EUROOPAN
KOMISSIO

Bryssel 25.9.2019
COM(2019) 425 final

KOMISSION KERTOMUS EUROOPAN PARLAMENTILLE, NEUVOSTOLLE JA EUROOPAN TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE

kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU sekä kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 524/2013 soveltamisesta

1. Johdanto

EU:ssa on 32 viime vuoden aikana kehitetty kattava kokonaisuus kuluttajien aineellisia oikeuksia, jotka suojaavat kuluttajia ja lisäävät heidän vaikutusvaltaansa heidän harjoittaessaan taloudellista toimintaa EU:n sisämarkkinoilla. EU:n kuluttajilla on esimerkiksi oikeus palauttaa verkossa ostamansa tuote 14 päivän sisällä tai vaatia tuotteen korjaamista tai korvaamista takuuaikana. Kuluttajat muodostavat odotuksensa näiden oikeuksien pohjalta, ja kuluttajien oikeuksien kunnioittaminen yritysten keskuudessa mahdollistaa luotetut ja kilpailukykyiset vähittäismarkkinat ja vauhdittaa talouskasvua unionissa[1]. Jotta nämä kuluttajille, yrityksille ja koko sisämarkkinoille koituvat hyödyt voivat toteutua, EU:n kuluttajalainsäädäntöä on noudatettava ja tarvittaessa sen noudattamista valvottava.

Kuluttajansuojaa koskevan aineellisen oikeuden lisäksi EU-päättäjät ovat sen vuoksi kehittäneet useita lainsäädännöllisiä ja muita välineitä, joilla pyritään tehostamaan kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanoa jäsenvaltioissa (EU:n täytäntöönpanovälineet). Kuluttajariitojen vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR) eli kuluttajariitojen ratkaisu tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyjen avulla on keskeinen osa näitä täytäntöönpanovälineitä[2]. Vaihtoehtoinen riidanratkaisu tuli tunnetuksi Euroopassa 1960-luvun lopulla, ja 1990-luvulta lähtien sitä on käytetty yhä enemmän useissa jäsenvaltioissa. EU:n päätöksentekijät sääntelivät vaihtoehtoista riidanratkaisua ensin laatimalla ei-sitovia standardeja[3] ja antamalla alakohtaisia säädöksiä, joiden myötä jäsenvaltioiden oli edistettävä[4] tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöä tai varmistettava[5] tällaisten menettelyjen saatavuus. Kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetulla direktiivillä 2013/11/EU (kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeva direktiivi)[6] ja kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetulla asetuksella (EU) N:o 524/2013[7] luotiin horisontaalinen lainsäädäntökehys kuluttajariitojen vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua varten. Kuten komission tiedonannossa ”Kuluttajat vahvempaan asemaan” ilmoitettiin, kuluttajariitojen vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun kehyksen

---

1 Kuten 11. huhtikuuta 2018 annetussa komission tiedonannossa ”Kuluttajat vahvempaan asemaan” (COM(2018) 183 final) todetaan, yksityinen kulutus muodostaa 56 prosenttia Euroopan BKT:stä, ja komission laatimista kuluttaja-asioiden tulostauluista saadut tiedot osoittavat, että kuluttajien olosuhteiden ja eri jäsenvaltioiden taloudellisen tilanteen välillä on johdonmukaisesti positiivinen korrelaatio.

2 Liitteessä I esitetään yleiskatsaus EU:n täytäntöönpanovälineisiin.

3 Komission suositus 98/257/EY, annettu 30 päivänä maaliskuuta 1998, tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista (EYVL L 115, 17.4.1998, s. 31) ja komission suositus 2001/310/EY, annettu 4 päivänä huhtikuuta 2001, kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista (EYVL L 109, 19.4.2001, s. 56). Nämä kaksi suositusta perustuvat komission vuoden 1996 toimintasuunnitelmaan kuluttajien oikeussuojakeinoista ja kuluttajariita-asioiden ratkaisemisesta sisämarkkinoilla (KOM(96) 13 lopull.).

4 Esimerkiksi direktiivin 97/67/EY muuttamisesta yhteisön postipalvelujen sisämarkkinoiden täysimääräisen toteuttamisen osalta annetun direktiivin 2008/6/EY 19 artiklan 1 kohdan kolmas alakohta (EUVL L 52, 27.2.2008, s. 3).

5 Esimerkiksi kulutusluottosopimuksista ja neuvoston direktiivin 87/102/ETY kumoamisesta annetun direktiivin 2008/48/EY 24 artikla (EUVL L 133, 22.5.2008, s. 66).

6 Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63).

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

vahvistaminen on keskeisellä sijalla, kun komissio pyrkii täydentämään EU:n täytäntöönpanovälineitä, tekemään nykyisistä täytäntöönpanovälineistä kaikilta osin tehokkaita ja toteuttamaan kaikki EU:n kuluttajalainsäädännön mahdollistamat hyödyt.

Tämä kertomus on annettu kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 26 artiklan ja kuluttajariitojen verkkovälitteisestäriidanratkaisusta annetun asetuksen 21 artiklan 2 kohdan mukaisesti. Kertomuksessa arvioidaan näiden kahden lainsäädäntövälineen nojalla perustetun kuluttajariitojen vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun lainsäädäntökehyksen soveltamista seuraavien tietolähteiden perusteella:

- jäsenvaltioiden lainsäädäntö, jolla kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeva direktiivi pannaan täytäntöön
- jäsenvaltioiden kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta ratkaisusta vastaavien toimivaltaisten viranomaisten, jäljempänä kansalliset toimivaltaiset viranomaiset, ADR-elinten kehittämisestä ja toiminnasta antamat kertomukset, jotka on toimitettu kuluttajariitojen vaihtoehtoista ratkaisua koskevan direktiivin 20 artiklan 6 kohdan mukaisesti vuonna 2018
- tapaaminen kansallisten toimivaltaisten viranomaisten kanssa 20. marraskuuta 2018
- vaihtoehtoista riidanratkaisua käsitelleen kokouksen (11.–12. kesäkuuta 2018)[8] ja muiden komission isännöimien sidosryhmätapahtumien[9] tulokset
- kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen 21 artiklan 1 kohdan mukaisesti toimitetut verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin toimintaa koskevat vuosien 2017 ja 2018 kertomukset[10]
- kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen 7 artiklan 2 kohdan b alakohdan mukaisesti vuonna 2018 toimitetut jäsenvaltioiden verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteiden (ODR-yhteyspisteiden) toimintakertomukset
- tapaamiset ODR-yhteyspisteiden verkoston kanssa
- muut lähteet[11].

Kattavia kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöjä on luotu unioniin vasta vuoden 2018 lopulta lähtien[12], ja siksi vaihtoehtoisen riidanratkaisun käytöstä oli vain rajallisesti tietoa saatavilla.

---

[8] Vaihtoehtoista riidanratkaisua käsitellyt kokous oli kaksipäiväinen verkostoitumistapahtuma, jossa järjestettiin interaktiivisia työpajoja ja johon osallistui yli 350 eurooppalaisen ADR-yhteisön edustajaa, muun muassa kuluttajien ja yritysten edustajia, sääntelyviranomaisia, tutkijoita sekä 187 ADR-elinten edustajaa. Tapahtuma sai lisäksi aikaan uusia yhteistyöaloitteita jäsenvaltiotasolla (esimerkiksi ADR-verkostoja ja vaihtoehtoista riidanratkaisua käsitteleviä kansallisia kokouksia).

[9] Esimerkiksi Berliinissä 10. marraskuuta 2017 järjestetty Travel-Net-verkoston (matkustajaliikenteen ja matkailun alojen kuluttajariitoja käsittelevien ADR-elinten muodostama verkosto) käynnistystapahtuma sekä vaate- ja jalkineteollisuuden johtavien vähittäismyyjien pyöreän pöydän keskustelu Brysselissä 13. joulukuuta 2017.

[10] Saatavilla verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla osoitteessa https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show

[11] Esimerkiksi kansalaisten komissiolle toimittamat valitukset, verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käyttäjien antama palaute, vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevat komission toteuttamat viestintäkampanjat, ADR-elinten vuotuiset toimintakertomukset, konferenssit, tutkimukset ja tieteelliset julkaisut.

