainsäädäntö on ollut keskeisessä asemassa pyrittäessä varmistamaan kuluttajansuojan korkea taso sisämarkkinoilla niin, että kuluttajat voivat vaihtoehtoisen riidanratkaisun avulla saada selvitettyä arvoltaan vähäiset riita-asiat, joita he eivät halua viedä tuomioistuimen käsiteltäväksi siitä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten ja tarvittavan ajan vuoksi. Elinkeinonharjoittajat puolestaan voivat ADR-direktiivin ansiosta säilyttää hyvän maineensa osallistumalla vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin ja noudattamalla niiden avulla aikaan saatuja ratkaisuja.

Direktiivi on kuitenkin laadittu jo yli kymmenen vuotta sitten eikä sovellu enää kaikilta osin kuluttajamarkkinoiden uusiin suuntauksiin liittyvien riitojen ratkaisemiseen. EU:n kuluttajat tekevät nimittäin nykyään paljon enemmän ostoksia verkossa, myös EU:n ulkopuolisilta elinkeinonharjoittajilta. Valitettavasti kuluttajat ovat verkossa myös entistä alttiimpia epäreiluille käytännöille, jotka olennaisesti vääristävät tai heikentävät (joko tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti) heidän mahdollisuuksiaan tehdä itsenäisiä ja tietoon perustuvia valintoja ja päätöksiä (harhauttava suunnittelu). Muita verkon rajapintoihin liittyviä ongelmia ovat piilomainonta, tekaistut kuluttaja-arvostelut, harhaanjohtavat hintaesitykset tai tärkeiden ennen sopimuksen tekoa annettavien tietojen puuttuminen. Nämä ilmiöt vaikuttavat jossain määrin myös verkon ulkopuolella tehtäviin ostoksiin, sillä kuluttajat ovat yhä enemmän digitaalisen markkinoinnin vaikutuspiirissä, mikä näkyy heidän tuotemerkkejä ja elinkeinonharjoittajia koskevissa valinnoissaan. Tämä kehitys vaarantaa kuluttajien luottamuksen digitaalisiin markkinoihin, sillä siinä hyödynnetään kuluttajien haavoittuvuutta. Sen vuoksi kuluttajat tarvitsevat tehokkaita menettelyjä yhä monimutkaisempien riita-asioiden käsittelemiseksi.

Komission vuonna 2023 tekemässä arvioinnissa, joka koski ADR-direktiivin täytäntöönpanoa eri puolilla EU:ta, todettiin, että vaihtoehtoista riidanratkaisua käytetään monissa jäsenvaltioissa edelleen varsin vähän erityisesti rajat ylittävissä tilanteissa. Tämä johtuu useista tekijöistä, kuten kustannuksista, monimutkaisista menettelyistä, kielestä ja sovellettavasta lainsäädännöstä. Direktiivin soveltamisala on määritelty suppeasti, eikä se sovellu monien sellaisten riita-asioiden ratkaisemiseen, joita syntyy erityisesti digitaalisilla markkinoilla. Koska direktiivi on laadittu vähimmäistason yhdenmukaistamiseen perustuvan lähestymistavan pohjalta, jäsenvaltiot ovat voineet räätälöidä omia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjään, joissa otetaan huomioon muun muassa niiden kulttuurin vaatimukset, käytettävissä olevat investoinnit, resurssit ja infrastruktuuri sekä kuluttajien tietoisuus. Tätä taustaa vasten komissio ilmoitti vuotta 2023 koskevassa

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

lainsäädäntöohjelmassaan² kuluttajalainsäädännön täytäntöönpanon valvontaa koskevasta paketista, joka sisältää komission ehdotukset ADR-direktiivin kohdennetusta muuttamisesta ja kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen³, jäljempänä 'ODR-asetus', kumoamisesta.

Tällä ehdotuksella pyritään **säilyttämään nykyinen vähimmäistason yhdenmukaistamiseen perustuva lähestymistapa** ja muuttamaan direktiiviä ainoastaan niin, että se soveltuisi paremmin nykyaikaisiin kuluttajamarkkinoihin.

ADR-direktiivin tarkistamisen tavoitteena on

- vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan järjestelmän mukauttaminen digitaalisiin markkinoihin niin, että se kattaa nimenomaisesti laajan valikoiman EU:n vahvistamia kuluttajan oikeuksia, joita ei välttämättä kuvata sopimuksissa erikseen tai jotka liittyvät sopimuksen tekoa edeltäviin vaiheisiin;
- lisätä ADR-menettelyjen käyttöä rajat ylittävissä riita-asioissa antamalla kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille räätälöidymppää apua;
- yksinkertaistaa ADR-menettelyjä, mistä on hyötyä kaikille toimijoille, muun muassa vähentämällä ADR-elimien ilmoitusvelvoitteita ja elinkeinonharjoittajien tiedonantovelvoitteita ja kannustamalla elinkeinonharjoittajia lisäämään vaateiden käsittelyä ADR-menettelyjen avulla ottamalla käyttöön vastausvelvollisuus.

Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tässä ehdotuksessa esitetään seuraavat muutokset:

- **Soveltamisala:** selkeytetään ja laajennetaan ADR-direktiivin aineellista ja maantieteellistä soveltamisalaa niin, että se kattaa
- kaikenlaiset EU:n kuluttajaoikeutta koskevat riita-asiat (eli myös muut kuin sopimusta koskevat riita-asiat). Nykyisen direktiivin ongelmana on suppeasti määritelty soveltamisala, jonka ulkopuolelle voidaan jättää riidat, jotka liittyvät sopimuksen tekoa edeltäviin vaiheisiin tai lakisääteisiin kuluttajan oikeuksiin, kuten oikeuteen vaihtaa palveluntarjoajaa tai suojautua maarajoituksilta;
- riita-asiat, joiden osapuolina ovat EU:n kuluttajat ja EU:n ulkopuoliset elinkeinonharjoittajat (jälkimmäiset voivat osallistua ADR-menettelyihin vapaaehtoisesti, samoin kuin EU:n elinkeinonharjoittajat).
- **Vastausvelvollisuus:** velvoitetaan elinkeinonharjoittajat vastaamaan ADR-elimien tiedusteluun riippumatta siitä, aikovatko ne osallistua ehdotettuun ADR-menettelyyn (mutta ei velvoiteta niitä osallistumaan).
- **Tiedonantovelvollisuus:** poistetaan elinkeinonharjoittajien velvollisuus antaa kuluttajille tietoa ADR-elimistä, jos ne eivät aio käyttää niitä.
- **Rajat ylittävät ADR-menettelyt:** annetaan asiaankuuluville elimille ja erityisesti Euroopan kuluttajakeskuksille uutena tukitehtävänä kuluttajien avustaminen ja ohjaaminen rajat ylittävissä riita-asioissa. Lisäksi komissio ottaa käyttöön käyttäjäystävällisiä digitaalisia välineitä, joiden avulla kuluttajat voivat löytää riita-asiansa ratkaisemiseksi toimivaltaisen elimen.

² Ks. liite II, 8. rivi (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

³ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524&qid=1697458787556>

Komissio korostaa tiedonannossaan ”EU:n pitkän aikavälin kilpailukyky vuoden 2030 jälkeen”⁴ sellaisen sääntelyjärjestelmän tärkeyttä, jolla varmistetaan tavoitteiden saavuttaminen mahdollisimman vähin kustannuksin. Sen vuoksi komissio on sitoutunut järjeistämään ja yksinkertaistamaan raportointivaatimuksia uudella otteella. Tavoitteena on viime kädessä vähentää tällaisia rasitteita 25 prosentilla heikentämättä kuitenkaan politiikan tavoitteita. Näin ollen sekä ADR-direktiiviä että ODR-asetusta koskevat ehdotukset ovat osa raportointivaatimusten järjeistämistä koskevaa pakettia.

Raportointivaatimuksilla on keskeinen rooli lainsäädännön asianmukaisen täytäntöönpanon ja seurannan varmistamisessa. Vaatimuksista aiheutuvat kustannukset kompensoituvat suurelta osin niiden tuomilla hyödyillä, jotka liittyvät erityisesti keskeisten politiikkatoimien seurantaan ja niiden noudattamisen varmistamiseen. Raportointivaatimukset voivat aiheuttaa kuitenkin myös kohtuutonta rasitetta sidosryhmille, erityisesti pk-yrityksille ja mikroyrityksille. Ajan mittaan niiden kasautuminen voi johtaa tarpeettomiin, päällekkäisiin tai vanhentuneisiin velvoitteisiin, tehostamaan raportointitiheyteen ja raportoinnin ajoitukseen tai riittämättömiin tiedonkeruumenetelmiin. Koska tällä aloitteella yksinkertaistetaan ADR-kehystä koko EU:ssa, sen odotetaan saavan aikaan kustannussäästöjä ja vähentävän sekä ADR-menettelyistä vastaavien toimivaltaisten viranomaisten että elinkeinonharjoittajien hallinnollista taakkaa REFIT-periaatteen ja ”yksi sisään, yksi ulos” -periaatteen mukaisesti. Lisäksi sen odotetaan edistävän EU:n ja EU:n ulkopuolisten elinkeinonharjoittajien tasapuolisia toimintaedellytyksiä.

Sen vuoksi raportointivelvoitteiden yksinkertaistaminen ja hallinnollisen taakan keventäminen ovat ensisijaisia tavoitteita. Tässä yhteydessä tällä ehdotuksella pyritään yksinkertaistamaan kuluttajien oikeussuojakeinoja koskevia aloitteita seuraavasti:

- a) poistetaan elinkeinonharjoittajia koskeva velvollisuus antaa tietoa ADR-menettelyistä;
- b) ADR-elinten olisi esitettävä raportti toiminnastaan joka toinen vuosi sen sijaan, että nykyisen direktiivin mukaan niiden on raportoitava ADR-menettelyistä vastaaville toimivaltaisille viranomaisille vuosittain. Niiden ei myöskään tarvitsisi enää raportoida mahdollisesta yhteistyöstään sellaisissa ADR-elinten verkostoissa, jotka tarvittaessa helpottavat rajat ylittävien riitojen ratkaisemista;
- c) ADR-elinten ei enää tarvitsisi toimittaa toimivaltaisille viranomaisille kahden vuoden välein arviota ADR-elinten verkostoissa tekemänsä yhteistyön tehokkuudesta, niiden henkilöstölle annetusta koulutuksesta eikä arviota tarjoamansa ADR-menettelyn tehokkuudesta ja mahdollisista tavoista parantaa sen toimintaa.

