



Euroopan unionin
neuvosto

Bryssel, 22. marraskuuta 2023
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

SAATE

Lähettäjä:	Euroopan komission pääsihteeri, allekirjoittajana johtaja Martine DEPREZ
Saapunut:	21. marraskuuta 2023
Vastaanottaja:	Thérèse BLANCHET, Euroopan unionin neuvoston pääsihteeri
Kom:n asiak. nro:	C(2023) 7019 final
Asia:	KOMISSION SUOSITUS, annettu 17.10.2023, verkossa toimivien markkinapaikkojen ja unionin toimialajärjestöjen tarjoamia riidanratkaisumenettelyjä koskevista laatuvaatimuksista

Valtuuskunnille toimitetaan oheisena asiakirja C(2023) 7019 final.

Liite: C(2023) 7019 final



Bryssel 17.10.2023
C(2023) 7019 final

KOMISSION SUOSITUS,

annettu 17.10.2023,

**verkossa toimivien markkinapaikkojen ja unionin toimialajärjestöjen tarjoamia
riidanratkaisumenettelyjä koskevista laatuvaatimuksista**

KOMISSION SUOSITUS,

annettu 17.10.2023,

verkossa toimivien markkinapaikkojen ja unionin toimialajärjestöjen tarjoamia riidanratkaisumenettelyjä koskevista laatuvaatimuksista

EUROOPAN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 292 artiklan,

sekä katsoo seuraavaa:

- (1) Kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta 21 päivänä toukokuuta 2013 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2013/11/EU¹ varmistetaan, että unionin kuluttajilla on mahdollisuus käyttää laadukkaita vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, jäljempänä 'ADR-menettelyt', sellaisten sopimusriitojen ratkaisemiseksi, jotka johtuvat unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien harjoittamasta tavaroiden tai palvelujen myynnistä unionissa asuville kuluttajille.
- (2) Kyseisen direktiivin äskettäisessä arvioinnissa todettiin, että yhä useammat kuluttajat käyttävät verkossa toimivia markkinapaikkoja tavaroiden ja palvelujen ostamiseen ja turvautuvat riidanratkaisumenettelyihin, joita kyseiset verkossa toimivat markkinapaikat tarjoavat osana palvelujaan. Tällaisia riidanratkaisumenettelyjä ei säännellä direktiivillä 2013/11/EU, joten niiden oikeudenmukaisuutta ei voida taata. Sen varmistamiseksi, että tällaisia riidanratkaisumenettelyjä käyttäviä kuluttajia kohdellaan oikeudenmukaisesti ja kaikkia huolellisen ammatinharjoittamisen vaatimuksia noudattaen, tällaisissa menettelyissä on suositeltavaa ottaa käyttöön asiaa koskevat direktiivissä 2013/11/EU vahvistetut laatukriteerit.
- (3) Direktiivin 2013/11/EU arvioinnissa kävi lisäksi ilmi, että rajatylittäviä ADR-menettelyjä käytetään harvoin, koska tällaisten menettelyjen käyttöön rajatylittävässä yhteyksissä liittyy monenlaisia esteitä. Tietyt toimialajärjestöt tarjoavat rajatylittäviä riidanratkaisujärjestelmiä, jotka eivät liity mihinkään tiettyihin kansallisiin ADR-menettelyihin. Yhdenmukaisen kuluttajansuojan varmistamiseksi olisi suositeltava, että kyseiset ammattialajärjestöt noudattavat mahdollisuuksien mukaan asiaa koskevia direktiivin 2013/11/EU laatukriteerejä.
- (4) Verkossa toimivien markkinapaikkojen ja toimialajärjestöjen, jotka tarjoavat riidanratkaisumenettelyjä osana palvelujaan, olisi ennen menettelyn käynnistämistä tiedotettava kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tällaisten menettelyjen pääpiirteistä, jotta osapuolet voivat päättää, käsittelevätkö ne riita-asiansa tällä tavoin vai eivät. Lisäksi kyseisten verkossa toimivien markkinapaikkojen ja toimialajärjestöjen olisi säännöllisesti julkaistava raportteja, joissa käsitellään itsearvioinnin perusteella sitä, ovatko niiden menettelyt tässä suositeltujen vaatimusten mukaisia. Jos riidanratkaisussa käytetään automatisoituja menettelyjä, tämä tieto olisi julkistettava,

¹ EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63.

ja kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla olisi oltava mahdollisuus vaatia, että luonnollinen henkilö tarkistaa menettelyn tuloksen,

ON ANTANUT TÄMÄN SUOSITUKSEN:

SUOSITUKSEN TARKOITUS

1. Tämän suosituksen tarkoituksena on edistää verkossa toimivien markkinapaikkojen ja unionin toimialajärjestöjen tarjoamien riidanratkaisumenettelyjen korkeita laatukriteerejä varmistamalla tällaisten menettelyjen tehokkuus ja oikeudenmukaisuus sekä kyseisistä menettelyistä vastaavien luonnollisten henkilöiden asiantuntemus, riippumattomuus ja puolueettomuus.