2. Kuluttajariitojen vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskeva EU:n lainsäädäntökehys: tavoite ja pääpiirteet

Kuluttajariitojen ratkaisu tuomioistuimen ulkopuolella saattaa tarjota merkittäviä hyötyjä kuluttajien, vähittäismyyjien ja yleisesti ottaen koko oikeudenkäytön kannalta. Mahdollisuus käyttää helppoa, oikeudenmukaista ja kustannustehokasta vaihtoehtoista riidanratkaisua lisää kuluttajien luottamusta erityisesti verkkoympäristössä heidän ostaessaan tuotteita vähittäismyyjiltä. ADR-menettelyjen epävirallisemman ja tyypillisesti sovittelevan luonteen ansiosta osapuolten välinen asiakassuhde voi säilyä myös riitatapauksissa. Osallistumalla ADR-menettelyihin vähittäismyyjät saavat tärkeää palautetta tuotteidensa ja palvelujensa laadusta ja parantavat kilpailuasemaansa, koska ne säästävät oikeusmenettelyjen kustannuksissa ja voivat osoittaa, että niiden asiakaspalvelu on korkeatasoista. Tehokas ADR-elinten kokonaisuus vähentää myös tuomioistuinten taakkaa erityisesti silloin, kun on kyse rahamääräiseltä arvoltaan vähäisistä riita-asioista. Direktiivin 2013/11/EU ja asetuksen (EU) N:o 524/2013 tavoitteena on mahdollistaa näiden hyötyjen toteutuminen luomalla lainsäädäntökehys, jolla varmistetaan, että kuluttajilla on käytössään korkealaatuisia ADR-menettelyjä elinkeinonharjoittajien kanssa syntyneiden sopimusriitojen ratkaisemiseksi muun muassa monikielisen, verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin kautta.

a) Direktiivi 2013/11/EU

Direktiivin mukaan jäsenvaltioiden tehtävänä on edistää EU:n kuluttajien mahdollisuuksia käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä sekä varmistaa, että kuluttajat voivat kääntyä laadultaan sertifioitujen ADR-elinten puoleen ratkaistakseen EU:hun sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan kanssa syntyneet, tuotteen tai palvelun ostoa koskevat riidat.[13] Tämä koskee kuluttajien yrityksiä vastaan aloittamia valtion sisäisiä ja rajat ylittäviä riitamenettelyjä kaikkialla unionissa ja käytännössä kaikilla vähittäiskaupan sektoreilla (vaihtoehtoisen riidanratkaisun täysi kattavuus) riippumatta siitä, onko ostos tehty verkossa vai myymälässä. Direktiivissä säädetään ADR-elimiä sitovista laatuvaatimuksista, joita ovat saatavuuden, asiantuntemuksen, riippumattomuuden, puolueettomuuden, avoimuuden, tehokkuuden, oikeudenmukaisuuden, vapauden ja laillisuuden periaatteet, sekä elinten hoitamista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä ja vähemmässä määrin myös niistä olennaisista vaatimuksista, joihin vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn lopputulos perustuu.[14] Vaatimusten noudattaminen varmistetaan erityisen sertifiointi- ja seurantajärjestelmän avulla: jäsenvaltioiden osoittamat kansalliset toimivaltaiset viranomaiset laativat ja ylläpitävät kansallisia luetteloja ADR-elimistä, jotka ne ovat sertifioineet varmistettuaan niiden noudattavan direktiivin laatuvaatimuksia. Kansalliset luettelot sertifioiduista ADR-elimistä toimitetaan komissiolle. Kansalliset toimivaltaiset viranomaiset seuraavat jatkuvasti, että ADR-elimet noudattavat vaatimuksia, ja luettelossa säilytetään vain vaatimuksia noudattavat ADR-elimet. Tietyissä erityistilanteissa elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus ilmoittaa kuluttajille

---

[12] Ks. 3 kohdan c alakohta jäljempänä.

[13] Ks. kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 5 artiklan 1 kohta. Säännöksen mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että saatavilla on kattava ADR-elinten muodostama kansallinen järjestelmä, mutta myös edistettävä kuluttajien mahdollisuuksia käyttää tätä järjestelmää.

[14] Laatuvaatimukset on esitetty direktiivin II luvussa (5–12 artikla).

yksi tai useampi vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, jolla on toimivalta käsitellä kyseiseen elinkeinonharjoittajaan liittyviä riitoja.[15]

Direktiivissä pyritään vähimmäistason yhdenmukaistamiseen. Siinä ei määrätä ADR-elimiä koskevasta erityisestä yritys-[16] tai rahoitusmallista[17] tai maantieteellisestä ja toimialakohtaisesta kattavuudesta[18]. Direktiivissä ei myöskään säädetä tietynlaisesta vaihtoehtoisesta riidanratkaisumenettelystä[19], menettelyyn osallistumisen vapaaehtoisuudesta tai pakollisuudesta[20] tai menettelyn lopputuloksen sitovuudesta[21]. Koska direktiivissä pyritään vähimmäistason yhdenmukaistamiseen, jäsenvaltiot voivat laatia tai ylläpitää direktiivissä säädettyjä laatuvaatimuksia tiukempia vaatimuksia.[22] Jäsenvaltioilla on näin ollen merkittävä joustovara, mitä tulee vaihtoehtoisen riidanratkaisun täyttä kattavuutta koskevan vaatimuksen noudattamiseen ja kansallisten vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöjen suunnitteluun.[23]

b) Asetus (EU) N:o 524/2013

Kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen perustana on järjestelmä, joka muodostuu kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin mukaisesti perustetuista laatusertifioinnin saaneista ADR-elimistä. Asetus koskee kuluttajariitoja, jotka koskevat verkossa ostettuja tavaroita tai palveluja. Asetuksella pyritään kehittämään erityisesti sisämarkkinoiden digitaalista ulottuvuutta.

Asetuksessa säädetään, että komissio perustaa eurooppalaisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin ja ylläpitää sitä. Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi on monikielinen, interaktiivinen verkkosivusto, jonka kautta kuluttajat voivat ilmoittaa

---

15 Ks. kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 13 artikla.

16 Julkinen tai yksityinen.

17 Julkinen, yksityinen tai sekarahoitus.

18 Eli käsitteleekö ADR-elin kaikille kyseisen jäsenvaltion alueille vai vain osaan alueista sijoittautuneita elinkeinonharjoittajia koskevia riitoja ja kaikkien vai vain tiettyjen vähittäiskaupan sektoreiden kuluttajariitoja.

19 Valituslautakunnat, sovittelu sekä asiamies-, välimies- tai muu menettely, mukaan lukien näiden menettelyjen yhdistelmät. On syytä huomauttaa, että EU:ssa ei ole käytössä yhteistä termistöä erilaisten vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen ja aiheeseen liittyvien termien taustalla olevien käsitteiden erittelemiseksi. Esimerkiksi sellaisten termien kuin ’sovittelu’ tai ’asiamies’ taustalla olevat käsitteet vaihtelevat huomattavasti jäsenvaltioittain. Siksi kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevassa direktiivissä erilaiset vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt on jaoteltu luokittain ja siinä vältetään edellä esitettyjen termien käyttöä (ks. kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 2 artikla).

20 Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 1 artiklan toisessa virkkeessä selvennetään, että vaikka direktiivissä säädetään EU:n tasolla vapaaehtoisuuteen perustuvasta vaihtoehtoisesta riidanratkaisujärjestelmästä, jäsenvaltiot voivat halutessaan määrätä vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin osallistumisen pakolliseksi kansallisella tasolla, edellyttäen että asiaankuuluva kansallinen lainsäädäntö ei estä osapuolia käyttämästä oikeuttaan turvautua tuomioistuinjärjestelmään.

21 Vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn lopputuloksen sitovuus voi perustua esimerkiksi lopputuloksen lainvoimaisuuteen (kuten kuluttajariitoja koskevien välimiesmenettelyjen tapauksessa) tai siihen, että elinkeinonharjoittaja on sellaisen elinkeinoelämän järjestön jäsen, jonka perustamissäännöissä järjestön jäsenille asetetaan tätä koskevia velvoitteita, tai siihen, että elinkeinonharjoittaja on antanut kuluttajalle sitoumuksen (esimerkiksi elinkeinonharjoittajan kuluttajasopimuksissa käyttämien ehtojen muodossa).