Yhdenmukaisuus muiden alaa koskevien politiikkojen säännösten kanssa

ADR-direktiivi koskee menettelyjä, sillä siinä säädetään laatukriteereistä, joita ADR-elinten on sovellettava samalla tavalla kaikkialla unionissa, ja menettelyistä, joita jäsenvaltioiden on noudatettava tällaisten elinten akkreditoinnissa, kriteerien noudattamisen valvonnassa ja niiden toiminnan läpinäkyvyyden varmistamisessa.

Ehdotettujen muutosten tarkoituksena on varmistaa, että ADR-elimet voivat käsitellä kaikkia kuluttajariitoja ja erityisesti digitaalisilla markkinoilla syntyviä riita-asioita, sopimukseen perustumattomat velvoitteet mukaan lukien, sekä sopimukseen perustumattomiin lakisääteisiin oikeuksiin liittyviä riitoja. ADR-direktiivin soveltamisalan selkeyttäminen ja laajentaminen lisää sen yhdenmukaisuutta voimassa olevan kuluttajalainsäädännön kanssa,

⁴ COM(2023) 168 final.

kun ADR-elimet voivat käsitellä nykyistä useammanlaisia riita-asioita, jotka eritellään direktiivin liitteessä. Parannukset vaikuttavat näin ollen myönteisesti tavoitteiden saavuttamiseen asianomaisella politiikanalalla.

Ehdotus on myös osa ensimmäistä raportointivaatimusten järjeistämistä koskevaa toimenpidepakettia. Kyseessä on jatkuva prosessi, jossa tarkastellaan kattavasti nykyisiä raportointivaatimuksia, jotta voidaan arvioida niiden merkityksellisyyttä ja tehostaa niitä. Järjeistämistoimet eivät näin ollen vaikuta tavoitteiden saavuttamiseen asianomaisella politiikanalalla. Sen sijaan ADR-elimet ja yritykset hyötyvät kustannusten ja ajan säästymisestä, kun raportointivelvoitteita (jotka eivät millään tavoin paranna ADR-menettelyjä) kevennetään.

Yhdenmukaisuus unionin muiden politiikkojen kanssa

Tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisua koskevalla digipalvelusäädöksen 21 artiklalla ei rajoiteta ADR-direktiivin soveltamista, mikä todetaan nimenomaisesti 21 artiklan 9 kohdassa. Digipalvelusäädöksessä säädetään myös siitä, miten välityspalvelujen käyttäjät voivat valittaa välityspalvelun tarjoajan tekemistä päätöksistä, jotka koskevat sisällön moderointia laittoman tai haitallisen sisällön vuoksi, myös silloin, kun palveluntarjoaja päättää olla ryhtymättä toimiin ilmoituksen perusteella. Vaikka tällainen laiton tai muutoin välitysehtojen kanssa yhteensopimaton sisältö voi koskea myös kolmannen asemassa olevan elinkeinonharjoittajan sopimattomia kaupallisia menettelyjä, digipalvelusäädöksen 21 artiklan nojalla riita ratkaistaan välityspalvelun tarjoajan ja sen palvelun vastaanottajan välillä, jolle sisällön moderointia koskeva päätös on osoitettu, ja rajoittuu kyseiseen sisältöön tai tiliin sovellettaviin rajoituksiin. ADR-direktiiviä sovelletaan myös jatkossa sellaisiin kuluttajariitoihin kolmannen asemassa olevia elinkeinonharjoittajia vastaan, jotka yleensä koskevat rahan palauttamista, viallisen tuotteen korjaamista, kohtuuttomiin ehtoihin perustuvan sopimuksen irtisanomista jne. ADR-direktiivi tarjoaa näin ollen kuluttajille täydentäviä keinoja ratkaista ongelmia, jotka liittyvät elinkeinonharjoittajan laittomiin kaupallisiin menettelyihin eivätkä välittäjän suorittamaan sisällön moderointiin.

Komissio varmistaa sääntelyn toimivuutta ja tuloksellisuutta koskevan REFIT-ohjelman mukaisesti, että lainsäädäntö on tarkoituksenmukaista, se on kohdennettu sidosryhmien tarpeisiin ja sillä minimoidaan rasitteet ja saavutetaan samalla sen tavoitteet. Ehdotukset ovat näin ollen osa REFIT-ohjelmaa, sillä niillä kevennetään EU:n sääntelykehyksestä aiheutuvaa raportointitakkaa.

Tietyt raportointivaatimukset ovat olennaisen tärkeitä, mutta lisäksi niiden on oltava mahdollisimman tehokkaita, niissä on vältettävä päällekkäisyyksiä, niiden avulla on poistettava tarpeettomia rasitteita ja niissä on mahdollisuuksien mukaan hyödynnettävä digitaalisia ja yhteentoimivia ratkaisuja.

ADR-direktiivin kohdennetuilla muutoksilla toteutettu järjeistäminen ei vaikuta tämän politiikanalan tavoitteiden saavuttamiseen seuraavista syistä:

- Elinkeinonharjoittajien verkkosivustolla olevilla pakollisilla ADR-tiedoilla ei ole oikeusvaikutuksia niiden elinkeinonharjoittajien kannalta, jotka eivät aio osallistua ADR-menettelyihin ja joilla ei kansallisen tai EU:n lainsäädännön nojalla ole velvollisuutta osallistua niihin. Sitä vastoin elinkeinonharjoittajat, jotka osallistuvat aktiivisesti ADR-menettelyihin, voivat vapaasti tiedottaa tästä asiakkailleen asianmukaisella tavalla.

- ADR-elinten raportointivelvoitteita yksinkertaistetaan harventamalla raportointitiheyttä yhdestä vuodesta kahteen vuoteen. Näin kuhunkin raporttiin voidaan kerätä enemmän tietoja ja parantaa siten tietopohjaa, jonka avulla niiden toimintaa arvioidaan keskipitkällä aikavälillä. Kaikkien kerättävien tietojen ei pitäisi olla pakollisia, vaan ADR-elinten olisi voitava päättää itse, mitkä tiedot on tärkeintä julkaista ja toimittaa toimivaltaisille viranomaisille. Säästyneet kustannukset ja aika olisi käytettävä muihin tarkoituksiin, kuten henkilöstön kouluttamiseen.

2. OIKEUSPERUSTA, TOISSIJAISUUSPERIAATE JA SUHTEELLISUUSPERIAATE

Oikeusperusta

Ehdotetun tarkistetun ADR-direktiivin oikeusperusta on sisämarkkinoiden toteuttamista koskeva SEUT-sopimuksen 114 artikla, ottaen asianmukaisesti huomioon SEUT-sopimuksen 169 artikla⁵. Siinä annetaan EU:lle toimivalta hyväksyä toimenpiteitä sisämarkkinoiden toteuttamista ja toimintaa koskevien kansallisten sääntöjen lähentämiseksi. Ehdotuksella pyritään edistämään sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa luomalla korkeatasoinen kuluttajansuoja.

Toissijaisuusperiaate

Tarkistetulla ADR-direktiivillä parannetaan kaikkien kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien mahdollisuuksia käyttää laadukasta ja kustannustehokasta tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisua, joka soveltuu digitaalisille markkinoille. Tekemällä vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta yksinkertaisempaa ja kustannustehokkaampaa sellaisten riita-asioiden ratkaisemiseksi, joihin liittyy rajat ylittäviä ulottuvuuksia, ja edistämällä samankaltaisten asioiden yhdistämistä yhteen menettelyyn voidaan osaltaan tehostaa riidanratkaisua myös rajatylittävissä tapauksissa. Tämän pitäisi puolestaan lisätä kuluttajien luottamusta paitsi verkko-ostoksiin myös matkailu- ja matkapalvelujen kulutukseen sekä EU:ssa että sen ulkopuolella.

Jäsenvaltiot eivät voi yksinään riittävällä tavalla saavuttaa ehdotetun toimen tavoitteita, vaan ne voidaan ehdotetun asetuksen laajuuden ja vaikutusten vuoksi saavuttaa paremmin unionin tasolla. EU:n toimilla varmistettaisiin kuluttajansuojan yhdenmukainen korkea taso, kuluttajien parempi luottamus vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun sekä verkottumisen ja parhaiden käytäntöjen vaihdon lisääntyminen EU:n tasolla (esim. digitaalisten välineiden käyttö vaihtoehtoisen riidanratkaisun kustannustehokkuuden ja yhdenmukaisuuden parantamiseksi, asioiden käsittelymenettelyt, alakohtaiset ADR-menettelyt jne.).

Yksinkertaistetut raportointivaatimukset vahvistetaan EU:n lainsäädännössä. Järkeistäminen on sen vuoksi parempi toteuttaa EU:n tasolla, jotta voidaan varmistaa oikeusvarmuus ja raportoinnin yhdenmukaisuus tietojen vertailtavuuden osalta arvioitaessa ADR-menettelyjen täytäntöönpanoa ja edistymistä eri jäsenvaltioissa.

⁵ SEUT-sopimuksen 169 artiklan mukaan kuluttajien etujen suojaamista ja kuluttajansuojan korkean tason varmistamista koskevat tavoitteet voidaan saavuttaa SEUT-sopimuksen 114 artiklan nojalla toteutetuilla toimenpiteillä.

Suhteellisuusperiaate

Vaikutustenarvioinnin yhteydessä tehtiin myös suhteellisuusarviointi sen varmistamiseksi, että ehdotetut toimintavaihtoehdot ovat oikeassa suhteessa kustannuksiin ja resursseihin. Ehdotuksessa noudatetaan kunnianhimoista ja tulevaisuuden vaatimukset huomioon ottavaa lähestymistapaa, joka tuo kuluttajille ja koko yhteiskunnalle enemmän hyötyä soveltamisalan laajentamisen ja selkeyttämisen ansiosta. Näin voidaan käsitellä enemmän riita-asioita tuomioistuimen ulkopuolella, mikä lisää kuluttajien luottamusta markkinoihin ja tehostaa markkinoita. Riidanratkaisun helpottaminen helpottaa myös kuluttajien myynnin jälkeistä hallinnointia yrityksissä ja vähentää niille avoimuusvaatimuksista aiheutuvaa raskautta. Asettamalla elinkeinonharjoittajille velvollisuus vastata ADR-elinten pyyntöihin voidaan nopeuttaa menettelyjä, koska näin saadaan nopeasti selville, suostuuko elinkeinonharjoittaja menettelyyn vai ei. Ehdotus rajoittuu tiukasti siihen, mikä on tarpeen edellä mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Siinä säilytetään vähimmäistason yhdenmukaistamiseen perustuva lähestymistapa ja annetaan jäsenvaltioille jonkin verran joustovaraa päättää muun muassa siitä, onko elinkeinonharjoittajien osallistuminen vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun pakollista vai vapaaehtoista vai määräytyykö pakollisuus markkinasektorin mukaan.

