II

(Säädökset, joita ei tarvitse julkaista)

KOMISSIO

KOMISSION SUOSITUS,
annettu 4 päivänä huhtikuuta 2001,
kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista

(tiedoksiannettu numerolla K(2001) 1016)

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

(2001/310/EY)

EUROOPAN YHTEISÖJEN KOMISSIO, joka

ottaa huomioon Euroopan yhteisön perustamissopimuksen ja erityisesti sen 211 artiklan,

sekä katsoo seuraavaa:

(1) Korkeatasoisen kuluttajasuojan varmistamiseksi ja kuluttajien luottamuksen parantamiseksi yhteisön olisi taattava, että kuluttajilla on käytössään yksinkertaiset ja tehokkaat oikeussuojakeinot, ja sen olisi kannustettava ja helpotettava kuluttajariitojen ratkaisua niiden varhaisessa vaiheessa.

(2) Uudenlaisten kaupallisten käytäntöjen, kuten sähköisen kaupankäynnin, jatkuva kehittyminen ja maiden rajat ylittävien liiketapahtumien odotettavissa oleva lisääntyminen edellyttävät, että kuluttajien luottamuksen synnyttämiseen on kiinnitettävä erityishuomiota varsinkin takaamalla mahdollisuus hyödyntää käytännöllisiä, tehokkaita ja edullisia oikeussuojakeinoja, myös sähköisesti. Feirassa 19.—20. kesäkuuta 2000 kokoontunut Eurooppa-neuvosto sopi *e*Europe-toimintasuunnitelmasta, jossa tunnustettiin, että sähköinen kaupankäynti voi saavuttaa täyden potentiaalinsa vain, jos kuluttajien luottamusta saadaan lisättyä edistämällä vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyiden saatavuutta kuluttajaryhmien, elinkeinonharjoittajien ja jäsenvaltioiden yhteistoimin.

(3) Komissio antoi 30. maaliskuuta 1998 suosituksen 98/257/EY [1] tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista. Suosituksen soveltamisala oli kuitenkin rajoitettu menettelyihin, jotka — siitä riippumatta, miksi niitä kutsutaan — johtavat riidan sopimiseen ratkaisua ehdottavan tai ratkaisun määräävän kolmannen osapuolen aktiivisen osallistumisen kautta. Suositus ei koske menettelyitä, joissa pyritään vain saattamaan osapuolet yhteen ja saamaan nämä etsimään sovintoratkaisua.

(4) Kuluttajariitoja tuomioistuinten ulkopuolella ratkaisevien kansallisten elinten yhteisön laajuisesta verkosta 25. toukokuuta 2000 annetussa neuvoston päätöslauselmassa [2] todetaan, että suosituksen 98/257/EY soveltamisalan ulkopuolelle jäävillä tuomioistuinten ulkopuolisilla elimillä on oma merkityksensa kuluttajan kannalta, ja kehotetaan komissiota laatimaan tiiviissä yhteistyössä jäsenvaltioiden

[1] Komission suositus, annettu 30 päivänä maaliskuuta 1998, tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista (EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31).
[2] EYVL C 155, 6.6.2000, s. 1.

kanssa yhteisiä kriteereitä näiden elinten arvioimiseksi. Kriteereillä olisi muun muassa varmistettava elinten toiminnan laatu, oikeudenmukaisuus ja tehokkuus. Päätöslauselmissa todettiin erityisesti, että jäsenvaltioiden on sovellettava kyseisiä kriteerejä suosituksen soveltamisalan ulkopuolelle jäävien elinten tai menettelyiden sisällyttämiseksi verkkoon, johon viitataan komission valmisteluasiakirjassa tuomioistuinten ulkopuolisten elinten eurooppalaisen verkon (EEJ-verkon) perustamisesta ([1]).

(5) Tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista 8. kesäkuuta 2000 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/31/EY ([2]) 17 artiklan mukaisesti jäsenvaltioiden on varmistettava, ettei niiden lainsäädännössä estetä kansallisen lainsäädännön mukaisten tuomioistuinten ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöä.

(6) Sähköinen kaupankäynti helpottaa eri maissa sijaitsevien elinkeinoharjoittajien ja kuluttajien välistä liiketoimintaa. Tällainen liiketoiminta on yleensä taloudelliselta arvoltaan vähäistä, minkä vuoksi siihen liittyvät riidat olisi voitava ratkaista yksinkertaisesti, nopeasti ja edullisesti. Uudella teknologialla voidaan edistää sähköisten riidanratkaisumenettelyiden kehittämistä ja tarjota mekanismi, jolla voidaan tehokkaasti ratkaista riidat oikeuspaikasta riippumatta niin, ettei osapuolten tarvitse tavata henkilökohtaisesti. Tämän vuoksi sitä olisi tuettava periaatteilla, joilla taataan johdonmukaiset ja luotettavat standardit, jotka lisäävät kaikkien käyttäjien luottamusta.