22 Ks. kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 2 artiklan 3 kohta.

23 Syynä tähän on se, että jäsenvaltioilla on parhaat edellytykset arvioida, mikä vaihtoehtoinen riidanratkaisumalli toimii parhaiten kullakin vähittäiskaupan sektorilla, sekä se, että näin jäsenvaltiot pystyvät tarvittaessa kehittämään vaihtoehtoista riidanratkaisua olemassa olevien perinteidensä pohjalta (ks. kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin johdanto-osan 15 kappale).

verkkovälitteisesti yrityksiä vastaan aloittamistaan (valtion sisäisistä tai rajat ylittävistä) riitamenettelyistä, jotka koskevat verkko-ostoksia. Foorumilla osapuolille ilmoitetaan yksi tai useampi laatusertifioinnin saanut ADR-elin, joka on toimivaltainen käsittelemään tapausta, ja foorumi toimittaa riidan sen ADR-elimen käsiteltäväksi, jonka käytöstä osapuolet ovat sopineet. Sen jälkeen ADR-elin voi halutessaan käyttää foorumin asianhallintajärjestelmää ja käsitellä tapauksen foorumilla verkossa. Jos osapuolet eivät pääse sopimukseen ADR-elimestä 30 päivän kuluessa valituksen toimittamisesta, tapauksen käsittely päätetään foorumilla automaattisesti.[24] Tapauksen käsittelyn päättäminen automaattisesti ei estä kuluttajaa jatkamasta valitusmenettelyä foorumin ulkopuolella (esimerkiksi toimittamalla valitus suoraan ADR-elimelle). Foorumin käyttäjät voivat saada apua ODR-yhteyspisteiden verkostolta. Yhteyspisteet tarjoavat tietoa erityisesti verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käytöstä, ADR-elimistä, kuluttajien oikeuksista ja muista oikeussuojakeinoista, ja lisäksi ne tarjoavat näihin aiheisiin liittyvää apua.[25] Jokainen jäsenvaltio nimeää ODR-yhteyspisteen, jossa on vähintään kaksi verkkovälitteisen riidanratkaisun neuvojaa. Kansalliset ODR-yhteyspisteet tekevät yhteistyötä komission hallinnoiman verkoston puitteissa. Verkossa toimivien elinkeinonharjoittajien ja markkinapaikkojen on ilmoitettava verkkosivustoillaan sähköinen linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille. Verkossa toimivien elinkeinonharjoittajien on annettava myös sähköpostiosoitteensa[26].

Asetusta sovelletaan myös sellaisiin riitoihin, joita koskevan menettelyn elinkeinonharjoittaja on aloittanut kuluttajaa vastaan, sikäli kuin siinä jäsenvaltiossa, jossa kuluttajan asuinpaikka on, tällaiset riidat voidaan ratkaista ADR-elintä käyttämällä.[27]

3. Direktiivin 2013/11/EU soveltaminen

a) Saattaminen osaksi jäsenvaltioiden lainsäädäntöä

Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 25 artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltioiden oli saatettava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset voimaan viimeistään 9. heinäkuuta 2015. Komissio tuki täytäntöönpanoprosessia perustamalla vaihtoehtoista riidanratkaisua käsittelevän asiantuntijaryhmän, joka kokoontui neljä kertaa vuoden 2013 ja vuoden 2015 alkupuolen välillä.[28] Useat jäsenvaltiot eivät kuitenkaan toimittaneet ajoissa tietoja kansallisista

[24] Yleisluontoinen kaavio foorumin työnkulusta on esitetty ensimmäisessä kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annettua asetusta käsittelevässä kertomuksessa (COM(2017) 744 final, s. 2).

[25] Asetuksen mukaan ODR-yhteyspisteiden on tarjottava palvelujaan rajat ylittävissä tapauksissa, mutta jäsenvaltioilla on sääntelymahdollisuus, jonka puitteissa ne voivat edellyttää, että ODR-yhteyspisteet tarjoavat kaikkia palvelujaan tai osaa niistä myös valtion sisäisissä tapauksissa.

[26] Kuluttajan on annettava verkossa toimivan elinkeinonharjoittajan sähköpostiosoite voidakseen tehdä valituksen eurooppalaisella verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla. Kuluttaja voi myös valita elinkeinonharjoittajan luettelosta, jos kyseinen verkossa toimiva elinkeinonharjoittaja on rekisteröitynyt verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille.

[27] Ks. kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen 2 artiklan 2 kohta.

[28] Vaihtoehtoista riidanratkaisua käsittelevä asiantuntijaryhmä koostui jäsenvaltioiden nimittämistä asiantuntijoista. Kaikkiin tai osaan kokouksista osallistui myös edustajia ETA-maista, jotka eivät ole EU:n jäsenvaltioita, sekä Euroopan parlamentin pääsihteeristön edustajia.

täytäntöönpanotoimenpiteistään. Noudattamista koskevan arvioinnin lopputuloksena komissio käynnisti rikkomismenettelyn 16:ta jäsenvaltiota vastaan näiden jätettyä ilmoittamatta täytäntöönpanotoimenpiteistään (osittain tai kokonaan). Tämän jälkeen kaikki asianomaiset jäsenvaltiot ilmoittivat panneensa direktiivin kaikilta osin täytäntöön. Komissio päätti kaikki rikkomismenettelyt suoritettuaan ylimääräisen tarkastuksen, joka vahvisti, että direktiivi oli saatettu kaikilta osin osaksi kansallista lainsäädäntöä. Lisäksi komissio käynnisti jäsennellyt vuoropuhelut (EU Pilot) kahden jäsenvaltion kanssa. Molemmat EU Pilot -menettelyt päätettiin myöhemmin.[29]

Vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevaa direktiiviä alettiin soveltaa ETA-maissa Islannissa, Liechtensteinissa ja Norjassa 1. heinäkuuta 2017. Islanti ei ole vielä toimittanut tietoja direktiivin saattamisesta osaksi kansallista lainsäädäntöään.[30]

b) Kansallisten vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien suunnittelu

Jäsenvaltiot ovat hyödyntäneet eri tavoilla direktiivin mahdollistaman liikkumavaran direktiivin säännösten täytäntöönpanossa. Useimmat jäsenvaltiot ovat valinneet ADR-elimiä koskevan avoimen luettelon järjestelmän, jossa sertifiointia hakeva riidanratkaisuelin sertifioidaan ADR-elimeksi, jos se täyttää direktiivissä asetetut laatuvaatimukset sellaisina, kuin ne on saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä. Pieni osa jäsenvaltioista on valinnut lopullisen ja tyhjentävän luettelon järjestelmän, jossa ADR-elimet on kirjattu täytäntöönpanosäädöksiin ja jossa sertifiointia ei myönnetä uusille ADR-elimille.[31] Joissakin jäsenvaltioissa, joissa on käytössä avoin luettelo ADR-elimistä, täytäntöönpanosäädökset velvoittavat tietyt julkiset riidanratkaisuelimet hakemaan sertifiointia ADR-elimiksi.[32]

Useimmissa jäsenvaltioissa hyväksytään kaikki direktiivissä esitetyt menettelyt mahdollisiksi vaihtoehtoisiksi riidanratkaisumenettelyiksi. Pieni osa jäsenvaltioista on kuitenkin rajannut kuluttaja-asioiden välimiesmenettelyt täytäntöönpanosäädöstensä soveltamisalan ulkopuolelle.[33] Vain muutamat jäsenvaltiot ovat hyödyntäneet kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 2 artiklan 2 kohdan a alakohdassa tarjottua mahdollisuutta tunnustaa yrityssovittelija (”médiateurs d’entreprise”) mahdolliseksi ADR-elimeksi.[34]

Valtaosassa jäsenvaltioista täytäntöönpanosäädökset heijastavat direktiivin laatuvaatimusten takaamaa kuluttajasuojan tasoa, mutta useat jäsenvaltiot ovat lisäksi asettaneet ylimääräisiä tai tiukempia laatuvaatimuksia joko itse täytäntöönpanosäädöksissä tai myöntämällä kansallisille

[29] Yksi jäsenvaltioista kumosi alkuperäiset täytäntöönpanosäädöksensä ja hyväksyi uudet säädökset, jotka noudattavat kaikilta osin direktiivin vaatimuksia. Toisessa EU Pilot -tapauksessa komissiolla oli alun perin tapaukseen liittyviä huolia, joita jäsenvaltion kanssa käyty vuoropuhelu lievensi.

[30] EFTAn valvontaviranomainen on tämän johdosta nostanut EFTAn tuomioistuimessa kanteen Islantia vastaan.

[31] Esimerkiksi Itävalta.

[32] Esimerkiksi Puola, jossa täytäntöönpanosäädöksissä edellytetään, että energia-alan sääntelyvirasto, sähköisen viestinnän virasto, rahoitusalan valvontaviranomainen, rahoitusalan asiamies, rautatieliikenteen virasto ja elinkeinonvalvontayksikkö tarjoavat vaihtoehtoisen riidanratkaisun palveluja ja hakevat sertifiointia ADR-elimiksi.

[33] Esimerkiksi Ranska. Saksassa täytäntöönpanosäädöksistä on rajattu pois menettelyt, joissa kuluttaja määrätään hyväksymään tietty ratkaisu tai joissa kuluttajalle ei anneta mahdollisuutta käyttää oikeuttaan käynnistää tuomioistuinmenettely.

[34] Esimerkiksi Espanja ja Ranska.

toimivaltaisille viranomaisilleen valtuudet asettaa niiden valvomille ADR-elimille ylimääräisiä tai tiukempia vaatimuksia.