Vaikka hyvin monet kuluttajat käyttävät erilaisia riidanratkaisujärjestelmiä, joita verkossa toimivat markkinapaikat tarjoavat välityspalvelujensa osana, komissio ei ehdota tällaisten palvelujen sääntelyä. Sen sijaan se on antanut verkossa toimiville markkinapaikoille ja EU:n toimialajärjestöille osoitetun suosituksen, jossa todetaan, että niiden riidanratkaisujärjestelmät ovat tärkeitä vaihtoehtoisia riidanratkaisuvälineitä, joiden avulla voidaan ratkaista monia kuluttajariitoja ja parantaa huomattavasti rajat ylittävien riita-asioiden saatavuutta. Kun tällaisia riidanratkaisujärjestelmiä perustetaan, olisi huolehdittava siitä, että ne täyttävät ADR-direktiivin laatukriteerit, jotta voidaan varmistaa riippumattomuus ja oikeudenmukaisuus sekä riidan osapuolina olevien kuluttajien että elinkeinonharjoittajien kannalta. Lisäksi ehdotetaan, että verkkovälitteistä riidanratkaisua koskeva asetusta (ODR) kumotaan, koska se ei merkittävästi edistä verkossa toimivien kuluttajien mahdollisuutta käyttää laadukasta vaihtoehtoista riidanratkaisua. ODR-asetuksen kumoaminen vähentää merkittävästi yritysten rasitteita, sillä sen myötä poistuu kaikkien EU:hun sijoittautuneiden verkossa toimivien elinkeinonharjoittajien velvollisuus esittää sivustollaan linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisuforumille, jäljempänä 'ODR-foorumi', ja pitää tähän liittyvää viestintää varten yllä erillistä sähköpostiosoitetta.

ADR-elinten raportointivaatimusten järjeistäminen vähentää hallinnollista taakkaa, kun nykyisiin vaatimuksiin tehdään joitakin muutoksia, jotka eivät vaikuta laajemman toimintapoliittisen tavoitteen sisältöön. Ehdotus sisältää ainoastaan muutoksia, jotka ovat tarpeen tehokkaan raportoinnin varmistamiseksi, eikä kyseisen lainsäädännön olennaisia osia muuteta.

Toimintatavan valinta

Valittu säädöstyyppi on direktiivi, jolla kumotaan direktiivi 2013/11/EU. Direktiivi on sitova sisämarkkinoiden toimintaa koskevaan saavutettavaan tulokseen nähden mutta jättää kansallisten viranomaisten valittavaksi muodon ja keinot. Näin jäsenvaltiot voivat muuttaa voimassa olevaa lainsäädäntöään (joka on annettu direktiivin 2013/11/EU saattamiseksi osaksi kansallista lainsäädäntöä) siinä määrin kuin se on tarpeen säännösten noudattamisen

varmistamiseksi. Näin ollen uudistuksen vaikutus niiden lainsäädäntöjärjestelmiin on mahdollisimman pieni.

Samaan aikaan tämän tarkistuksen kanssa ehdotetaan kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen (EU) N:o 524/2013⁶ kumoamista ja asetuksella perustetun ODR-foorumin lakkauttamista järjestelmän tehottomuuden ja siitä EU:n yrityksille aiheutuvien kohtuuttomien kustannusten vuoksi. Sen vuoksi on tarpeen muuttaa tiettyjä EU:n direktiivejä, joissa viitataan mainittuun asetukseen.

3. JÄLKIARVIOINTIEN, SIDOSRYHMIEN KUULEMISTEN JA VAIKUTUSTEN ARVIOINTIEN TULOKSET

Jälkiarviointit/toimivuustarkastukset

Komissio teki ADR-direktiivistä vuonna 2023 perusteellisen arvioinnin⁷ paremman sääntelyn välineistössä esitettyjen viiden kriteerin (vaikuttavuus, tehokkuus, merkityksellisyys, johdonmukaisuus, EU:n tuoma lisäarvo) mukaisesti. Arvioinnin tarkoituksena oli erityisesti selvittää, missä määrin direktiivi on auttanut kuluttajia ratkaisemaan riitansa elinkeinonharjoittajien kanssa tyydyttävällä tavalla ja direktiivin II luvussa esitettyjen yhdenmukaistettujen laatuvaatimusten mukaisesti.

Kokonaisuutena tarkastellen jäsenvaltiot ovat panneet ADR-direktiivin asianmukaisesti täytäntöön. Koska yhdenmukaistaminen rajoittuu vähimmäistasoon, jäsenvaltiot ovat voineet päättää kansallisen ADR-järjestelmän hallintomallista, arkkitehtuurista ja rakenteesta itse. Elinkeinonharjoittajien osallistuminen ADR-menettelyihin vaihtelee eri jäsenvaltioissa suuresti sen mukaan, onko niiden osallistuminen pakollista vai vapaaehtoista, onko menettelyn ratkaisu sitova tai julkaistaanko sääntöjä rikkoneiden toimijoiden nimi.

Vaihtoehtoisen riidanratkaisun saatavuus kuluttajien kannalta riippuu muun muassa menettelyistä perittävistä maksuista, saatavilla olevasta avusta, menettelyjen helppokäyttöisyydestä ja siitä, missä määrin kuluttajat ovat tietoisia tällaisten menettelyjen olemassaolosta. Vaihtoehtoisen riidanratkaisun saatavuudelle on monia esteitä erityisesti rajat ylittävissä tapauksissa (sovellettava laki, kieli, kustannukset ja monimutkaiset menettelyt). ADR-elinten digitalisaatioon tekemät investoinnit ovat pitkällä aikavälillä alentaneet vaihtoehtoisen riidanratkaisun kustannuksia ja parantaneet ratkaisujen yhdenmukaisuutta. Vaihtoehtoisen riidanratkaisun kustannukset vaihtelevat huomattavasti jäsenvaltiosta toiseen riippuen olemassa olevasta infrastruktuurista, rahoitusmallista, akkreditoitujen ja valvottujen ADR-elinten lukumäärästä, kuluttajilta ja elinkeinonharjoittajilta perittävistä maksuista sekä siitä, oliko jäsenvaltiossa ADR-rakenteita jo ennen direktiivin voimaantuloa. ADR-järjestelmä on kuitenkin paljon kustannustehokkaampi verrattuna kustannuksiin, joita kuluttajille, elinkeinonharjoittajille ja jäsenvaltioille aiheutuisi, jos kaikki kuluttajariidat olisi käsiteltävä tuomioistuimissa. Jonkin verran kustannuksia voitaisiin mahdollisesti säästää keventämällä tiettyjä raportointirasitteita, joita monet sidosryhmät ovat pitäneet suhteettomina.

Soveltamisalan rajoittaminen pelkästään EU:hun sijoittautuneisiin elinkeinonharjoittajiin vie kuitenkin monilta kuluttajilta mahdollisuuden käyttää oikeudenmukaista

⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1).

⁷ Arviointi julkaistaan samassa paketissa ehdotuksen kanssa.

oikeussuojajärjestelmää. Kriisitilanteissa, kuten covid-19-pandemian ja viimeaikaisen energiakriisin aikana, ADR-menettelyt ovat osoittautuneet tärkeäksi mekanismiksi, jonka avulla voidaan ratkaista kriisien vuoksi lisääntyneitä kuluttajariitoja. Kriisit eivät siis ole johtaneet direktiivin merkityksen kyseenalaistamiseen, vaan kyse on siitä, olisiko tiettyjä mekanismeja vahvistettava, jotta ADR-elimet voisivat käsitellä useampia tapauksia samanaikaisesti yhdistämällä asioita.

Vähimmäistason yhdenmukaistamiseen perustuvaa lähestymistapaa on pidetty onnistuneena, ja sidosryhmät ovat voimakkaasti puoltaneet sen säilyttämistä. ADR-elimet ovat hyötäneet EU:n tason toimista, jotka ovat tarjonneet niille foorumin parhaiden käytäntöjen vaihtoon ja taloudellista tukea infrastruktuurinsa parantamiseksi, mukaan lukien asioiden käsittely, valmiuksien kehittäminen ja ADR-tietoisuus.

Arvioinnin päätelmien perusteella komissio ryhtyi valmistelemaan lainsäädäntöehdotusta, jolla voimassa olevaa ADR-direktiiviä muutettaisiin niin, että se soveltuisi paremmin erityisesti digitaalisille markkinoille.

Sidosryhmien kuuleminen

Komissio soveltaa päätöksenteossaan näyttöön perustuvaa lähestymistapaa, minkä vuoksi se

- a) toteutti kaksi monikielistä julkista kuulemistä, joissa kerättiin näkemyksiä sekä vaihtoehtoisen riidanratkaisun alalla tapahtuneesta kehityksestä että siihen liittyvistä tulevista haasteista, ja julkaisi Kerro mielipiteesi -verkkosivustolla kannanottopyyntön, jossa esiteltiin ADR-direktiivin tarkistamista koskevat politiikkatoimenpiteet;
- b) järjesti erilaisia fyysisiä ja hybridikuulemisyöpäjoja, kuten vuonna 2021 ADR Assembly -konferenssin sekä vuonna 2022 paneelikeskustelun Euroopan kuluttajakonferenssissa ja keskustelutilaisuuden vaihtoehtoisesta kuluttajariitojen ratkaisusta erimaalaisten osapuolten välillä;
- c) laati kyselylomakkeen, jonka avulla ADR-menettelyistä vastaavat toimivaltaiset viranomaiset kokosivat kansalliset ADR-raportit vuonna 2022 ADR-direktiivin 26 artiklan mukaisesti;
- d) osallistui erilaisiin tapahtumiin kerätäkseen palautetta siitä, miten vaihtoehtoista riidanratkaisua voitaisiin parantaa (esim. ADR-elinten vuosipäivän tapahtumat, rahoituspalvelualan riidanratkaisuverkoston FIN-NETin ja vastaavan matkailualan verkoston Travel-NETin tapahtumat ja erilaiset tiedotustilaisuudet);
- e) tilasi tutkimuksen, jossa tarkasteltiin ADR-menettelyjen käytännön toteutusta neljällä lainkäyttöalueella, sekä ADR-käyttäytymistutkimuksen;
- f) tarkasteli eräiden keskeisten sidosryhmien, kuten Euroopan kuluttajakeskusten verkoston⁸ ja Euroopan kuluttajaliiton⁹, viimeaikaisia kannanottoja ADR-menettelyistä.