(7) Neuvoston 29. toukokuuta 2000 hyväksymissä päätelmissä ([3]) kehotettiin komissiota laatimaan vihreä kirja siviili- ja kauppaoikeuden mukaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä. Tarkoituksena on tarkastella nykyistä tilannetta ja käynnistää laajat kuulemiset.

(8) Euroopan parlamentti on antanut lausunnon ([4]) ehdotuksesta neuvoston asetukseksi tuomioistuinten toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeudellisissa asioissa. Lausunnossaan se kehotti hyödyntämään laajasti tuomioistuimen ulkopuolisia kuluttajariitojen ratkaisumenettelyitä erityisesti tapauksissa, joissa osapuolten kotipaikka on eri jäsenvaltioissa. Tavoitteena on pienentää kustannuksia ja lyhentää käsittelyaikaa tuomioistuinkäsittelyyn verrattuna. Kyseisen asetuksen hyväksymistä koskevassa lausunnossaan neuvosto ja komissio painottivat, että yleensä on kuluttajan ja yritysten etujen mukaista pyrkiä sovintoratkaisuun ennen tuomioistuimeen turvautumista. Lausunnossa myös tuotiin jälleen esiin, että on tärkeää jatkaa vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyiden kehittämistä Euroopan yhteisön tasolla.

(9) Tässä suosituksessa annettavat periaatteet eivät vaikuta komission suositukseen 98/257/EY sisältyviin periaatteisiin, joita olisi noudatettava kaikissa tuomioistuinten ulkopuolisissa riidanratkaisumenettelyissä, jotka — riippumatta siitä, miksi niitä kutsutaan — johtavat riidan sopimiseen tavallisesti joko sitovaa tai ei sitovaa virallista ratkaisua ehdottavan tai ratkaisun määräävän kolmannen osapuolen aktiivisen osallistumisen kautta. Näitä periaatteiksi vahvistettuja kriteereitä olisi noudatettava kaikissa muissa menettelyissä — riippumatta siitä, miksi niitä kutsutaan — joihin osallistuu kolmas osapuoli, joka avustaa kuluttajariidan ratkaisussa saattamalla osapuolet yhteen ja saamalla nämä etsimään sovintoratkaisua esimerkiksi esittämällä epäviralllisesti vaihtoehtoisia ratkaisumalleja. Periaatteita sovelletaan ainoastaan sellaisiin kuluttajariitojen ratkaisumenettelyihin, joiden tarkoituksena on tarjota vaihtoehto riidan käsittelylle tuomioistuimessa. Näin ollen järjestelyt, jotka hoidetaan suoraan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä tai joista elinkeinonharjoittaja vastaa taikka joissa kolmas osapuoli hoitaa tällaiset palvelut elinkeinonharjoittajan lukuun, eivät kuulu näihin menettelyihin, koska ne ovat osa tavanomaisia osapuolten välisiä keskusteluja, jotka käydään ennen sellaisen kiistan syntyä, jonka ratkaisemiseen tarvitaan kolmantena osapuolena toimiva elin tai tuomioistuin.

(10) Riidanratkaisumenettelyiden puolueettomuus on taattava sen varmistamiseksi, että kaikki osapuolet luottavat niiden oikeudenmukaisuuteen. Riippumatta siitä, vastaako riidan ratkaisemisesta yksittäinen henkilö vai ryhmä, on toteutettava asianmukaisia toimenpiteitä, joilla taataan näiden puolueettomuus ja varmistetaan, että riidan osapuolille annetaan ratkaisijoiden puolueettomuuden ja pätevyyden osoittavat tiedot, joiden perusteella osapuolet voivat tehdä perustellun päätöksen osallistumisestaan menettelyyn.

([1]) SEC(2000) 405; asiakirja löytyy seuraavasta Internet-osoitteesta: http://europa.eu.int.comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_en.pdf
([2]) EYVL L 178, 17.7.2000, s. 1.
([3]) SI(2000) 519.
([4]) Lausunto annettu 21.9.2000; neuvoston asetus (EY) N:o 44/2001 (EYVL L 12, 16.1.2001, s. 1).