Esimerkkejä ylimääräisistä tai tiukemmista kansallisista laatuvaatimuksista

- Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 6 artiklan 1 kohdan a alakohdassa säädetään, että vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on oltava ”tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun – – alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus”. Saksan täytäntöönpanosäädöksissä edellytetään lisäksi, että näillä henkilöillä on täysi asianajajan pätevyys tai että he ovat sertifioituja sovittelijoita. Tšekin täytäntöönpanosäädöksissä puolestaan vaaditaan oikeustieteen yliopisto- tai maisterintutkintoa. Myös Puola on asettanut erityisiä lisävaatimuksia, jotka koskevat sellaisten henkilöiden pätevyyttä, jotka vastaavat vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta tietyissä julkisissa ADR-elimissä.[35]
- Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 8 artiklan c alakohdassa säädetään, että vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn on oltava maksuton tai kuluttajien saatavissa nimellistä korvausta vastaan. Tšekin, Espanjan, Ranskan, Liettuan ja Suomen täytäntöönpanosäädöksissä vaihtoehtoinen kuluttajariitojen ratkaisu on aina maksutonta kuluttajille. Slovakiassa täytäntöönpanosäädökset rajoittavat kuluttajille koituvat kustannukset viiteen euroon, Tanskassa puolestaan sataan Tanskan kruunuun.
- Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 8 artiklan e alakohdassa säädetään, että erittäin monimutkaisissa riita-asioissa ADR-elin voi harkintansa mukaan pidentää vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn päättämiselle asetettua 90 päivän määräaikaa. Belgian lainsäädännössä säädetään lisäksi, että 90 päivän määräaikaa voidaan pidentää vain kerran (enintään 180 päivään), ja Portugalin lainsäädännön mukaan sitä voidaan pidentää enintään kaksi kertaa (enintään 270 päivään).
- Yhdistyneen kuningaskunnan siviili-ilmailuviranomainen, joka on yksi Yhdistyneen kuningaskunnan kansallisista toimivaltaisista viranomaisista, on julkaissut oppaan ADR-elimeksi hakeutuville (”Guidance for ADR Applicants”). Useat oppaan sisältämistä laatuvaatimuksista ovat tiukempia kuin Yhdistyneen kuningaskunnan täytäntöönpanosäädöksissä asetetut vaatimukset.[36]

Tekstiruutu 1

c) Kansallisten vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöjen suunnittelu

Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin 24 artiklan 2 kohdan mukaan jäsenvaltioiden oli ilmoitettava komissiolle ensimmäinen luettelo ADR-elimistään

[35] Ks. alaviite 32 edellä. Esimerkiksi Puolan rahoitusalan asiamiehen virastossa vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavilta henkilöiltä vaaditaan oikeustieteellistä tutkintoa tai korkeampaa taloustieteiden koulutusta.

[36] Opas on saatavilla osoitteessa http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF

viimeistään 9. tammikuuta 2016. Koska direktiivin saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä myöhästyi useissa jäsenvaltioissa, nämä jäsenvaltiot myös ilmoittivat ADR-elinten luettelonsa komissiolle myöhässä. Käytännössä vaihtoehtoisen riidanratkaisun täysi maantieteellinen ja sektorikohtainen kattavuus saavutettiin vasta vuoden 2018 lopulla.[37] Tähän mennessä kaikki jäsenvaltiot sekä Liechtenstein ja Norja ovat ilmoittaneet yhteensä 460 ADR-elintä.

Vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöt vaihtelevat laajasti jäsenvaltioiden välillä. Eroja on erityisesti sertifioitujen ADR-elinten määrissä sekä vaihtoehtoisen riidanratkaisun toteutusmuodoissa: yritysmalleissa, rahoituksessa, kattavuudessa ja siinä, minkä tyyppisiä vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä on käytössä. Myös samat ADR-elinten yritysmallit eroavat toisistaan. Jotkin yksityiset ADR-elimet ovat esimerkiksi voittoa tavoittelemattomia, kun taas toiset pyrkivät tuottamaan voittoa. Useimmissa jäsenvaltioissa on yksi tai useampi toissijainen ADR-elin, joka on toimivaltainen käsittelemään sellaisia riitoja, jotka eivät kuulu muiden ADR-elinten toimivaltaan.[38]

Esimerkkejä kansallisten vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöjen moninaisuudesta

- Romania on ilmoittanut vain yhden ADR-elimen, joka käsittelee kaikkien vähittäiskaupan sektoreiden kuluttajariitoja. Koska kyseessä on julkinen elin, kyseinen ADR-elin on luonteeltaan voittoa tavoittelematon.
- Ranska on ilmoittanut 99 sektorikohtaista ADR-elintä, joiden joukossa on kolme julkista elintä, 43 yrityssovittelijaa (”médiateurs d’entreprise”), 27 järjestöön tai liittoon kuuluvaa ADR-elintä, 24 sovittelijajärjestöä sekä kaksi kollegiaalista sovittelukomiteaa. Jotkin yksityisistä ADR-elimistä pyrkivät tuottamaan voittoa. Ranskan täytäntöönpanosäädösten mukaisesti yksikään Ranskan ADR-elimistä ei tarjoa menettelyjä, joissa osapuolet määrätään hyväksymään tietty ratkaisu.

Tekstiruutu 2

Kansallisten ADR-elinten muodostamien toimintaympäristöjen moninaisuus on havaittavissa myös kansallisten toimivaltaisten viranomaisten välisissä eroissa. Useimmat jäsenvaltiot ovat nimittäneet vain yhden kansallisen toimivaltaisen viranomaisen.[39] Kansalliseksi toimivaltaiseksi viranomaiseksi on useimmiten nimitetty kuluttajapolitiikasta vastaava viranomainen tai alakohtainen sääntelyviranomainen. Ranskassa on perustettu erityinen elin hoitamaan kansallisen toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä: kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaava arviointi- ja seurantakomissio ”Commission d’Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation”. Sertifiointimenettelyt ja seurantakäytännöt vaihtelevat jäsenvaltioittain. Useimmat kansalliset toimivaltaiset viranomaiset noudattavat vakiomuotoista sertifiointimenettelyä, joka käynnistyy, kun sertifioiduksi ADR-elimeksi haluava riidanratkaisuelin toimittaa tätä koskevan epävirallisen hakemuksen. Kansalliset

[37] Vaihtoehtoisen riidanratkaisun kattavuudessa on edelleen joitakin yksittäisiä aukkoja.

[38] Joissakin näistä jäsenvaltioista toissijainen ADR-elin voi käsitellä myös sellaisia riitoja, joiden osalta vaihtoehtoisen riidanratkaisun kattavuus on varmistettu sektorikohtaisen ADR-elimen myötä.

[39] Seuraavat jäsenvaltiot ovat päättäneet nimetä useamman kuin yhden kansallisen toimivaltaisen viranomaisen: Saksa, Espanja, Italia, Liettua, Alankomaat, Itävalta ja Yhdistynyt kuningaskunta.

toimivaltaiset viranomaiset hoitavat seurantavelvollisuutensa pääasiassa tarkastelemalla ADR-elinten vuotuisia toimintakertomuksia sekä valitusten sisältämiä tietoja. Joissakin jäsenvaltioissa kansalliset toimivaltaiset viranomaiset vaihtavat myös säännöllisesti tietoja valvomiensa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kanssa[40] ja/tai suorittavat säännöllisesti tarkastuksia[41]. Niissä jäsenvaltioissa, joissa on useampi kuin yksi kansallinen toimivaltainen viranomainen, valtion sisäisen koordinoinnin ja yhteistyön taso kansallisten toimivaltaisten viranomaisten välillä vaihtelee. Joissakin näistä jäsenvaltioista kansalliset toimivaltaiset viranomaiset toimivat jokseenkin toisistaan riippumattomasti, kun taas toisissa jäsenvaltioissa[42] on säädetty säännöllisestä koordinoinnista ja parhaiden käytäntöjen vaihdosta.

d) Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin vaikutus ja kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöönotto jäsenvaltioissa

Direktiivi on yhtenäistänyt ja täydentänyt kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua jäsenvaltioissa sekä parantanut riidanratkaisun laatua. Jäsenvaltiot, joissa vaihtoehtoinen riidanratkaisu ei entuudestaan ollut vakiintunut käytäntö, ovat lisänneet vaihtoehtoisen riidanratkaisun kansallisiin kuluttajariitojen riidanratkaisujärjestelmiinsä. Niissä jäsenvaltioissa, joissa vaihtoehtoinen riidanratkaisu oli käytössä jo entuudestaan, direktiivi kannusti tarkastelemaan aikaisempien vaihtoehtoisen riidanratkaisun rakenteiden tehokkuutta sekä täydentämään ja parantamaan niitä, jotta ne vastaisivat direktiivin vaatimuksia täyden kattavuuden ja laadun osalta. Olemassa olevat kuluttajariitoja käsittelevät riidanratkaisuelimet, jotka tavoittelevat sertifiointia ADR-elimiksi, saivat kannustimen arvioida organisaatiotaan, menettelyjään ja tapausten käsittelyyn liittyviä prosessejaan. Riidanratkaisuelimet kehittivät verkkosivustojaan, muokkasivat organisaatioitaan ja menettelyjään tai muuttivat hallintorakenteitaan. Yleisesti ottaen riidanratkaisuelinten ja menettelyjen avoimuus on lisääntynyt merkittävästi, tapausten käsittelyajat ovat lyhentyneet, ADR-elimet tarjoavat enemmän koulutusta henkilöstöilleen ja käyttäjät ovat tyytyväisempiä ADR-elinten tarjoamiin palveluihin. Korkealaatuisten vaihtoehtoisten riidanratkaisuinfrastruktuurien luominen on kannustanut myös elinkeinonharjoittajia arvioimaan ja parantamaan valitusten käsittelyssä noudattamiaan sisäisiä menettelyjä.[43]

---

[40] Esimerkiksi järjestämällä kansallisia vaihtoehtoista riidanratkaisua käsitteleviä kokouksia, jotka kokoavat yhteen kaikki kyseisen jäsenvaltion ADR-elimet.