Suuri enemmistö kaikista sidosryhmistä korosti tarvetta tarkistaa ADR-direktiiviä laajentamalla sen soveltamisalaa siten, että se kattaa nimenomaisesti kuluttajien lakisääteisiin oikeuksiin liittyvät riidat riippumatta siitä, onko asiassa tehty sopimus vai ei, tai siitä, mitä sopimukseen on kirjattu. Näin ADR-kehys olisi helpommin saatavilla ja siten

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

kustannustehokas erityisesti rajat ylittävien riita-asioiden käsittelemiseksi. Eriäviä näkemyksiä kuitenkin esitetty siitä, olisiko pyrittävä edistämään kollektiivisia ADR-menettelyjä asioita yhdistämällä, kun otetaan huomioon, että joidenkin ADR-elinten resurssit ja valmiudet ovat rajalliset. Avoimen julkisen kuulemisen yhteydessä 111 vastaajasta 58 prosenttia ilmoitti kannattavansa kollektiivisia ADR-menettelyjä. Myös keskustelutilaisuudessa vaihtoehtoisesta kuluttajariitojen ratkaisusta erimaalaisten osapuolten välillä todettiin, että kollektiivisia ADR-menettelyjä olisi edistettävä, koska niin voitaisiin varmistaa ADR-elinten kestävyys kriisiaikoina. Sidosryhmät korostivat kuitenkin, että kollektiivisten ADR-menettelyjen laatiminen olisi jätettävä jäsenvaltioiden tehtäväksi.

Jotkin sidosryhmät katsovat, että verkkovälitteisen riidanratkaisun (ODR) yhteyspisteiden roolin päivittäminen tekemällä niistä käytännössä ADR-yhteyspisteitä parantaisi erityisesti rajat ylittävien riitojen käsittelyä. Valtaosa sidosryhmistä katsoi, että ODR-foorumin tehottomuuden vuoksi on tarpeen ottaa käyttöön muita käyttäjäystävällisiä välineitä, joiden avulla kuluttajille voidaan helpommin ilmoittaa heidän mahdollisuuksistaan saada oikeussuojaa ja käytettävissä olevista ADR-elimistä.

Sidosryhmät korostivat myös, että Euroopan kuluttajakeskuksilla on erittäin tärkeä rooli kuluttajien auttamisessa rajat ylittäviin ostoksiin liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. Esimerkkinä tästä voidaan mainita, että epävirallisessa kuluttaja-asioiden ministerikokouksessa, jonka neuvoston puheenjohtajavaltio Tšekki järjesti syyskuussa 2022, todettiin, että kaikki jäsenvaltiot ovat tyytyväisiä Euroopan kuluttajakeskusten verkoston kuluttajille antamaan apuun rajat ylittävissä riita-asioissa ja katsovat, että keskusten roolia olisi tulevaisuudessa vahvistettava.

Vuonna 2021 pidetyn ADR Assembly -konferenssin osallistujat korostivat, että ADR-elinten raportointivelvoitteita on tärkeää keventää ja käyttää näin vapautuvia resursseja esimerkiksi niiden tavoittavuuden laajentamiseen.

Asiantuntijatiedon keruu ja käyttö

Komissio on tilannut ulkopuolisilta toimeksisaajilta kolme tutkimusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta:

- 1) Tiedonkeruututkimuksessa analysoidaan palautetta, jota on saatu tapahtunutta kehitystä koskevasta julkisesta kuulemisesta, kaikkien EU:n jäsenvaltioiden sekä Norjan ja Islannin komissiolle toimittamista kansallisista ADR-raporteista sekä viidestä tapaustutkimuksesta, jotka perustuivat asiakirjatutkimuksiin ja haastatteluihin eri aloilla (sähköinen kaupankäynti, matkailu, rahoitus, tekoäly vaihtoehtoisen riidanratkaisun apuvälineenä ja ADR-elinten akkreditointi).
- 2) ADR-käyttäytymistutkimuksessa selvitettiin, miten kuluttajia voidaan kannustaa käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua ja miten tekoälyavusteinen lakibotti auttaisi heitä ymmärtämään paremmin oikeussuojakeinojaan ja löytämään oikean vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen.
- 3) Oikeudellisessa tutkimuksessa tarkastellaan vaihtoehtoista riidanratkaisua ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevaa akateemista kirjallisuutta neljässä EU:n jäsenvaltiossa.

Kaikki tutkimukset julkaistaan komission ADR-sivustolla: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_fi.

Raportointirasitteen keventämistä koskeva ehdotus perustuu nykyisten raportointivelvoitteiden sisäiseen tarkasteluun sekä asiaa koskevan lainsäädännön täytäntöönpanosta saatuihin kokemuksiin. Koska ehdotus on osa EU:n lainsäädännöstä johtuvien raportointivaatimusten jatkuvaa arviointia, tällaisia rasitteita ja niiden vaikutuksia sidosryhmiin tarkastellaan myös jatkossa.

Vaikutustenarviointi

Vaikutustenarvioinnissa analysoitiin neljää toimintavaihtoehtoa: Parhaaksi arvioitu vaihtoehto koski direktiivin aineellisen soveltamisalan laajentamista, rajat ylittävän vaihtoehtoisen riidanratkaisun yksinkertaistamista ja elinkeinonharjoittajien vastausvelvollisuuden käyttöönottoa.

Tämä vaihtoehto lisäisi ADR-menettelyyn mahdollisesti soveltuvien riitojen määrää noin 4,5 prosenttia, mikä on suora seuraus direktiivin aineellisen soveltamisalan laajentamisesta kuluttajariitoihin, jotka voisivat koskea pelkästään sopimukseen liittyvien kysymysten lisäksi myös sellaisia lakisääteisiä oikeuksia, joita ei nimenomaisesti mainita sopimuksessa tai jotka liittyvät esimerkiksi sellaisiin kuluttajan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin kuin palveluntarjoajan vaihtaminen, syrjintä, hintojen läpinäkyvyys ja ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot tai sisällön siirrettävyys. Kuten vaikutustenarvioinnin ongelmanmäärittelystä ilmenee, tällä hetkellä noin 2,250 miljoonalla kuluttajalla on ongelmia, jotka he mahdollisesti haluaisivat ratkaista ADR-menettelyjen avulla. Vaikka näin monet kuluttajat ovat periaatteessa kiinnostuneita ADR-menettelyistä, käytännössä selvästi harvempi todella vaatii sellaisen aloittamista. Tähän on useita eri syitä, kuten olemassa olevia ADR-elimia koskevan tiedon puute tai pitkiksi arvioidut käsittelyajat. Kuluttajat vertaavat kokemansa menetyksen arvoa menettelystä odotettavissa olevaan rasitukseen ja vaativat ADR-menettelyä vain, jos menetyksen arvo on suhteellisen suuri. ADR-elimet suorittavat kelpoisuustestejä, jotka koskevat esimerkiksi asianomaisten oikeuksien laajuutta ja sitä, minkä tyyppistä näyttöä on toimitettava aiemmista yhteydenotoista elinkeinonharjoittajan kanssa. Näiden testien perusteella niiden asioiden määrä, jotka lopulta päätyvät käsiteltäväksi ADR-menettelyssä, vähenee entisestään. Koko EU:ssa hyväksytään vuosittain käsiteltäväksi ADR-menettelyssä 23 kansallisen toimivaltaisen viranomaisen toimittamien tietojen mukaan keskimäärin vain 300 000 tapausta. Noin puolet näistä ei käytännössä kuitenkaan etene menettelyssä, koska elinkeinonharjoittajilla ei useimmiten ole velvollisuutta suostua menettelyyn tai elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja sopivat riita-asian ennen ADR-menettelyn päättymistä tai koska ne eivät löydä hyväksyttävää ratkaisua ja päättävät luopua ADR-menettelystä.

Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta kiinnostuneista noin 2,250 miljoonasta kuluttajasta noin 4,5 prosentilla on riita, joka tällä hetkellä jäisi ADR-direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle eikä sen vuoksi kelpaisi ADR-menettelyyn (100 000 riita-asiaa). Tämän ehdotuksen myötä riita-asioiden määrä lisääntyisi 300 000 nykyisestä riita-asiasta mahdollisesti 400 000 riita-asiaan. Valituksen vastaanottava ADR-elin lähettää kustakin menettelyyn kelpuutetusta riita-asiasta asianomaiselle yritykselle ilmoituksen, joka koskee riita-asian vireillepanoa tuomioistuimen ulkopuolella. Jatkossa ADR-elimet siis voisivat lähettää yrityksille 400 000 ilmoitusta, joista

240 000 johtaisi riita-asian vireillepanoon¹⁰, kun taas noin 128 000 ilmoitusta jäisi vaille vastausta¹¹.

Jos direktiivissä asetetaan elinkeinonharjoittajille vastausvelvollisuus, yhdestä vastauksesta arvioidaan aiheutuvan yrityksille noin 20 euron kustannukset (ml. valmistelu, käsittely ja toimitus), jolloin yrityksille aiheutuvat kokonaiskustannukset ovat 2,6 miljoonaa euroa vuodessa eli 23 miljoonaa euroa kymmenen vuoden aikana.¹² Osa niistä 128 000 mahdollisesta riita-asiasta, joihin yritysten olisi vastattava¹³, voisi todella johtaa riita-asian vireillepanoon. Myös yrittäjien kielteiset vastaukset vähentäisivät kuluttajien epätietoisuutta tilanteestaan, ja nämä voisivat päättää nostaa kanteensa muualla (tai olla nostamatta sitä). Näin 128 000 mahdollisesta riita-asiasta arviolta 77 000 johtaisi riita-asian vireillepanoon¹⁴ (lähinnä ne, jotka liittyvät sellaisiin yrityksiin, jotka eivät aiemmin tienneet vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta, joten tämän toimintavaihtoehdon puitteissa uusia riita-asioita syntyisi yhteensä lähes 200 000¹⁵). Jos kuluttajat voittavat 90 prosentissa tapauksista (eli yritykset hyväksyvät ADR-ratkaisun), se vähentäisi kuluttajien vahinkoja 33 miljoonalla eurolla vuodessa¹⁶ eli 290 miljoonalla eurolla kymmenessä vuodessa. Näiden 200 000 uuden riita-asian käsittely saattaisi kuitenkin maksaa ADR-elimille vuosittain jopa 60 miljoonaa euroa¹⁷ (527 miljoonaa euroa kymmenessä vuodessa), mutta niitä voitaisiin rahoittaa eri tavoin.¹⁸ Jos ADR-elimet voisivat yhdistää samankaltaiset asiat tiettyä elinkeinonharjoittajaa vastaan, se tuottaisi niille säästöjä (tehokkaamman käsittelyn ansiosta) ja vähentäisi niiden kustannuksia 11 miljoonalla eurolla vuodessa (97 miljoonalla eurolla kymmenessä vuodessa).¹⁹ Mittakaavaedut huomioon ottaen ADR-elinten ylimääräiset nettokustannukset voisivat olla 0–49 miljoonaa euroa vuodessa (keskimäärin 25 miljoonaa euroa) eli 0–430 miljoonaa euroa kymmenen vuoden aikana (keskimäärin 215 miljoonaa euroa). ADR-elimet, joille aiheutuu kustannuksia, voivat myös siirtää ne elinkeinonharjoittajille, jotka tiedostaisivat säästävänsä edelleen kustannuksissa oikeudenkäyntiin verrattuna. Vastausvelvollisuus korvaisi nykyisen velvoitteen antaa tietoja ADR-menettelyistä niiden yritysten osalta, jotka eivät aio ja joilla ei myöskään ole velvollisuutta ratkaista riita-asioita ADR-menettelyssä (64 %

¹⁰ Lukuun 400 000 sovelletaan tässä aiempiin tietoihin perustuvaa suhdelukua 180 000/300 000.