(11) Jotta molemmat osapuolet saisivat tarvitsemansa tiedot, menettelyn avoimuus on taattava. Myöhempien epäselvyyksien tai väärinkäsitysten välttämiseksi olisi menettelystä vastaavan elimen kirjattava osapuolten sopima ratkaisu ja asetettava se osapuolten käyttöön.

(12) Jotta vahvistettaisiin menettelyiden tehokkuutta maiden rajat ylittävien riita-asioiden ratkaisussa, niiden on oltava helposti molempien osapuolten saavutettavissa ja käytettävissä näiden kotipaikasta riippumatta. Erityisesti olisi kannustettava tämän helpottamiseksi tarkoitettujen sähköisten välineiden käyttöä.

(13) Mikäli halutaan, että tällaisista menettelyistä tulee todellinen vaihtoehto riitojen tuomioistuinkäsittelylle, niiden avulla olisi pyrittävä ratkaisemaan kustannuksiin, käsittelyaikoihin, monimutkaisuuteen ja edustukseen liittyvät ongelmat. Menettelyn tehokkuuden varmistamiseksi tarvitaan toimenpiteitä, joilla taataan aiheutuvien kustannusten kohtuullisuus taikka maksuttomuus, yksinkertaisemmat hyödyntämismahdollisuudet, toimivuus, asian käsittelyn seuranta ja asiasta osapuolille tiedottaminen.

(14) Ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi tehdyn Euroopan neuvoston yleissopimuksen 6 artiklan mukaisesti oikeus oikeudenkäyntiin on perusoikeus. Yhteisön lainsäädännössä taataan tavaroiden ja palveluiden vapaa liikkuvuus yhteismarkkinoilla, ja näin ollen näistä vapauksista seuraa, että toimijoilla, myös kuluttajilla, on oltava mahdollisuus viedä taloudelliseen toimintaansa liittyvät riita-asiat jonkin jäsenvaltion tuomioistuimen käsiteltäviksi samalla tavalla kuin asianomaisen jäsenvaltion kansalaisilla. Tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen tarkoituksena ei voi olla tuomioistuinjärjestelmän korvaaminen. Tuomioistuinten ulkopuolisen menettelyn käyttäminen ei siis voi viedä kuluttajalta oikeutta kääntyä tuomioistuimen puoleen, paitsi jos hän nimenomaisesti hyväksyy sen täysin tietoisena asiasta ja sen jälkeen, kun riita-asia on saanut alkunsa.

(15) Menettelyn oikeudenmukaisuus on taattava antamalla osapuolille mahdollisuus toimittaa kaikki tarvittavat ja asiaankuuluvat tiedot. Osapuolten toimittamia tietoja olisi menettelyn järjestelyistä riippuen pidettävä luottamuksellisina, elleivät osapuolet nimenomaan toisin sovi tai jos missä tahansa vaiheessa sovelletaan kontradiktorista lähestymistapaa, sen tasapuolisuus on varmistettava asianmukaisin toimenpitein. Olisi otettava käyttöön sellaisia toimenpiteitä, joilla voidaan edistää ja valvoa osapuolten yhteistyöhalukkuutta, erityisesti edellyttämällä heiltä tietoja, jotka saattavat olla tarpeen riidan ratkaisemiseksi oikeudenmukaisesti.

(16) Osapuolille olisi annettava kohtuullisesti aikaa harkita yksityiskohtia ja mahdollisia ehtoja ennen ehdotetun ratkaisun hyväksymistä.

(17) Jotta voitaisiin taata näiden joustavien menettelyiden oikeudenmukaisuus ja se, että kuluttajat pystyvät tekemään perusteltuja valintoja, kuluttajille on annettava selviä ja ymmärrettäviä tietoja, joiden perusteella he voivat pohtia, hyväksyäkö ratkaisuehdotus. Kuluttajien on myös saatava halutessaan neuvontaa ja voitava miettiä muita vaihtoehtoja.

(18) Komissio sisällyttää tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevaan tietokantaansa jäsenvaltioiden toimittamat tiedot tällaisten periaatteiden käytöstä tämän suosituksen soveltamisalaan kuuluvissa tuomioistunten ulkopuolisissa riidanratkaisuelimissä, jotta ne voivat osallistua tuomioistuinten ulkopuolisten elinten eurooppalaiseen EEJ-verkkoon.