[41] Esimerkiksi Belgia, jossa kansallinen toimivaltainen viranomainen suorittaa kerran vuodessa laajan tarkastuksen kahden sertifioidun ADR-elimen osalta ja suppean tarkastuksen muiden sertifioitujen ADR-elinten osalta. Laajoissa tarkastuksissa arvioidaan, missä määrin ADR-elin noudattaa kaikkia eri laatuvaatimuksia, kun taas suppeissa tarkastuksissa arvioidaan saatavuuden ja avoimuuden vaatimusten noudattamista tutkimalla ADR-elimen verkkosivustoa, vuosikertomuksia ja henkilöstön suorittamia koulutuksia. Ks. Biard, A., ”On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience” (ei vielä julkaistu), osio 1.3.

[42] Esimerkiksi Italia, jossa keskitettynä yhteyspisteenä komission suuntaan toimiva talouden kehittämisestä vastaava ministeriö pitää säännöllisesti koordinointi- ja ohjauskokouksia (”Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo”) muiden Italian kansallisten toimivaltaisten viranomaisten kanssa.

[43] Tiedot on saatu elinkeinonharjoittajilta vuonna 2018 pidetyn, vaihtoehtoista riidanratkaisua käsitelleen kokouksen sekä muiden komission isännöimien vaihtoehtoista/verkkovälitteistä riidanratkaisua käsittelevien sidosryhmätapahtumien yhteydessä. Tämä heijastuu myös elinkeinonharjoittajien verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käytöstä sekä palautteesta, jota on kerätty elinkeinonharjoittajilta komission toteuttamien vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevien viestintäkampanjoiden yhteydessä. Komission vuoden 2019 kuluttajatulostaulun (ei vielä julkaistu) tietojen mukaan 64,6 prosenttia kuluttajista

ADR-elimille asetetut avoimuusvaatimukset, erityisesti vuotuisten toimintakertomusten julkaisemista koskeva vaatimus, sekä sertifiointi- ja seurantajärjestelmä tarjoavat ADR-elimille merkittävän kannustimen arvioida suoritustaan jatkuvasti. Myös kansallisia toimivaltaisia viranomaisia koskeva velvoite raportoida kansallisesta vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöstä edistää kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun kokonaistehokkuuden säännöllistä tarkastelua jäsenvaltioissa. Ensimmäisten uuden sääntelykehyksen myötä saatujen kokemusten pohjalta useissa jäsenvaltioissa käydään parhaillaan keskusteluja vaihtoehtoisen riidanratkaisun kansallisten toimintaympäristöjen mahdollisesta muokkaamisesta sekä kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun toteuttamisen hyvien käytäntöjen yksilöimisestä. Näihin keskusteluihin liittyy yhä kiinteämmin rajat ylittävä ulottuvuus, kun yhdessä jäsenvaltiossa hyväksi havaitut suunnitteluratkaisut päätetään ottaa käyttöön muissa jäsenvaltioissa.[44] Eurooppaan onkin syntymässä koko unionin laajuinen ADR-sidosryhmien yhteisö.

Vaikka vaihtoehtoisen riidanratkaisun saatavuutta ja laatua on parannettu kaikkialla EU:ssa, uuden kehyksen käyttöönotossa on eroja jäsenvaltioiden välillä. Jäsenvaltiot voidaan tämän suhteen jakaa karkeasti kolmeen ryhmään: i) jäsenvaltiot, joissa oli jo entuudestaan pitkälle kehittynyt vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintakulttuuri ja joissa vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöönotossa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia (esimerkiksi Suomi); ii) jäsenvaltiot, joissa oli olemassa oleva mutta puutteellinen vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristö ja joissa kehityssuuntaus on nouseva (esimerkiksi Saksa); sekä iii) jäsenvaltiot, joissa ei ollut entuudestaan vaihtoehtoisen riidanratkaisun perinnettä ja joissa sen käyttöönotto on edelleen hidasta (esimerkiksi Slovenia).

Kaiken kaikkiaan uuden vaihtoehtoisen riidanratkaisun kehyksen käyttö on edelleen vajaata. Tätä kertomusta varten kerätyn näytön perusteella voidaan yksilöidä kolme keskeistä haastetta, jotka tällä hetkellä estävät kehyksen täyden tehokkuuden saavuttamisen:

(1) Tietoisuus vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja sitä koskevat näkemykset

Yleinen tietoisuus vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta on lisääntynyt sekä kuluttajien että vähittäismyyjien keskuudessa, mutta joillakin alueilla ja vähittäiskaupan sektoreilla asiasta ei edelleenkään olla riittävän tietoisia. Yleisesti ottaen pk-yritykset ovat vähemmän tietoisia vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta kuin suuret vähittäismyyjät[45]. Sekä kuluttajilla että elinkeinonharjoittajilla on vääriä käsityksiä vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja ADR-elimistä. Toisinaan kuluttajat esimerkiksi sekoittavat keskenään ADR-elimen ja elinkeinonharjoittajan asiakaspalvelun tai kokevat, että ADR-elimet ovat puolueellisia ja suosivat elinkeinonharjoittajaa. Näin on erityisesti silloin, kun ADR-elimen ja

---

teki valituksen suoraan vähittäismyyjälle tai palveluntarjoajalle. Tämä on kymmenen prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2016.

[44] Esimerkiksi tietyt eteläisen Euroopan ADR-elimet ovat ottaneet käyttöön Pohjoismaista lähtöisin olevia käytäntöjä, joiden mukaan tietty toimija paljastetaan julkisuudessa sen maineen huonontamiseksi (”naming and shaming”).

[45] Kuluttajatulostaulun vuoden 2017 painoksen mukaan yli puolet (55,2 prosenttia) vähittäismyyjistä oli tietoisia vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ks. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, s. 66). Kuluttajatulostaulun vuoden 2019 painoksessa (ei vielä julkaistu) osuus on verrannollinen tähän lukuun.

elinkeinonharjoittajan tai tämän elinkeinoelämän järjestön välillä on yhteyksiä tai kun vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn lopputulos vahvistaa elinkeinonharjoittajan kannan.[46] Elinkeinonharjoittajat katsovat toisinaan, että ADR-elimet ajavat kuluttajien etuja ja että ne ovat näin ollen puolueellisia ja suosivat kuluttajaa. Tilannetta vaikeuttaa vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöjen moninaisuus: käytössä on runsaasti erilaisia vaihtoehtoisen riidanratkaisun malleja, elinten nimiä[47] ja menettelyjä[48].

(2) Kansallisissa vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöissä toimiminen

Vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöjen moninaisuus tekee niissä toimimisen vaikeaksi kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille erityisesti niissä jäsenvaltioissa, joissa on suuri määrä sertifioituja ADR-elimiä. Yleisesti ottaen kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien on vaikeampaa määritellä, minkä ADR-elimen puoleen kääntyä, kun samalla vähittäiskaupan sektorilla toimii useampi kuin yksi ADR-elin. Jäsenvaltion vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristössä toimiminen on haastavaa erityisesti silloin, kun jonkin vähittäiskaupan sektorin ADR-elinten vastuualueet rajoittuvat vain tiettyihin riita-asioihin. Tämän seurauksena kuluttaja voi joutua kääntymään kahden ADR-elimen puoleen saadakseen ongelmansa käsitellyksi kokonaan.[49]

(3) Elinkeinonharjoittajien osallistuminen vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin

Elinkeinonharjoittajien osallistuminen vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun on lisääntynyt hitaasti mutta varmasti vuodesta 2014 lähtien, mutta siitä huolimatta vain kolmannes vähittäismyyjistä on tällä hetkellä halukkaita käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua.[50] Tämä on selkeästi riittämätöntä siitäkin huolimatta, että merkittävä osa niistä vähittäismyyjistä, jotka eivät käytä vaihtoehtoista riidanratkaisua, ratkaisee riidat

---

[46] Ks. esimerkiksi Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), ”Alternative dispute resolution and the court system, Final report” (huhtikuu 2018), saatavilla osoitteessa https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, s. 2.