MÄÄRITELMÄT

2. Direktiivissä 2013/11/EU määritellyillä termeillä on sama merkitys, kun niitä käytetään tässä suosituksessa. Lisäksi
 - a) 'verkossa toimivalla markkinapaikalla' tarkoitetaan verkkorajapintaa käyttävää välityspalvelua, jonka avulla kuluttajat voivat tehdä etäsopimuksia muiden elinkeinonharjoittajien kanssa tavaroiden tai palvelujen myynnistä;
 - b) 'unionin toimialajärjestöllä' tarkoitetaan mitä tahansa toimialajärjestöä, jonka jäsenet ovat sijoittautuneet eri jäsenvaltioihin;
 - c) 'riidanratkaisumenettelyillä' tarkoitetaan mitä tahansa menettelyä, jota verkossa toimiva markkinapaikka tai unionin toimialajärjestö tarjoaa riitojen ratkaisemiseksi ja joka
 - koskee myyntisopimuksista, mukaan lukien digitaalisen sisällön toimittamista koskevat sopimukset, tai palvelusopimuksista johtuvia sopimusvelvoitteita ja/tai
 - liittyy kuluttajan oikeuksiin, jotka johtuvat tällaisten sopimusten tekemistä edeltäviä ja sopimuksen jälkeisiä vaiheita koskevista unionin säädöksistä,unionissa asuvan kuluttajan ja tavaroita, digitaalista sisältöä tai palveluja unionin alueella asuville kuluttajille tarjoavan elinkeinonharjoittajan välillä.

KOHDE

3. On suositeltavaa, että verkossa toimivat markkinapaikat ja unionin toimialajärjestöt, jotka tarjoavat riidanratkaisumenettelyjä kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille osana palvelujaan, soveltavat direktiivissä 2013/11/EU säädetyjä asioita koskevia laatukriteerejä, jotta voidaan tarjota oikeudenmukaista ja puolueetonta riidanratkaisua.

ASiantuntemus, riippumattomuus, puolueettomuus

4. On suositeltavaa, että verkossa toimivat markkinapaikat ja unionin toimialajärjestöt pyrkivät erityisesti direktiivin 2013/11/EU 6 artiklan mukaisesti varmistamaan, että riidanratkaisumenettelyistä vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on tarvittava asiantuntemus ja että he ovat riippumattomia ja puolueettomia. On suositeltavaa taata tämä varmistamalla, että
- kyseisillä henkilöillä on tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden oikeuskäsittelyn alalla sekä sovellettavan lainsäädännön yleinen tuntemus;
 - kyseiset henkilöt eivät ota vastaan ohjeita kummaltakaan osapuolelta tai näiden edustajilta;
 - kyseisten henkilöiden saamat palkkiot eivät ole kytköksissä menettelyn tulokseen.

TEHOKKUUS

5. On suositeltavaa, että verkossa toimivat markkinapaikat ja unionin toimialajärjestöt varmistavat riidanratkaisumenettelyjensä tehokkuuden direktiivin 2013/11/EU 8 artiklan mukaisesti ja pyrkivät varmistamaan seuraavat:
- riidanratkaisumenettely on molempien osapuolten käytettävissä ja verkossa helposti niiden saatavilla riippumatta siitä, missä osapuolet ovat;
 - osapuolet voivat käyttää menettelyä olematta velvollisia käyttämään lakimiestä tai oikeudellista neuvonantajaa, mutta menettely ei vaikuta osapuolten oikeuteen saada riippumatonta neuvontaa tai käyttää kolmatta osapuolta edustajana tai avustajana menettelyn kaikissa vaiheissa;
 - riidanratkaisumenettely on kuluttajille maksuton tai heidän saatavissaan nimellistä korvausta vastaan;
 - valituksen vastaanottanut verkossa toimiva markkinapaikka tai unionin toimialajärjestö ilmoittaa riidan osapuolille heti kun se on saanut kaikki valitusta koskevat asianmukaiset tiedot sisältävät asiakirjat;
 - riidanratkaisumenettelyssä saavutettu ratkaisu on saatavilla 90 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun verkossa toimiva markkinapaikka tai unionin toimialajärjestö on vastaanottanut kaikki valitusasiaan liittyvät asiakirjat. Osapuolille on ilmoitettava kyseisen määräajan pidentämisestä sekä riidan ratkaisun arvioidusta kestosta.