¹¹ Ongelmanmäärittelyn yhteydessä vastaava määrä oli 96 000 eli 32 prosenttia kokonaismäärästä, joten vastaava prosenttiosuus 400 000:sta on 128 000. Ei ole tiedossa, kuinka moni vastausta vaille jäävistä ilmoituksista on toimitettu pk-yrityksille ja kuinka moni suurille yrityksille.

¹² Arvojen päivittämiseen sovelletaan 3 prosentin diskonttokerrointa.

¹³ On huomattava, että kuten arvioinnissa (liite 6) todetaan, elinkeinonharjoittajien osallistumista ADR-menettelyihin edellytetään aina jo kuudessa jäsenvaltiossa (DK, HU, IS, LT, LV, SK). Seitsemässä muussa jäsenvaltiossa elinkeinonharjoittajien osallistuminen on pakollista tietyillä aloilla (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL), ja neljässä muussa edellytetään elinkeinonharjoittajien osallistumista tietyissä olosuhteissa (BE, HR, PT, SE). Laskelmien yksinkertaistamiseksi tätä ei ole otettu arvioissa huomioon, mikä tunnustetaan rajoitukseksi.

¹⁴ Sen logiikan mukaan, että noin 60 prosenttia yrityksistä pääsee yleensä yhteisymmärrykseen kuluttajien kanssa, jos Euroopan kuluttajakeskukset pyytävät niitä osallistumaan menettelyyn. Näin ollen 60 prosenttia yrityksistä, joita pyydetään vastaamaan, antaisi myönteisen vastauksen.

¹⁵ 300 000–180 000 perusskenaariossa + 77 000.

¹⁶ 200 000 x 90 % x 185 euroa.

¹⁷ 300 euroa riitaa kohti, ks. ongelmanmäärittely.

¹⁸ On kuitenkin otettava huomioon, että jossakin vaiheessa ADR-elimet saisivat mittakaavaetuja, minkä jälkeen huomioon otettaisiin ainoastaan uusien tapausten lisäämisestä aiheutuvat marginaalikustannukset. Lisäksi nämä uudet tapaukset auttaisivat aiheuttamistaan kustannuksista huolimatta välttämään suuremmat kustannukset, joita eri osapuolille aiheutuisi siinä tapauksessa, että asiat olisivat päättyneet tuomioistuimen käsiteltäväksi.

¹⁹ Tämä on varovainen arvio mahdollisista säästöistä. Siinä otetaan huomioon mahdollisten riita-asioden määrä (380 000) ja oletetaan, että vain 10 prosenttia niistä yhdistetään. Kun otetaan huomioon, että riita-asian keskimääräinen arvo on 300 euroa, säästöt ovat 11 miljoonaa euroa.

elinkeinonharjoittajista²⁰).²¹ Voimassa olevaan ADR-direktiiviin liittyvästä vaikutustenarvioinnista²² käy ilmi, että kuluttajille tiedottamisesta aiheutuvat inflaatiokorjatut kustannukset ovat noin 310 euroa yritystä kohti.²³ Nämä kustannukset ovat useimmiten kertaluonteisia. Uudet yritykset, jotka eivät osallistu ADR-elinten toimintaan,²⁴ säästäisivät vuosittain yhteensä 99 miljoonaa euroa²⁵ eli 870 miljoonaa euroa kymmenen vuoden aikana. Osa niistä kustannuksista, joita aiheutuisi vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevien tietojen lisäämisestä sopimuksiin, laskuihin, kuitteihin, verkkosivustoille ja esitteisiin,²⁶ säästyisi myös jo olemassa olevilta yrityksiltä, yhteensä 165 miljoonaa euroa vuodessa eli 1,4 miljardia euroa kymmenessä vuodessa (yhteensä 2,3 miljardia euroa kymmenessä vuodessa).

Tukiroolin antaminen Euroopan kuluttajakeskuksille (tai muille elimille) tarkoittaa sitä, että niiden olisi autettava ADR-elimä kysymyksissä, jotka koskevat muissa jäsenvaltioissa sovellettavaa lainsäädäntöä, sekä kääntämällä kirjeenvaihtoa ja asiaan liittyviä asiakirjoja jne. Tähän arvioidaan tarvittavan koko EU:ssa noin 50 kokoaikavastaavaa työntekijää. Nämä tehtävät voitaisiin täyttää siirtämällä vastaava määrä jäsenvaltioiden verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteinä toimivia virkoja. Tämä kustannuksiltaan neutraali toimenpide²⁷ puolestaan vähentäisi kuluttajille aiheutuvia vahinkoja ja säästäisi ADR-elimille aiheutuvia kustannuksia.

Sosiaaliset vaikutukset: Varmuus siitä, että asianmukaisessa ADR-menettelyssä tehtyyn valitukseen voi saada nopeasti vastauksen, vähentäisi merkittävästi kuluttajien stressiä, sillä he voisivat paremmin arvioida eri riidanratkaisumahdollisuuksien toteutettavuutta. Direktiivin soveltamisalan laajentaminen vähentäisi myös tuomioistuinten ruuhkautumista, koska tällä hetkellä kuluttajat voivat saada asiaansa ratkaisun vain tuomioistuimessa. ODR-foorumin korvaamisella ei olisi vaikutuksia työllisyyteen, koska jäsenvaltioiden yhteyspisteet (koko EU:ssa yhteensä noin 50 koko aikaista työntekijää) ryhtyisivät hoitamaan Euroopan kuluttajakeskusten uusia rajat ylittäviä ADR-tehtäviä.

Ympäristövaikutukset: Direktiivin soveltamisalan laajentaminen kattamaan sopimuksen ulkopuoliset riita-asiat antaisi kuluttajille mahdollisuuden hakea korvausta sopimattomista kaupallisista menettelyistä johtuvista vahingoista, mukaan lukien harhaanjohtaviin ympäristöväittämiin liittyvät vahingot. Mahdollisuus saada oikeussuojaa viherpesua vastaan ADR-menettelyjen avulla vahvistaisi jäsenvaltioiden kuluttajansuojaviranomaisten toimia ja edistäisi Euroopan vihreän kehityksen ohjelman tavoitteiden saavuttamista. Samassa yhteydessä kuluttajat voisivat esittää ADR-vaateita myös muissa asioissa, joilla on

²⁰ Vuoden kuluttajatulostaulu – Kuluttajat kotonaan sisämarkkinoilla, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019.pdf_en.pdf\(europa.eu\)](https://consumers-conditions-scoreboard-2019.pdf_en.pdf(europa.eu)).

²¹ ADR-direktiiviä ja ODR-asetusta koskevassa käyttäytymistutkimuksessa todettiin, että ADR-elimien verkkosivustoilla annetut tiedot eivät näytä merkittävästi kannustavan menettelyjen käyttöön. Tämä pätee erityisesti silloin, kun elinkeinonharjoittaja, jonka velvollisuutena on julkaista nämä tiedot, ei aio itse käyttää näitä menettelyjä.

²² Vaikutustenarviointi, oheisasiakirja ehdotukseen Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ADR-direktiivi) ja ehdotukseen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi kuluttajariitojen verkkovälitteisestä vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ODR-asetus) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

²³ 254 euroa x 1,2217 euroa (eli kumulatiivinen inflaatio vuosina 2012–2023 (2013dollars.com/Europe)).

²⁴ Eurostat: 500 000 uutta tukku- ja vähittäismyyjää EU:ssa vuosittain x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (ks. alaviite edellä) x 310 euroa (kulut, joita elinkeinonharjoittajille aiheutuu tiedonantovelvollisuuden noudattamisesta).

²⁶ 35 % kokonaiskustannuksista (vuoden 2011 vaikutustenarviointi) eli 109 euroa. Oletuksena on, että 10 % niistä pitäisi painattaa joka vuosi uudelleen ja kustannukset olisivat 11 euroa sellaista olemassa olevaa yritystä kohti, joka ei osallistu ADR-elimien toimintaan (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

²⁷ Verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteet rahoitetaan jäsenvaltioiden talousarviosta, kun taas EU osallistuu Euroopan kuluttajakeskusten rahoitukseen. Työpaikkojen siirtäminen vähentäisi jäsenvaltioiden kustannuksia ja lisäisi EU:n kustannuksia jonkin verran.

ympäristövaikutuksia, kuten asiat, jotka koskevat energiasopimuksiin liittyviä, ennen sopimuksen tekoa annettavia harhaanjohtavia tietoja tai ympäristövääritämiä.

Ehdotus koskee lainsäädäntöön tehtäviä vähäisiä ja kohdennettuja muutoksia, joiden tarkoituksena on järkeistää raportointivaatimuksia. Ne perustuvat lainsäädännön täytäntöönpanosta saatuihin kokemuksiin. Muutoksilla ei ole merkittäviä vaikutuksia toimintapolitiikkaan, vaan niillä ainoastaan varmistetaan tehokkaampi ja vaikuttavampi täytäntöönpano. Muutosten kohdennetun luonteen ja asianmukaisten toimintavaihtoehtojen puuttumisen vuoksi vaikutustenarviointia ei tarvita.

Sääntelyn toimivuus ja yksinkertaistaminen

Ehdotettuun uudelleentarkasteluun sisältyvät toimenpiteet tarjoavat seuraavat mahdollisuudet parantaa tehokkuutta vuositasona:

- yrityksille 370 miljoonan euron jatkuvat säästöt mukautuskustannuksista (EU:n ODR-foorumin korvaaminen)
- yrityksille 264 miljoonan euron jatkuvat säästöt mukautuskustannuksista (ADR-tietojen ilmoittamisvelvollisuuden poistaminen).