[47] A. Biardin teoksen ”On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience” (ei vielä julkaistu) osion 2.2 mukaan Belgian toissijaisen ADR-elimen nimi (”Service de Médiation pour le Consommateur” / ”Consumentenombudsdienst”) voi saada aikaan sen, että elinkeinonharjoittajat katsovat, että kyseinen ADR-elin ajaa kuluttajien etuja eli on puolueellinen ja suosii kuluttajaa.

[48] Tutkimusten mukaan myös kunkin jäsenvaltion kulttuurille ominaiset tekijät muokkaavat kuluttajien näkemyksiä vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn oikeudenmukaisuudesta. Esimerkiksi Saksassa kuluttajat arvostavat tyypillisesti virallisempia ja oikeusteitse hoidettavia menettelyjä, kun taas Yhdistyneessä kuningaskunnassa kuluttajat arvostavat enemmän sitä, että heitä kuunnellaan ja että heidän avullaan muut voivat välttää saman ongelman. Lisäksi kuluttajien odotukset vaihtoehtoisesta riidanratkaisumenettelystä vaihtelevat sen mukaan, onko ADR-elin julkinen vai yksityinen elin. Ks. Creutzfeldt, N., hankekertomus: ”Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe” (2016), saatavilla osoitteessa https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf

[49] Joissakin jäsenvaltioissa on esimerkiksi sektorikohtaisia ADR-elimiä, jotka käsittelevät EU:n matkustajien oikeuksiin liittyviä riitoja (esimerkiksi lakisääteiset korvaukset myöhästyneistä lennoista), kun taas muut samaan aiheeseen (esimerkiksi pakettimatkoihin) liittyvät riidat kuuluvat toissijaisen ADR-elimen toimivaltaan.

[50] Kuluttajatulostaulun vuoden 2017 painoksen mukaan vain vajaa kolmannes (31,8 prosenttia) vähittäismyyjistä oli halukkaita käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua, mikä on 1,6 prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2014 (ks. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, s. 66). Kuluttajatulostaulun vuoden 2019 painoksessa (ei vielä julkaistu) osuus on kasvanut hieman tästä ja on 1,5 prosenttiyksikköä suurempi.

kahdenvälisesti kuluttajan kanssa.[51] Sen ansiosta, että direktiivi sallii jäsenvaltioiden suunnitella kansalliset vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristönsä joustavasti, useissa jäsenvaltioissa on kehitetty tai säilytetty sellaisia vaihtoehtoisen riidanratkaisun malleja, joissa osallistumisluvut ovat korkeita. Tällaisia vaihtoehtoisen riidanratkaisun malleja esiintyy jokaisessa seuraavista neljästä ryhmästä:

i. mallit, joissa elinkeinonharjoittajan osallistuminen on pakollista kansallisen lainsäädännön nojalla
ii. mallit, joissa elinkeinonharjoittajan osallistuminen ei ole kansallisen lainsäädännön mukaan pakollista mutta joissa elinkeinonharjoittaja on kuitenkin velvoitettu osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn[52]
iii. mallit, joissa elinkeinonharjoittajan osallistuminen ei ole kansallisen lainsäädännön mukaan pakollista eikä elinkeinonharjoittaja ole muulla tavoin velvoitettu osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn mutta joissa häntä kannustetaan osallistumaan siihen erityisen järjestelmän myötä[53]
iv. mallit, joissa elinkeinonharjoittajan osallistuminen ei ole kansallisen lainsäädännön mukaan pakollista, elinkeinonharjoittaja ei ole muulla tavoin velvoitettu osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn eikä erityinen järjestelmä kannusta häntä osallistumaan siihen[54].

Useilla alueilla ja vähittäiskaupan sektoreilla on kuitenkin havaittavissa, että tarjolla olevissa vaihtoehtoisen riidanratkaisun malleissa elinkeinonharjoittajien osallistumisaste on riittämätön.

Komissio toteutti vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevia viestintäkampanjoita vuosina 2016, 2017 ja 2018 parantaakseen kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien tietoisuutta ja ymmärrystä vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä laajentaakseen vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöönottoa. Komissio sisällytti kuluttajalainsäädäntöä käsittelevään, pk-yrityksille suunnattuun ”Consumer Law Ready” -koulutusohjelmaan[55] kuluttajariitojen vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevan osion parantaakseen tietoisuutta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja lisätäkseen sen käyttöönottoa erityisesti pk-yritysten keskuudessa. Lisäksi komissio on tukenut ADR-sidosryhmien välistä vuoropuhelua, verkostojen luomista, keskustelua parhaista käytännöistä sekä unionin laajuisen ADR-sidosryhmien yhteisön syntymistä järjestämällä useita

[51] Tämä käy ilmi siitä, että verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla käynnistetään suora sovittelumenettely 42 prosentissa tapauksista (ks. 4 kohdan a alakohdan 2 alakohta jäljempänä), sekä palautteesta, jota on kerätty elinkeinonharjoittajilta komission toteuttamien vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevien viestintäkampanjoiden yhteydessä, ja siitä, että yhä useampi kuluttaja toimittaa valituksensa suoraan vähittäismyyjälle (ks. alaviite 43 edellä).

[52] Esimerkiksi silloin, kun elinkeinonharjoittaja on sellaisen elinkeinoelämän järjestön jäsen, jonka perustamissäännöissä järjestön jäsenille asetetaan tätä koskevia velvoitteita, tai kun elinkeinonharjoittaja on antanut kuluttajalle sitoumuksen (esimerkiksi elinkeinonharjoittajan kuluttajasopimuksissa käyttämien ehtojen muodossa).

[53] Esimerkiksi käytännöt, joiden mukaan tietty toimija paljastetaan julkisuudessa sen maineen huonontamiseksi (”naming and shaming)”.

[54] Esimerkiksi silloin, kun asiaa hoitaa toissijainen ADR-elin ja osallistuminen on elinkeinonharjoittajalle vapaaehtoista ja maksutonta.

[55] https://www.consumerlawready.eu

sidosryhmätapahtumia, kuten vuonna 2018 pidetyn vaihtoehtoista riidanratkaisua käsitelleen kokouksen, joka kokosi yhteen yli 350 Euroopan ADR-yhteisön edustajaa. Tähän sisältyi kuluttajien ja yritysten edustajia, sääntelyviranomaisia, tutkijoita sekä 187 ADR-elinten edustajaa. Lisäksi komissio on tukenut ADR-elinten valmiuksien kehittämistä avustuksilla.

Useimmat jäsenvaltiot ovat tukeneet uutta vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun kehystä kansallisilla, alueellisilla tai paikallisilla viestintätoimilla. ADR-elinten aloitteesta ja komission sidosryhmätapahtumien rohkaisemana on perustettu uusia ADR-verkostoja ja otettu käyttöön ADR-sidosryhmien uusia säännöllisen vuoropuhelun muotoja. Unionin laajuisen ADR-sidosryhmien yhteisön syntyminen on edistänyt tehokkaiden ADR-mallien ja strategioiden vaihtoa, millä pyritään vastaamaan edellä kuvailtuihin haasteisiin mahdollisimman tehokkaasti.

Esimerkkejä toimenpiteistä, joilla on pyritty helpottamaan toimimista kansallisissa vaihtoehtoisen riidanratkaisun toimintaympäristöissä ja vähentämään sekaannuksen riskiä

- Belgian lainsäädännössä yrityssovittelujärjestelmiä (”médiateurs d’entreprise”) ei tunnusteta direktiivin mukaisiksi ADR-elimiksi. Yrityssovittelujärjestelmät eivät lain mukaan saa käyttää sellaisia termejä kuin ’asiamies’, ’sovittelu’, ’välimiesmenettely’, ’oikeutettu yksikkö’ tai ’vaihtoehtoinen riidanratkaisu’, jotta vältetään yrityssovittelujärjestelmien sekoittuminen sertifioitujen ADR-elinten kanssa.[56] Lisäksi keskustelua on herättänyt se, olisiko termi ’asiamies’ (”service de mediation” / ”ombudsdienst”) varattava lainsäädännön nojalla perustetuille ADR-elimille.[57]
- Jotkin jäsenvaltiot ovat perustaneet verkkoportaaleja, jotka auttavat kuluttajia toimimaan kansallisissa ADR-toimintaympäristöissä ja osoittamaan valitukset toimivaltaiselle ADR-elimelle.[58]
- Jotkin jäsenvaltiot harkitsevat ottavansa käyttöön vaatimuksen, joka velvoittaisi ADR-elimet käsittelemään kaikkia tietyn vähittäiskaupan sektorin kuluttajariitoja (eikä pelkästään sektorin tietyllä alalla syntyviä riitoja tai vain tiettyjä riitaan liittyviä näkökohtia).[59]
- Joissakin jäsenvaltiossa pohditaan myös sitä, olisiko sertifioitujen ADR-elinten määrä kullakin vähittäiskaupan sektorilla rajoitettava yhteen.[60]

[56] Code de Droit Économique / Wetboek van economisch recht, XVI 2 §. Ks. Biard, A., ”On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience” (ei vielä julkaistu), osio 1.2.