(19) Näissä olosuhteissa vaikuttaa välttämättömältä asettaa yhteisön tasolla periaatteet sellaisille elimille, jotka vastaavat sellaisista kuluttajariitojen ratkaisumenettelyistä, jotka eivät kuulu komission suosituksen 98/257/EY soveltamisalaan, jotta voitaisiin tukea ja täydentää jäsenvaltioiden aloitteita tällä merkittävällä alalla. Tarkoituksena on saavuttaa perustamissopimuksen 153 artiklan mukainen kuluttajansuojan korkea taso. Toimenpiteellä kuitenkin toteutetaan vain se, mikä on tarpeen, jotta kuluttajariitojen ratkaisumenettelyt toimisivat sujuvasti. Näin ollen se on toissijaisuusperiaatteen mukainen,

SUOSITTELEE,

että kaikissa tämän suosituksen soveltamisalaan, sellaisena kuin se on määriteltynä I osassa, kuuluvissa tuomioistuinten ulkopuolisia kuluttajariitojen ratkaisumenettelyiä tarjoavissa nykyisissä tai tulevissa elimissä noudatetaan II osassa esitettäviä periaatteita.

I **SOVELTAMISALA**

1. Tätä suositusta sovelletaan kolmansiin osapuoliin, jotka vastaavat tuomioistuinten ulkopuolisista kuluttajariitojen ratkaisumenettelyistä ja jotka — niiden nimityksestä riippumatta — pyrkivät ratkaisemaan kuluttajariidan saattamalla osapuolet yhteen ja saamalla heidät etsimään sovintoratkaisua.

2. Suositusta ei sovelleta kuluttajavalitusjärjestelmiin, joissa riidat ratkaistaan suoraan kuluttajan kanssa, eikä järjestelmiin, joissa riidat ratkaistaan elinkeinonharjoittajan toimesta tai tämän puolesta.

II **PERIAATTEET**

A **Puolueettomuus**

Puolueettomuus olisi taattava varmistamalla, että menettelystä vastaavat henkilöt täyttävät seuraavat edellytykset:

a) Henkilöt nimitetään määräajaksi, eikä heitä voida erottaa tehtävistään ilman perusteltua syytä.

b) Henkilöillä ei ole sellaista suhdetta kumpaankaan osapuoleen, joka antaisi aihetta epäillä eturistiriitaa tai aiheuttaisi eturistiriidan.

c) Henkilöt toimittavat tiedot puolueettomuudestaan ja pätevyydestään molemmille osapuolille ennen menettelyn aloittamista.

B **Avoimuus**

1. Menettelyn avoimuus olisi taattava.

2. Osapuolten olisi saatava helposti ja yksinkertaisessa muodossa menettelyä koskevat yhteystiedot sekä tiedot sen toiminnasta ja saatavuudesta, jotta he voivat hakea ja tarkastella näitä tietoja ennen riita-asian saattamista ratkaistavaksi.

3. Erityisesti seuraavia seikkoja koskevat tiedot olisi oltava saatavilla:

   a) menettelyn toimintatapa, riita-asiatyypit, joita siinä voidaan käsitellä, sekä riidanratkaisuelimen toimintaa koskevat rajoitukset;

   b) säännöt, jotka koskevat ennakkovaatimuksia, jotka osapuolten ehkä on täytettävä, samoin kuin muut menettelytapasäännöt, erityisesti ne, jotka koskevat menettelyn toimintaa ja kieliä;

   c) mahdolliset kustannukset osapuolille;

   d) menettelyyn sovellettava aikataulu erityisesti kyseessä olevan riita-asialajin osalta;

   e) mahdollisesti sovellettavat säännöt (lainsäädäntö, kyseisen elinkeinoalan hyväksytyt toimintatavat, kohtuullisuusnäkökohdat, yleiset käytännesäännöt);

   f) menettelyn tehtävä ratkaisuun pääsemisessä;

   g) mahdollisesti sovittavan ratkaisun sitovuus.

4. Jos osapuolet pääsevät riidassa ratkaisuun, se on kirjattava pysyvälle välineelle ja siinä on selkeästi tuotava esiin, mitkä ovat ratkaisun ehdot ja mihin se perustuu. Kirjattu ratkaisu on saatettava kummankin osapuolen saataville.

5. Menettelyn toiminnasta on annettava julkista tietoa muiden muassa seuraavista seikoista.

   a) menettelyyn saatettujen riita-asioiden määrä ja laji ja niiden ratkaisut;

b) riita-asioiden ratkaisuun käytetty aika;

c) riita-asioihin säännöllisesti liittyvät ongelmat;

d) sovittujen ratkaisujen noudattaminen, mikäli tiedossa.

C **Tehokkuus**

1. Menettelyn tehokkuus olisi taattava.

2. Menettelyn olisi oltava helposti saatavilla ja molempien osapuolten saavutettavissa esimerkiksi sähköisillä välineillä osapuolten sijaintipaikasta riippumatta.