Parhaaksi arvioitu vaihtoehto aiheuttaisi seuraavat pienet vuotuiset mukautuskustannukset:

- yrityksille 2,6 miljoonaa euroa jatkuvia mukautuskustannuksia yrityksille (vastausvelvollisuudesta)
- ADR-elimille 25 miljoonaa euroa jatkuvia mukautuskustannuksia (uusien riita-asoiden käsittelystä)
- yksityisille ODR-foorumin palveluntarjoajille 11 miljoonaa euroa vaatimusten noudattamiskustannuksia.

Tämä 39 miljoonan euron vuotuinen kokonaismäärä enemmän kuin kompensoituisi yksinkertaistamisesta saatavilla 634 miljoonan euron vuotuisilla kustannussäästöillä.

Ei ole tiedossa, kuinka suuri osa riita-asioista liittyy pk-yrityksiin ja kuinka suuri osa suuryrityksiin, joten vastausvelvollisuuteen liittyvät kustannukset voitaisiin periaatteessa jakaa pk-yritysten kanssa. Koska pk-yritykset kuitenkin muodostavat valtaosan yrityksistä, ne myös hyötyvät eniten tietojen toimittamiseen liittyvistä kustannussäästöistä sekä ODR-foorumin korvaamisen että yleensä vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteydessä. Tämä vaihtoehto vaikuttaa myönteisesti EU:n pk-yritysten kilpailukykyyn, koska säästöjen avulla ne voivat ottaa käyttöön houkuttelevammat hinnat ja mahdollisesti edistää innovointia.

Käyttätymistutkimus ADR-menettelyjä koskevasta tiedonantovelvollisuudesta osoitti, että elinkeinonharjoittajien nykyinen velvollisuus julkaista verkkosivustoillaan selkeästi ODR-linkki ei vaikuta myönteisesti kuluttajan aikomukseen käyttää ADR-menettelyjä. Näin ollen linkin poistaminen ei vaikuttaisi kielteisesti kuluttajien osallistumiseen ADR-menettelyihin. Verkossa toimivien yritysten ei tarvitsisi pitää yllä sähköpostiosoitetta ODR-kirjeenvaihtoa varten, mikä säästäisi 100 euroa vuodessa. **Yrityksille koituva hyöty** olisi tällöin yhteensä 370 miljoonaa euroa vuodessa eli **3,3 miljardia euroa 10 vuodessa**. Myöskään EU:ssa perustettaville uusille yrityksille ei aiheutuisi seuraavien 10 vuoden aikana kustannuksia ODR-tietojen esittämisestä verkkosivustollaan, mutta tämä arvio sisältyy jo ADR-tietojen poistamiseen liittyviin laskelmiin.

Perusoikeudet

Komission ehdotuksella on yleisesti ottaen myönteinen vaikutus perusoikeuksiin. Direktiivin aineellisen ja maantieteellisen soveltamisalan laajentaminen varmistaisi, että kuluttajilla on mahdollisuus käyttää yksityisiä oikeussuojakeinoja monenlaisissa riita-asioissa, mikä vahvistaisi EU:n perusoikeuskirjan 47 artiklassa vahvistettua oikeutta tehokkaisiin oikeussuojakeinoin. Vaikka vastausvelvollisuuden käyttöönotto velvoittaisi elinkeinonharjoittajat tutkimaan mahdolliset ADR-elinten niille toimittamat riita-asiat, se, että elinkeinonharjoittajia ei velvoiteta osallistumaan ADR-menettelyihin, takaa, että niiden elinkeinovapautta kunnioitetaan.

4. TALOUSARVIOVAIKUTUKSET

ADR-direktiivin tarkistaminen ei aiheuta komissiolle uusia taloudellisia velvoitteita, joten siihen ei tarvita lisää henkilöstö- ja hallintoresursseja. Direktiiviin lisättyjä uusia säännöksiä on tarkoitus tukea käyttämällä sisämarkkinaohjelmassa 2021–2027²⁸ kuluttajien oikeussuojakeinojen parantamiseen varattuja nykyisiä määrärahoja toimiin, joilla helpotetaan komission jo ODR-foorumissa julkaiseman ADR-elinten luettelon saatavuutta, tai Euroopan kuluttajakeskusten tukemiseen, jotta ne voivat paremmin auttaa kuluttajia, jotka hakevat oikeussuojaa koskevia neuvoja rajat ylittävissä tilanteissa. Sisämarkkinaohjelmassa sallitaan myös avustusten myöntäminen ADR-elimille niiden kustannustehokkuuden parantamiseksi esimerkiksi digitalisaation tai henkilöstön koulutuksen avulla.

5. LISÄTIEDOT

Toteuttamissuunnitelmat, seuranta, arviointi ja raportointijärjestelyt

Muutosdirektiivillä ei muuteta ADR-direktiivin 26 artiklassa säädettyjä komission seurantavelvoitteita: toisin sanoen komissio antaa myös jatkossa neljän vuoden välein kertomuksen, jossa arvioidaan ADR-direktiivin (sellaisena kuin se on muutettuna) tehokkuutta olemassa olevien tietolähteiden perusteella, mukaan lukien kansalliset raportit, jotka toimivaltaisten viranomaisten on toimitettava komissiolle niin ikään joka neljäs vuosi.

Ehdotukseen sisältyvien säännösten yksityiskohtaiset selitykset

Koska kyseessä on muutosdirektiivi, selitykset koskevat ainoastaan niitä ADR-direktiivin artikloja, joita muutetaan.

2 artikla – Soveltamisala

ADR-direktiivin nykyinen soveltamisala rajoittuu riita-asioihin, jotka johtuvat tavaroiden tai palvelujen myyntiä koskevista sopimusvelvoitteista. Tarkistuksessa komissio ehdottaa

²⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/690, annettu 28 päivänä huhtikuuta 2021, sisämarkkinoita, yritysten, mukaan luettuna pienten ja keskisuurten yritysten, kilpailukykyä, kasvi-, eläin-, elintarvike- ja rehualaa ja Euroopan tilastoja koskevan ohjelman (sisämarkkinaohjelma) perustamisesta ja asetusten (EU) N:o 99/2013, (EU) N:o 1287/2013, (EU) N:o 254/2014 ja (EU) N:o 652/2014 kumoamisesta (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 153, 3.5.2021, s. 1–47).

soveltamisalan laajentamista niin, että se kattaisi vapaaehtoiset ADR-menettelyt sellaisia elinkeinonharjoittajia vastaan, jotka myyvät tavaroita tai palveluja, myös digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja, EU:ssa asuville kuluttajille, sekä riita-asiat, jotka liittyvät sopimuksen tekoa edeltäviin vaiheisiin, joiden aikana kuluttajalla on tiettyjä oikeuksia riippumatta siitä, tekeekö hän lopulta sopimuksen vai ei. Tämä tarkoittaisi esimerkiksi harhaanjohtavaa mainontaa ja puutteellisia, epäselviä tai harhaanjohtavia tietoja sekä kohtuuttomia ehtoja tai takuuoikeuksia. Lisäksi soveltamisalan laajentamisen tarkoituksena on kattaa riidat, jotka liittyvät kuluttajien muihin keskeisiin lakisääteisiin oikeuksiin, kuten oikeuteen olla joutumatta maarajoitusten kohteeksi, vaihtaa televiestintäpalvelujen tarjoajaa tai käyttää perusrahoituspalveluja.

4 artikla – Määritelmät

”Valtion sisäisiä riita-asioita” ja ”valtioiden rajat ylittäviä riita-asioita” koskevat ADR-direktiivin määritelmät vastaavat nykyistä soveltamisalaa, minkä vuoksi niissä viitataan ainoastaan sopimusriitoihin unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien kanssa. Komissio ehdottaa näiden määritelmien muuttamista, jotta ne kattaisivat kaikki kuluttajien keskeisiin lakisääteisiin oikeuksiin liittyvät riidat. Lisäksi ”valtioiden rajat ylittävän riita-asian” uudella määritelmällä pyritään kattamaan myös tapaukset, joissa elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut unionin ulkopuolelle.

5 artikla – Mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja -menettelyjä

Nykyisessä 5 artiklan 1 kohdassa säädetään, että jäsenvaltioiden on varmistettava, että tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat kuluttajien ja niiden alueelle sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien välillä voidaan saattaa sellaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäviksi, joka täyttää tässä direktiivissä asetetut vaatimukset. Ehdotetun soveltamisalan laajentamisen myötä vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin voivat osallistua myös EU:n ulkopuolelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat (vapaaehtoisuuden pohjalta). Sen vuoksi komissio ehdottaa, että jäsenvaltiot velvoitetaan perustamaan vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, joilla on toimivalta käsitellä tällaisia kuluttajien ja EU:n ulkopuolisten elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja.

Jotta voidaan suojella kuluttajia, joiden digitaaliset taidot ovat rajalliset, 5 artiklan 2 kohdan a alakohdassa viitataan haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien mahdollisuuteen lähettää ja saada pyynnöstä asiakirjoja muussa kuin digitaalisessa muodossa. Direktiivin 5 artiklan 2 kohdan b alakohdassa korostetaan haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien tarvetta päästä helposti vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen piiriin osallistavien välineiden avulla, kun taas 5 artiklan 2 kohdan c alakohdassa taataan oikeus siihen, että luonnollinen henkilö tarkistaa automatisoidun menettelyn. Direktiivin 5 artiklan 2 kohdan d alakohdassa vahvistetaan tietyissä jäsenvaltioissa jo olemassa olevaa mahdollisuutta, jonka mukaan ADR-elimet voivat yhdistää samankaltaisia asioita tiettyä elinkeinonharjoittajaa vastaan, jotta voidaan säästää vaihtoehtoisen riidanratkaisun resursseja ja asianomaisen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajien aikaa. Asianomaisille kuluttajille annetaan oikeus vastustaa tällaista asioiden yhdistämistä.

Direktiivin 5 artiklan 4 kohdan a alakohdassa selvennetään, että vaikka kuluttajilla on velvollisuus pyrkiä ratkaisemaan riita kahdenvälisesti elinkeinonharjoittajan kanssa, ADR-elimet eivät saisi ottaa käyttöön suhteettomia sääntöjä siitä, miten elinkeinonharjoittajaan voidaan ottaa yhteyttä ennen ADR-menettelyn aloittamista.

Direktiivin 5 artiklan 8 kohdassa säädetään elinkeinonharjoittajien vastausvelvollisuudesta, jotta niitä kannustettaisiin osallistumaan enemmän ADR-menettelyihin. Vaikka elinkeinonharjoittajilla ei ole velvollisuutta osallistua ADR-menettelyyn, ellei niin erikseen säädetä kansallisessa lainsäädännössä tai EU:n alakohtaisessa lainsäädännössä, ehdotuksen mukaan niiden on vastattava ADR-elimien esittämään pyyntöön enintään 20 työpäivän kuluessa ja ilmoitettava, aikovatko ne osallistua niitä koskevaan ADR-menettelyyn.