[57] Jouant, N., ”Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions”, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115 (2017), s. 1 (viittaus: s. 62).

[58] Esimerkiksi Belgia, jossa on tällä hetkellä toiminnassa kolme portaalia: ”Belmed” (https://economie.fgov.be/belmed), kuluttajariitojen sovittelupalvelun verkkosivusto (https://mediationconsommateur.be) sekä verkkoportaali ”Point de contact” / ”Meldpunt” (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). A. Biardin mukaan (ks. aiempi viittaus, osio 2.1) Belgian liittovaltion parlamentille kesäkuussa 2018 esitetyssä lakialoitteessa ehdotetaan kolmen edellä mainitun portaalin yhdistämistä, koska usean verkkoportaalin olemassaolon katsotaan itsessään lisäävän sekaannuksen riskiä kuluttajien keskuudessa.

[59] Ks. Biard, A., aiempi viittaus, osio 2.2.

[60] Ks. esimerkiksi Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), ”Modernising consumer markets: green paper” (2018), saatavilla osoitteessa

- Portugalin kansallinen toimivaltainen viranomainen on kehittänyt ADR-elimille joukon vakiomuotoisia menettelysääntöjä. Näitä vakiomuotoisia menettelysääntöjä käyttää tällä hetkellä seitsemän Portugalin kahdestatoista sertifioidusta ADR-elimestä.
- Portugalin kansallinen toimivaltainen viranomainen on myös tuottanut ADR-elimiä koskevan tiedotemallin, jonka avulla elinkeinonharjoittajat voivat jakaa tietoa kuluttajille.

Tekstiruutu 3

Esimerkkejä ADR-malleista ja toimenpiteistä, joilla pyritään lisäämään elinkeinonharjoittajien osallistumista ADR-menettelyihin sekä parantamaan menettelyjen lopputuloksena määrättyjen vaatimusten noudattamista

- Joillakin sektoreilla (esimerkiksi energiasektorilla) useat jäsenvaltiot ovat säätäneet elinkeinonharjoittajien osallistumisen vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun pakolliseksi kansallisen lainsäädännön nojalla.[61]
- Saksassa on perustettu julkinen ADR-elin lentomatkailualaa varten. Kansallisen lainsäädännön mukaan lentoyhtiön on osallistuttava ADR-menettelyyn kyseisessä elimessä, ellei se noudata sertifioidun yksityisen ADR-elimen käytäntöjä. Laki on kannustanut lentoyhtiöitä liittymään jäseneksi järjestöön, joka ylläpitää matkustajaliikennesektorin alalla toimivaa ADR-elintä. Tällä hetkellä järjestön jäsenistä 44 on lentoyhtiöitä. Liittymällä järjestön jäseneksi lentoyhtiöt ovat hyväksyneet, että ADR-elimen menettelysäännöt sitovat niitä. Vuonna 2018 kyseinen ADR-elin saavutti 86 prosentin selvittämisasteen lentoyhtiöihin liittyvissä riidoissa.[62]
- Alankomaissa kuluttajariitalautakuntien järjestö (”Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken”) ylläpitää yhtä yleistä ja yli 50:tä sektorikohtaista riidanratkaisulautakuntaa. Kunkin vähittäiskaupan sektorin elinkeinoelämän järjestö ja kuluttajajärjestö sopivat yhdessä sektorikohtaisten lautakuntien menettelysäännöistä (sekä asiaankuuluvien kuluttajasopimusten vakioehdoista). Elinkeinoelämän järjestön jäsenyys velvoittaa elinkeinonharjoittajia osallistumaan menettelyyn sektorikohtaisessa lautakunnassa sekä toimimaan menettelyn lopputuloksen määräämällä tavalla. Lopputuloksena saavutettujen määräysten noudattaminen taataan lisäksi elinkeinoelämän järjestön ylläpitämän takuujärjestelmän avulla: jos lautakunta määrää elinkeinonharjoittajan maksamaan tietyn rahasumman kuluttajalle eikä elinkeinonharjoittaja noudata määräystä, kuluttaja voi vaatia korvausta suoraan elinkeinoelämän järjestöltä.
- Suomessa osallistuminen menettelyihin kolmessa sertifioidussa kuluttaja-asioiden ADR-elimessä on elinkeinonharjoittajille vapaaehtoista. ADR-menettely päättyy ei-

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, s. 51 (kappale 152).

61 Ks. kotitalousasiakkaiden ja sähköyhtiöiden välisten riitojen osalta myös sähkön sisämarkkinoita koskevista yhteisistä säännöistä ja direktiivin 2012/27/EU muuttamisesta 5 päivänä kesäkuuta 2019 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2019/944 26 artiklan 3 kohta (EUVL L 158, 14.6.2019, s. 125).

62 Ks. Saksan julkisen liikenteen sovitteluelimen (”Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp”) vuoden 2018 vuotuinen toimintakertomus, saatavilla osoitteessa https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, s. 16.

sitovaan suositukseen. ADR-elimet julkaisevat kaikki merkittävät suositukset verkkosivustoillaan ja seuraavat, noudattavatko elinkeinonharjoittajat suosituksia, kuluttajalle tai elinkeinonharjoittajalle lähetettyjen kyselyjen avulla. Noudattamisaste on 80–100 prosenttia.

- Virossa osallistuminen ADR-menettelyihin kuluttajariitalautakunnassa (”Tarbijavaidluste Komisjon”) on vapaaehtoista. Lautakunta voi kuitenkin ratkaista asian vakiomenettelyllä, jos elinkeinonharjoittaja ei osallistu ADR-menettelyyn. Jos elinkeinonharjoittaja ei noudata lautakunnan päätöstä, elinkeinonharjoittajan nimi asetetaan mustalle listalle (nimi paljastetaan julkisesti elinkeinonharjoittajan maineen huonontamiseksi eli ”naming and shaming”).
- Itävallassa osallistuminen ADR-menettelyihin maan toissijaisessa ADR-elimessä, kuluttaja-asioiden sovitteluelimessä (”Schlichtung für Verbrauchergeschäfte”), on elinkeinonharjoittajille vapaaehtoista. Menettelyt ovat maksuttomia sekä kuluttajille että elinkeinonharjoittajille. Vuonna 2018 elinkeinonharjoittajat osallistuivat 77 prosenttiin ADR-menettelyistä (riitojen selvittämisaste oli 75 prosenttia).[63] Tämä poikkeaa merkittävästi Saksan tilanteesta: Saksassa vain 17 prosenttia elinkeinonharjoittajista osallistui menettelyihin yleisessä kuluttajariitojen sovitteluelimessä (”Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle”), jonka ADR-menettelyt ovat elinkeinonharjoittajille vapaaehtoisia mutta eivät maksuttomia.[64] Saksan parlamentissa käydään parhaillaan keskustelua kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin saksalaisten täytäntöönpanosäädösten uudistamisesta. Keskustelun yhteydessä on pohdittu, olisiko toissijaisten ADR-elinten maksujärjestelyyn sisällytettävä kannustimia elinkeinonharjoittajille esimerkiksi siten, että elinkeinonharjoittajan ensimmäinen osallistuminen menettelyyn toissijaisessa ADR-elimessä säädettäisiin maksuttomaksi.[65]
- Vaihtoehtoista riidanratkaisua käsitelleessä vuoden 2018 kokouksessa ehdotettiin samoin, että tapauksissa, joissa elinkeinonharjoittaja ei ole velvoitettu osallistumaan ADR-menettelyihin (esimerkiksi lainsäädännön nojalla tai ADR-elintä ylläpitävän järjestön jäsenyyden tai kuluttajalle annetun sitoumuksen myötä) eikä menettelyä voida tarjota elinkeinonharjoittajalle maksutta, ADR-elimen maksujärjestely voitaisiin suunnitella kannustamaan elinkeinonharjoittajia osallistumaan menettelyihin esimerkiksi siten, että otettaisiin käyttöön tapauskohtaiset maksut, jotka veloitetaan osissa. Näin elinkeinonharjoittajaa palkittaisiin silloin, kun menettely saatetaan loppuun varhaisessa vaiheessa.

Tekstiruutu 4

4. Asetuksen (EU) N:o 524/2013 soveltaminen

a) Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi

[63] Ks. kuluttajariitojen sovitteluelimen vuoden 2018 vuotuinen toimintakertomus: https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, s. 22.