OIKEUDENMUKAISUUS

6. Direktiivin 2013/11/EU 9 artiklan mukaisesti suositellaan, että verkossa toimivien markkinapaikkojen ja unionin toimialajärjestöjen olisi varmistettava, että niiden riidanratkaisumenettelyissä

- a) osapuolilla on mahdollisuus kohtuullisen ajan kuluessa ilmaista näkökantansa, saada verkossa toimivalta markkinapaikalta tai unionin toimialajärjestöltä toisen osapuolen esittämät väitteet, todisteet, asiakirjat ja tosiseikat, mahdolliset asiantuntijoiden näkemykset ja lausunnot sekä mahdollisuus esittää niitä koskevia huomautuksia;
 - b) osapuolille ilmoitetaan, ettei niillä ole velvollisuutta käyttää lakimiestä tai oikeudellista neuvonantajaa mutta että ne voivat hankkia riippumatonta neuvontaa tai että niiden edustajana tai avustajana voi olla kolmas osapuoli menettelyn kaikissa vaiheissa;
 - c) osapuolille ilmoitetaan riidanratkaisumenettelyn ratkaisusta kirjallisesti tai pysyvällä tavalla, ja niille annetaan lausuma, joka sisältää ratkaisun perusteet.
7. On suositeltavaa, että verkossa toimivat markkinapaikat ja unionin toimialajärjestöt varmistavat, että
- a) osapuolet voivat missä tahansa vaiheessa vetäytyä menettelystä, jos ne ovat tyytymättömiä sen tehokkuuteen tai kulkuun. Osapuolille olisi ilmoitettava tästä oikeudesta ennen menettelyn aloittamista;
 - b) osapuolille ilmoitetaan ennen ehdotetun ratkaisun hyväksymistä tai sen noudattamista, että
 - i) ne voivat valita, hyväksyvätkö ne ehdotetun ratkaisun tai noudattavatko ne sitä;
 - ii) osallistuminen menettelyyn ei sulje pois mahdollisuutta hakea oikeussuojaa oikeudenkäyntimenettelyssä;
 - iii) ratkaisuehdotus saattaa olla erilainen kuin tuomioistuimen antama ratkaisu;
 - c) osapuolille ilmoitetaan ennen ratkaisuehdotuksen hyväksymistä tai noudattamista tällaisen ratkaisuehdotuksen hyväksymisen tai noudattamisen oikeudellisista vaikutuksista;
 - d) osapuolilla on kohtuullinen harkinta-aika, ennen kuin ne antavat suostumuksensa ratkaisuehdotukseen tai sovintoratkaisuun.

MUITA SUOSITUKSIA

8. On suositeltavaa, että verkossa toimivat markkinapaikat ja unionin toimialajärjestöt varmistavat, että kun ne käyttävät riitojen ratkaisemisessa automatisoituja menettelyjä, tämä tieto julkistetaan ja riidan osapuolille annetaan oikeus vaatia, että luonnollinen henkilö tarkistaa menettelyn tuloksen.
9. On suositeltavaa, että verkossa toimivat markkinapaikat ja unionin toimialajärjestöt julkaisevat säännöllisesti itsearviointiraportteja, jotka kattavat enintään kahden vuoden ajanjakson ja joissa tarkastellaan sitä, miten tässä suosituksessa asetetut laatukriteerit on pantu täytäntöön. Näiden tietojen olisi oltava saatavilla niiden verkkosivustolla.
10. On suositeltavaa, että verkossa toimivat markkinapaikat ja unionin toimialajärjestöt tiedottavat kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille ennen riidanratkaisumenettelyn aloittamista keskeisistä seikoista ja sovellettavista menettelysäännöistä, jotka

koskevat esimerkiksi käytettyjä kieliä, tarvittavia asiakirjoja, keskimääräistä kestoja ja mahdollisia kustannuksia. Niiden olisi myös ilmoitettava selkeästi syyt, joiden perusteella ne voivat kieltäytyä käsittelemästä jotakin riita-asiaa.

11. On suositeltavaa, että myös jäsenvaltiot tiedottavat tästä suosituksesta verkossa toimiville markkinapaikoille ja unionin toimialajärjestöille, jotka tarjoavat riidanratkaisumenettelyjä alueellaan asuville kuluttajille.

OSOITUS

12. Tämä suositus on osoitettu verkossa toimiville markkinapaikoille ja unionin toimialajärjestöille, jotka tarjoavat elinkeinonharjoittajille ja unionissa asuville kuluttajille tarkoitettuja riidanratkaisumenettelyjä, sekä jäsenvaltioille.

Tehty Brysselissä 17.10.2023

Komission puolesta
Didier Reynders
Komission jäsen