7 artikla – Avoimuus

Ehdotuksen mukaan ADR-elinten ei tarvitsisi julkaista toimintakertomusta vuosittain vaan kahden vuoden välein. Tarkoituksena on keventää näiden elinten hallinnollista taakkaa ja kustannuksia. Vaikka yhteistyötä kannustetaan, 7 artiklan 2 kohdan h alakohta poistetaan, joten ADR-elinten ei enää tarvitse raportoida ADR-elinten verkostoissa tehtävästä yhteistyöstä rajat ylittävän riidanratkaisun helpottamiseksi.

13 artikla – Elinkeinonharjoittajien kuluttajalle antamat tiedot

Komissio ehdottaa, että poistetaan 13 artiklan 3 kohta, jonka mukaan elinkeinonharjoittajien on annettava kuluttajille tietoja vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta riippumatta siitä, aikovatko ne käyttää ADR-menettelyä. Tämä artikla on yhdessä 13 artiklan 1 kohdan kanssa tarpeeton niiden elinkeinonharjoittajien osalta, jotka sitoutuvat osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun. Toisaalta siinä velvoitetaan ne elinkeinonharjoittajat, jotka eivät ole halukkaita osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun, ilmoittamaan asiasta kuluttajille. Tämä tieto ei kannusta kuluttajia valitsemaan ADR-menettelyä. Säännös on epätarkoituksenmukainen ja aiheuttaa elinkeinonharjoittajille aiheetonta rasitusta.

14 artikla – Kuluttajille annettava apu

Koska vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttö on rajat ylittävissä tapauksissa vähäistä, komissio ehdottaa, että kuluttajaneuvontaa lisätään perustamalla ADR-yhteyspisteitä ensisijaisesti Euroopan kuluttajakeskusten yhteyteen, joilla on jo vahva rooli kuluttajien auttamisessa rajat ylittäviin ostoksiin liittyvissä kysymyksissä. Nämä ADR-yhteyspisteet edistävät vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöä ja auttavat kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia ADR-menettelyissä esimerkiksi tarjoamalla konekäännöksiä, ohjaamalla kuluttajia ottamaan yhteyttä toimivaltaiseen ADR-elimeen, selittämällä eri menettelyjä ja avustamalla valituksen tekemisessä. Nämä yhteyspisteet voivat myös auttaa valtion sisäisissä tapauksissa, jos jäsenvaltiot niin sopivat.

19 artikla – Riidanratkaisuelinten toimivaltaisille viranomaisille ilmoittamat tiedot

Komissio ehdottaa, että poistetaan 19 artiklan 3 kohdan f–h alakohta, joiden mukaan ADR-elinten on ilmoitettava toimivaltaisille viranomaisille a) arvio ADR-elinten verkostojen tehokkuudesta, b) tiedot henkilöstölle annetusta koulutuksesta ja c) arvio siitä, miten ne aikovat parantaa omaa tehokkuuttaan. Tarkoituksena on vähentää ADR-elinten hallinnollista taakkaa ja siirtää säästetyt resurssit useampien riita-asioiden käsittelyyn tai investointeihin tuottavuuden parantamiseksi.

20 artikla – Toimivaltaisten viranomaisten ja komission tehtävät

Sen lisäksi, että 20 artiklan 4 kohdassa edellytetään, että komissio julkaisee luettelon akkreditoituista ADR-elimistä (julkaistaan tällä hetkellä ODR-foorumin verkkosivustolla), uudessa 20 artiklan 8 kohdassa säädetään, että komissio kehittää ja ylläpitää käyttäjäystävällisiä välineitä kuluttajaneuvonnan parantamiseksi eli sen varmistamiseksi, että henkilöt, jotka hakevat tietoa kuluttajariitojen ratkaisemisesta, voivat saada nopeasti tiedon siitä, mihin ADR-elimien heidän tapauksessaan olisi paras ottaa yhteyttä. Uusiin välineisiin liitetään jo olemassa oleva monikielinen luettelo ADR-elimistä, ja niissä tarjotaan kuluttajille interaktiivisia ratkaisuja, jotta he voivat löytää oman riita-asiansa ratkaisemiseen parhaiten soveltuvan ADR-elimien. Näiden välineiden olisi myös tarjottava tietoa muista oikeussuojamekanismeista ja linkkejä vasta perustettuihin ADR-yhteyspisteisiin.

24 artikla – Tietojen toimittaminen

Direktiivin 24 artiklan 4 kohdassa veloitetaan jäsenvaltiot ilmoittamaan nimettyjen ADR-yhteyspisteiden nimet ja yhteystiedot tiettyyn päivämäärään mennessä.

Ehdotus

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI**kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU sekä direktiivien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ja (EU) 2020/1828 muuttamisesta**

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 114 artiklan,

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

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

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon,

noudattavat tavallista lainsäätämisjärjestystä,

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU¹ on annettu sen varmistamiseksi, että kuluttajilla on unionissa käytettävissään korkealaatuisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä sellaisten sopimusriitojen ratkaisemiseksi, jotka liittyvät unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien unionissa asuville kuluttajille suorittamaan tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjoamiseen. Direktiivissä säädetään, että vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun olisi voitava turvautua kaikenlaisissa valtion sisäisissä ja valtioiden rajat ylittävissä kuluttajariidoissa unionissa, ja varmistetaan, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt täyttävät vähimmäislaatuvaatimukset. Jäsenvaltioiden edellytetään seuraavan vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimintaa. Kuluttajien tietoisuuden lisäämiseksi ja vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytön edistämiseksi direktiivissä säädetään myös, että elinkeinonharjoittajat olisi velvoitettava antamaan kuluttajille tietoa mahdollisuudesta ratkaista riitansa tuomioistuimen ulkopuolella vaihtoehtoisilla riidanratkaisumenettelyillä.
- (2) Komissio antoi vuonna 2019 direktiivin 2013/11/EU ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 524/2013 täytäntöönpanoa koskevan kertomuksen², jonka mukaan direktiivi 2013/11/EU on lisännyt laadukkaiden vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten saatavuutta kuluttajamarkkinoilla kaikkialla unionissa. Kertomuksessa todetaan kuitenkin myös, että kuluttajat ja yritykset ovat joillakin

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63).

² Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1).

aloilla ja jäsenvaltioissa ottaneet vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä käyttöön hitaammin kuin muualla. Yksi syy tähän oli se, että elinkeinonharjoittajilla ja kuluttajilla ei ole ollut riittävästi tietoa tällaisista menettelyistä niissä jäsenvaltioissa, joissa ne oli otettu käyttöön vasta hiljattain. Toinen syy oli kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien heikko luottamus sääntelemättömiin vaihtoehtoisin riidanratkaisuelimiin. Kansallisten toimivaltaisten viranomaisten vuoden 2022 alussa toimittamat tiedot sekä direktiivin 2013/11/EU täytäntöönpanosta vuonna 2023 tehty arviointi viittaavat siihen, että menettelyjen käyttöaste pysyi suhteellisen vakaana (lukuun ottamatta covid-19-pandemiaan liittyvää tapausten pientä lisääntymistä). Useimmat arvioinnin yhteydessä kuullut sidosryhmät vahvistivat, että kuluttajien puutteellinen tietämys ja ymmärrys vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä, elinkeinonharjoittajien vähäinen osallistuminen, aukot vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen kattavuudessa tietyissä jäsenvaltioissa, korkeat kustannukset ja monimutkaiset kansalliset vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt sekä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimivaltaerot ovat usein tekijöitä, jotka haittaavat vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöönottoa. Lisäksi rajat ylittävään vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun liittyy myös muita esteitä, kuten kieli, sovellettavan lainsäädännön puutteellinen tuntemus sekä muita heikommassa asemassa olevien kuluttajien erityiset esteet.

- (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.
- (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 selvittää, 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.
- (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

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)

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 tietoa verkkovierailupuhelujen ja -tekstiviestien vähittäishdoista 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.

- (6) Jäsenvaltioilla olisi oltava oikeus soveltaa vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä myös riitoihin, jotka liittyvät muihin unionin oikeuteen perustuviin sopimuksenulkoisiin oikeuksiin, mukaan lukien SEUT-sopimuksen 101 ja 102 artiklasta johtuvat oikeudet tai Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2022/1925⁷ säädetyt käyttäjien oikeudet. Tämä ei vaikuta kyseisten sääntöjen julkiseen täytäntöönpanoon.
- (7) Jos verkkoalustan palveluntarjoajan ja kyseisen palvelun vastaanottajan välillä syntyy riita, joka liittyy kyseisen tarjoajan toimintaan sen alustalla olevan laittoman tai haitallisen sisällön moderoinnissa, kyseiseen riita-asiaan sovelletaan tuomioistuimen ulkopuolisesta riitojenratkaisusta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2022/2065⁸ 21 artiklaa mainitun asetuksen 2 artiklan 4 kohdan mukaisesti, koska ensin mainitussa artiklassa vahvistetaan tällaisia riitoja koskevat yksityiskohtaisemmat säännöt.
- (8) 'Valtion sisäisen riidan' ja 'valtioiden rajat ylittävän riidan' määritelmiä olisi mukautettava vastaamaan direktiivin 2013/11/EU soveltamisalan laajentamista.
- (9) Sen varmistamiseksi, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt soveltuvat käytettäväksi digiaikakaudella, jolloin viestintä tapahtuu verkossa, myös rajat ylittävissä yhteyksissä, on tarpeen varmistaa nopeat ja oikeudenmukaiset menettelyt kaikille kuluttajille. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneilla vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä on toimivalta tarjota riidanratkaisumenettelyjä unionin ulkopuolelle sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien ja niiden alueella asuvien kuluttajien välisissä riita-asioissa.
- (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

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).

⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2022/1925, annettu 14 päivänä syyskuuta 2022, kilpailullisista ja oikeudenmukaisista markkinoista digitaalialalla ja direktiivien (EU) 2019/1937 ja (EU) 2020/1828 muuttamisesta (digimarkkinasäädös) (EUVL L 265, 12.10.2022, s. 1).

⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2022/2065, annettu 19 päivänä lokakuuta 2022, digitaalisten palvelujen sisämarkkinoista ja direktiivin 2000/31/EY muuttamisesta (digipalvelusäädös) (EUVL L 277, 27.10.2022, s. 1).

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.