3. Menettelyn olisi joko oltava ilmainen kuluttajille tai välttämättömien kustannusten olisi oltava kohtuullisia ja oikeassa suhteessa riidan kohteena olevaan summaan nähden.

4. Osapuolten olisi voitava käyttää menettelyä joutumatta turvautumaan oikeudelliseen edustajaan. Osapuolten olisi kuitenkin voitava käyttää edustajaa tai avustajaa menettelyn kaikissa vaiheissa.

5. Kun riita-asia on esitetty, se olisi käsiteltävä mahdollisimman lyhyessä ajassa riita-asian luonne huomioon ottaen. Menettelystä vastaavan elimen tulisi säännöllisesti tarkastella käsittelyn edistymistä varmistaakseen osapuolten riita-asian käsittelyn nopeasti ja asianmukaisesti.

6. Menettelystä vastaavan elimen olisi tarkasteltava molempien osapuolten toimintaa sen varmistamiseksi, että he todella pyrkivät oikeaan, oikeudenmukaiseen ja nopeaan ratkaisuun riita-asiassa. Jos jommankumman osapuolen toiminta on epätyydyttävä, molemmille osapuolille on ilmoitettava tästä, jotta he voivat harkita, jatketaanko riidanratkaisumenettelyä.

D **Oikeudenmukaisuus**

1. Menettelyn oikeudenmukaisuus olisi taattava. Erityisesti olisi varmistettava seuraavat:

   a) Osapuolille ilmoitetaan heidän oikeudestaan kieltäytyä osallistumasta menettelyyn tai keskeyttää se missä vaiheessa tahansa ja kääntyä tuomioistuimen tai jonkin toisen tuomioistuimen ulkopuolisen menettelyn puoleen missä vaiheessa tahansa, jos he eivät ole tyytyväisiä menettelyn etenemiseen.

   b) Molempien osapuolten olisi voitava vapaasti ja helposti esittää riita-asiaan liittyviä väitteitä, tietoja tai todisteita. Näitä on käsiteltävä luottamuksellisina, elleivät osapuolet ole myöntyneet tällaisten tietojen välittämiseen toiselle osapuolelle. Jos menettelyn jossakin vaiheessa kolmas osapuoli ehdottaa mahdollisia ratkaisuja riita-asiaan, niin jokaisella osapuolella on oltava mahdollisuus esittää näkemyksenä ja kommentoida toisen osapuolen esittämiä väitteitä, tietoja tai todisteita.

   c) Molempia osapuolia rohkaistaan osoittamaan halukkuutta täyteen yhteistyöhön erityisesti toimittamalla kaikki tiedot, joita tarvitaan riita-asian oikeudenmukaiseen ratkaisuun.

   d) Ennen kuin osapuolet hyväksyvät riita-asiassa ehdotetun ratkaisun, heille olisi annettava kohtuullinen harkinta-aika.

2. Kuluttajalle on ennen ratkaisuehdotuksen hyväksymistä annettava selvästi ja ymmärrettävästi seuraavat tiedot:

   a) Kuluttaja voi valita, hyväksyykö vai hylkääkö hän ehdotetun ratkaisun.

   b) Ratkaisuehdotus saattaa olla vähemmän edullinen kuin mihin lainsäädäntöä soveltava tuomioistuin olisi päätynyt.

   c) Kuluttajalla on oikeus hankkia puolueetonta neuvontaa ennen ratkaisuehdotuksen hyväksymistä tai hylkäämistä.

   d) Menettelyyn turvautuminen ei sulje pois mahdollisuutta saattaa ratkaisematon riita-asia käsiteltäväksi erityisesti komission suosituksen 98/257/EY soveltamisalaan kuuluvan toisen tuomioistuimen ulkopuolisen riidanratkaisumenettelyn kautta tai turvautua kuluttajan oman maan oikeusjärjestelmän mukaiseen oikeussuojakeinoon.

   e) Sovitun ratkaisun luonne.

TÄMÄ SUOSITUS

on osoitettu kaikille jäsenvaltioille, joita asia koskee, sellaisten menettelyiden osalta, joiden tarkoituksena on helpottaa kuluttajariitojen ratkaisua tuomioistuinten ulkopuolella, ja kaikille luonnollisille tai oikeushenkilöille, jotka vastaavat tällaisten menettelyiden perustamisesta tai toiminnasta.

Tehty Brysselissä 4 päivänä huhtikuuta 2001.

Komission puolesta

David BYRNE

Komission jäsen