- (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.
- (12) Jäsenvaltioiden ei pitäisi myöskään sallia sellaisten suhteettomien sääntöjen käyttöönottoa, jotka koskevat syitä, joiden perusteella vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi kieltäytyä riidan käsittelystä, kuten velvollisuus käyttää yrityksen reklamaatiojärjestelmää sen jälkeen, kun asiakaspalveluun on otettu ensimmäisen kerran yhteyttä valituksen tekemiseksi, tai velvollisuus osoittaa, että on otettu yhteyttä yrityksen toimituksen jälkeisen palvelun tiettyyn osaan.
- (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 vaihtoehtoihin 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.
- (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.
- (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.
- (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.
- (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.

- (18) Direktiiviä 2013/11/EY olisi sen vuoksi muutettava.
- (19) Koska asetus (EU) N:o 524/2013 on tarkoitus kumota erillisellä säädöksellä, kyseisen kumoamisen seurauksena on myös tarpeen muuttaa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivejä (EU) 2015/2302⁹, (EU) 2019/2161¹⁰ ja (EU) 2020/1828¹¹,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

1 artikla

Direktiivin 2013/11/EY muuttaminen

Muutetaan direktiivi 2013/11/EU seuraavasti:

1. Korvataan 2 artiklan 1 kohta seuraavasti:

”1. Tätä direktiiviä sovelletaan tuomioistuimen ulkopuolisiin riidanratkaisumenettelyihin, jotka käydään unionissa asuvien kuluttajien ja heille tavaroita tai palveluja, mukaan lukien digitaalinen sisältö ja digitaaliset palvelut, tarjoavien elinkeinonharjoittajien välillä ja jotka toteuttaa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, joka ehdottaa ratkaisua tai määrää ratkaisun taikka saattaa osapuolet yhteen auttaakseen näitä löytämään sovintoratkaisun, joka koskee jotakin seuraavista:

- a) sopimusvelvoitteet, jotka johtuvat myyntisopimuksista, digitaalisen sisällön toimittamista koskevat sopimukset mukaan lukien, tai palvelusopimuksista;
- b) kuluttajan oikeudet, joita sovelletaan sopimuksenulkoisiin ja sopimusta edeltäviin tilanteisiin sellaisen unionin lainsäädännön nojalla, joka koskee
 - i) sopimattomia kaupallisia menettelyjä ja ehtoja
 - ii) ennen sopimuksen tekoa annettavia pakollisia tietoja,
 - iii) kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan perustuvan syrjinnän kieltoa,
 - iv) palvelujen ja toimitusten saatavuutta,
 - v) oikeussuojakeinoja siinä tapauksessa, että tuotteet ja digitaalinen sisältö eivät ole vaatimusten mukaisia,
 - vi) oikeutta vaihtaa palveluntarjoajaa tai
 - vii) matkustajien oikeuksia.

⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta (EUVL L 326, 11.12.2015, s. 1).

¹⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/2161, annettu 27 päivänä marraskuuta 2019, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 98/6/EY, 2005/29/EY sekä 2011/83/EU muuttamisesta unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta (EUVL L 328, 18.12.2019, s. 7).

¹¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2023/988, annettu 10 päivänä toukokuuta 2023, yleisestä tuoteturvallisuudesta, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1025/2012 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2020/1828 muuttamisesta sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2001/95/EY ja neuvoston direktiivin 87/357/ETY kumoamisesta (EUVL L 135, 23.5.2023, s. 1).

Jäsenvaltiot voivat soveltaa tässä direktiivissä esitettyjä vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä myös muihin kuin ensimmäisen alakohdan b alakohdassa lueteltuihin riita-asioiden luokkiin.”

2. Korvataan 4 artiklan 1 kohdan e ja f alakohta seuraavasti:

”e) ’valtion sisäisellä riidalla’ kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riitaa, joka liittyy 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuihin sopimusvelvoitteisiin ja/tai unionin lainsäädännössä säädettyihin kuluttajan oikeuksiin, kun kuluttaja asuu samassa jäsenvaltiossa, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut;

f) ’valtioiden rajat ylittävällä riidalla’ kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riitaa, joka liittyy 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuihin sopimusvelvoitteisiin ja/tai unionin lainsäädännössä säädettyihin kuluttajan oikeuksiin, kun kuluttaja asuu muussa jäsenvaltiossa kuin siinä, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut, tai kun kuluttaja asuu jäsenvaltiossa ja elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut unionin ulkopuolelle;”.

3. Muutetaan 5 artikla seuraavasti:

a) korvataan 1 kohta seuraavasti:

”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 vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, joka täyttää tässä direktiivissä säädetty vaatimukset.”

b) korvataan 2 kohdan a–d alakohta seuraavasti:

”a) varmistavat, että kuluttajat voivat toimittaa valituksia ja tarvittavia liiteasiakirjoja jäljitettävissä olevalla tavalla verkon kautta ja että kuluttajat voivat pyynnöstä toimittaa näitä asiakirjoja ja käsitellä niitä myös muussa kuin digitaalisessa muodossa;

b) tarjoavat digitaalisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä helposti saavutettavissa olevien ja osallistavien välineiden avulla;

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

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

c) korvataan 4 kohdan a alakohta seuraavasti:

”a) kuluttaja ei ole yrittänyt ottaa yhteyttä kyseiseen elinkeinonharjoittajaan keskustellakseen valituksestaan ja pyrkiäkseen ensin ratkaisemaan asian suoraan elinkeinonharjoittajan kanssa, ottamatta käyttöön suhteettomia sääntöjä tällaisen yhteydenpidon muodosta;”

d) lisätään 8 kohta seuraavasti:

”8. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat, joihin kyseisen 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.”

4. Muutetaan 7 artiklan 2 kohta seuraavasti:

a) korvataan johdantokappaleen ensimmäinen virke seuraavasti:

”Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet asettavat kahden vuoden välein laadittavat toimintakertomukset julkisesti saataville verkkosivustolleen sekä pyydettyä pysyvällä välineellä ja muilla asiaankuuluviksi katsomillaan tavoilla.”

b) kumotaan h alakohta.

5. Kumotaan 13 artiklan 3 kohta.

6. Korvataan 14 artikla seuraavasti:

”14 artikla

Kuluttajille annettava apu

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat valtioiden rajat ylittävissä riita-asioissa saada apua löytääkseen yhden tai useamman kyseisessä asiassa toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen.

2. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspiste, joka vastaa 1 kohdassa tarkoitettua tehtävistä. Kunkin jäsenvaltion on ilmoitettava komissiolle vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteensä nimi ja yhteystiedot. Jäsenvaltioiden on annettava vastuu vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden toiminnasta Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalla keskuksellaan tai, jos se ei ole mahdollista, kuluttajajärjestöille tai muille kuluttajansuojasta vastaaville elimille.

3. Vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteet helpottavat pyydettyä osapuolten ja toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen välistä yhteydenpitoa, mihin voivat sisältyä erityisesti seuraavat:

- a) avustaminen valituksen ja tarvittaessa asiaankuuluvien asiakirjojen toimittamisessa;
- b) Yleisen tiedon antaminen EU:n kuluttajaoikeuksista osapuolille ja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelimille;
- c) asiaa käsittelevien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten soveltamien menettelysääntöjen selittäminen osapuolille;
- d) tietojen antaminen valituksen tekeväälle osapuolelle muista oikeussuojakeinoista, jos riitaa ei voida ratkaista vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn avulla.

4. Jäsenvaltiot voivat myöntää vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteille oikeuden antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tässä artiklassa tarkoitettua apua myös silloin kun ne käyttävät vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä valtion sisäisissä riidoissa.

5. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että toimijat, jotka avustavat kuluttajia valtioiden rajat ylittävissä tai valtion sisäisissä riita-asioissa, toimivat vilpittömässä mielessä, jotta riidan osapuolet voivat päästä sovintoratkaisuun, ja antavat kuluttajille asiaankuuluvat tiedot täysin läpinäkyvästi, mukaan lukien tiedot menettelysäännöistä ja mahdollisesti sovellettavista maksuista.”

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

8. Lisätään 20 artiklaan kohta seuraavasti:

”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.”

9. Lisätään 24 artiklaan 4 kohta seuraavasti:

”4. Jäsenvaltioiden on 14 artiklan 2 kohdan nojalla ilmoitettava nimettyjen vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen yhteyspisteiden nimet ja yhteystiedot komissiolle viimeistään [lisätään päivämäärä].”

2 artikla

Direktiivin (EU) 2015/2302 muuttaminen

Korvataan direktiivin (EU) 2015/2302 7 artiklan 2 kohdan g alakohta seuraavasti:

”g) tiedot käytettävissä olevista sisäisistä valitusten käsittelymenettelyistä ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU¹² mukaisista vaihtoehtoista riidanratkaisumenettelyistä sekä tarvittaessa vaihtoehtoista riidanratkaisuelimestä, joiden piiriin elinkeinonharjoittaja kuuluu;”.

3 artikla

Direktiivin (EU) 2019/2161 muuttaminen

Korvataan direktiivin (EU) 2019/2161 5 artiklan b alakohta seuraavasti:

”b) tehdä valituksen Euroopan kuluttajakeskusten verkoston toimivaltaiselle keskukselle sen mukaan, keitä riidan osapuolet ovat.”

4 artikla

Direktiivin (EU) 2020/1828 muuttaminen

Kumotaan direktiivin (EU) 2020/1828 liitteessä I oleva 44 kohta.

5 artikla

Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä

1. Jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava tämän direktiivin 1 artiklan noudattamisen edellyttämät toimenpiteet viimeistään [pp/kk/vuosi – 1 vuosi tämän direktiivin voimaantulosta]. Niiden on viipymättä ilmoitettava tästä komissiolle.

Niiden on sovellettava kyseisiä toimenpiteitä [X päivästä xxkuuta XXXX].

2. Jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava tämän direktiivin 2, 3 ja 4 artiklan noudattamisen edellyttämät toimenpiteet viimeistään [pp/kk/vuosi... 1 vuoden kuluttua asetuksen xx/... [ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen (EU) N:o

¹²Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63).”

524/2013 kumoamisesta] *voimaantulosta*]. Niiden on viipymättä ilmoitettava tästä komissiolle.

Niiden on sovellettava kyseisiä toimenpiteitä [*X päivästä xxkuuta XXXX*].

3. Näissä jäsenvaltioiden 1 ja 2 kohdan nojalla antamissa säädöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niihin on liitettävä tällainen viittaus, kun ne julkaistaan virallisesti. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaukset tehdään.
4. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä tarkoitetuista kysymyksistä antamansa keskeiset kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

6 artikla
Voimaantulo

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

7 artikla
Osoitus

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Brysselissä

Euroopan parlamentin puolesta
Puhemies

Neuvoston puolesta
Puheenjohtaja