[64] Ks. Creutzfeld, N./Steffek, F., ”Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle”, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890, 20.12.2018.

[65] Ks. Deutscher Bundesrat, Drucksache 197/1/19, 27.5.2019, s. 7 (kappale 11).

1) Perustaminen ja kattavuus

Komissio käynnisti verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin tammikuussa 2016. Foorumi avattiin yleisölle 15. helmikuuta 2016. Komissiota avusti foorumin perustamisessa asiantuntijaryhmä, joka koostui jäsenvaltioiden nimittämistä verkkovälitteisen riidanratkaisun asiantuntijoista. Komissio järjesti ennen foorumin käynnistämistä kolme laajaa testiä[66]. Koska foorumin työnkulusta säädetään verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetussa asetuksessa, komissio suunnitteli foorumin eri rajapinnat asetuksessa säädettyjen oikeudellisten vaatimusten mukaisesti.[67]

Vain Belgia, Saksa, Luxemburg ja Puola ovat ilmoittaneet komissiolle, että niiden lainsäädäntö antaa mahdollisuuden ratkaista elinkeinonharjoittajan kuluttajaa vastaan aloittamat menettelyt ADR-elimissä. Kuluttajariitojen verkkovälitteistä ratkaisua koskevan asetuksen 2 artiklan 2 kohdan mukaan foorumia voidaan näin ollen käyttää myös elinkeinonharjoittajan kuluttajaa vastaan aloittamien riitamenettelyjen ratkaisemiseen, sikäli kuin riidan osapuolena olevan kuluttajan asuinpaikka on jossakin edellä luetelluista jäsenvaltioista.

Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi on ollut 1. heinäkuuta 2017 lähtien käytettävissä myös kuluttajariitoihin, joiden osapuolina on ETA-maissa Islannissa[68], Liechtensteinissa tai Norjassa asuva kuluttaja tai näihin maihin sijoittautunut elinkeinonharjoittaja. Tähän mennessä foorumille on rekisteröitynyt yhteensä 460 vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä eri jäsenvaltioista sekä Liechtensteinista ja Norjasta.

2) Käyttöönotto

Komissio julkaisi vuosina 2017 ja 2018 kertomukset verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin ensimmäisestä ja toisesta toimintavuodesta.[69] Foorumilla on sen käynnistämisestä lähtien käynyt yli 8,5 miljoonaa vierailijaa, ja sen kautta on käsitelty 120 000:ta kuluttajan elinkeinonharjoittajaa vastaan aloittamaa riitamenettelyä. Noin 56 prosenttia riitatapauksista on valtioiden sisäisiä ja 44 prosenttia rajat ylittäviä. Useimmat riidoista koskevat lentoyhtiöitä (13,2 prosenttia), vaatteita ja jalkineita (10,9 prosenttia) sekä tieto- ja viestintäteknologiaa (6,8 prosenttia). Kuluttajat valittavat useimmiten tuotteen tai palvelun toimituksesta (23 prosenttia tapauksista) sekä siitä, että toimitettu tuote tai palvelu ei ole tilauksen mukainen (15 prosenttia) tai tuote on viallinen tai aiheuttaa vahinkoa (12 prosenttia). Elinkeinonharjoittajan kuluttajaa vastaan aloittamia riitamenettelyjä on tapauksista erittäin pieni osa, vain 0,1 prosenttia.

---

66 Testeihin osallistui 120 jäsenvaltioiden nimeämää verkkovälitteiseen riidanratkaisuun perehtynyttä asiantuntijaa, kuluttajajärjestöjä, ammattijärjestöjä sekä Euroopan vammaisfoorumi. Foorumin eri rajapintoja testattiin tosielämän tilanteiden pohjalta, ja foorumia kehitettiin saadun palautteen perusteella. Ks. ensimmäinen kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annettua asetusta käsittelevä kertomus (COM(2017) 744 final, s. 3).

67 Yleisluontoinen kaavio foorumin työnkulusta on esitetty ensimmäisessä kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annettua asetusta käsittelevässä kertomuksessa (COM(2017) 744 final, s. 2).

68 Koska Islanti ei ole vielä saattanut kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevaa direktiiviä osaksi kansallista lainsäädäntöään (ks. 3 kohdan a alakohta edellä), se ei ole vielä ilmoittanut ADR-elimiä. Tästä syystä foorumilla ei voida toistaiseksi välittää Islantiin sijoittautunutta elinkeinonharjoittajaa vastaan aloitettuja riitamenettelyjä ADR-elimelle.

69 Kertomukset ovat saatavilla osoitteessa https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show

Noin 80 prosentissa verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille käsiteltäväksi toimitetuista riidoista tapauksen käsittely päätettiin automaattisesti 30 päivän kuluttua, koska elinkeinonharjoittaja ei ollut vastannut foorumilla riitaa koskevaan ilmoitukseen tai kehotukseen, jossa häntä pyydettiin ehdottamaan kuluttajalle ADR-elintä. Vain noin kahdessa prosentissa tapauksista osapuolet sopivat ADR-elimestä, jolloin riita voitiin välittää ADR-elimelle foorumin välityksellä. Jopa 42 prosentissa foorumille käsiteltäväksi toimitetuista riidoista osapuolet kuitenkin ratkaisivat riidan kahdenvälisesti.[70]

Vierailijoiden ja foorumille toimitettujen valitusten suuri määrä osoittaa, että kuluttajat ovat ottaneet foorumin käyttöön onnistuneesti. Suuri määrä riitoja on ratkaistu foorumin välityksellä suoraan, mikä osoittaa, että foorumilla on lisäarvoa kahdenvälisesti saavutettujen ratkaisujen helpottajana, myös rajat ylittävissä riitatapauksissa, joissa foorumin monikielisyys ja käännöstoiminnot mahdollistavat viestinnän osapuolten välillä. ADR-elimelle välitettävissä olevien riitojen osuus on kuitenkin hyvin pieni, mikä viittaa siihen, että lainsäädännössä määritetyssä verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin työnkulussa on kaksi puutetta: i) osapuolten on sovittava ADR-elimestä ennen kuin foorumi voi välittää riita-asian kyseiselle elimelle, mutta käytännössä tämä vaatimus vaikeuttaa ADR-elimen tavoittamista; ja ii) foorumi vastaa käyttäjiensä tarpeisiin vain osittain, sillä se tarjoaa pelkästään menettelyn, jolla pyritään ohjaamaan riidat toimivaltaiselle ADR-elimelle, vaikka käyttäjien myötä on käynyt selväksi, että foorumi luo merkittävää lisäarvoa helpottamalla nimenomaan osapuolten välistä viestintää ja ratkaisujen saavuttamista suoraan osapuolten välillä.

Korjatakseen havaitut puutteet komissio analysoi perusteellisesti foorumin työnkulkua ja käyttäjiä koskevia tietoja. Foorumin kotisivu ja viestitoiminnot uudistettiin kokonaan ja käyttöön otettiin uusia tietosivuja sekä palautejärjestelmä. Komissio toteutti myös vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevan kohdennetun viestintäkampanjan, jonka tavoitteena oli lisätä elinkeinonharjoittajien tietoisuutta verkkovälitteisestä riidanratkaisufoorumista sekä osallistumista foorumille. Kampanjan ansiosta foorumille rekisteröityneiden elinkeinonharjoittajien määrä lisääntyi 54 prosentilla vuonna 2018 ja edelleen 24 prosentilla vuoden 2019 ensimmäisten viiden kuukauden aikana. Foorumin käyttäjistä 80 prosenttia on tällä hetkellä tyytyväisiä foorumin toimintoihin. Elinkeinonharjoittajat osallistuvat kuitenkin edelleen hyvin rajallisesti menettelyihin foorumilla. Tästä syystä komissio panee täytäntöön toimintasuunnitelman, jolla foorumia pyritään muokkaamaan siten, että se vastaisi paremmin käyttäjien tarpeita. Tämä tarkoittaisi muun muassa sitä, että foorumi tarjoaisi paremmin kohdistettua tietoa kuluttajien oikeuksista ja oikeussuojakeinoista, ohjaisi paremmin käyttäjiä valitsemaan soveltuvimmat oikeussuojakeinot sekä mahdollistaisi paremmin riitojen ratkaisemisen suoraan.

b) ODR-yhteyspisteiden verkosto

[70] Ks. komission kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annettua asetusta käsittelevä ensimmäinen ja toinen kertomus edellä mainitussa osoitteessa. Foorumin käyttöä koskevat tiedot, tilannekohtaiset kyselyt sekä verkkovälitteisellä riidanratkaisufoorumilla toteutetut käsittelyn lopullista päättämistä koskevat kyselyt ovat vahvistaneet tämän toistuvasti.

Kaikki jäsenvaltiot sekä Norja ja Liechtenstein ovat nimenneet ODR-yhteyspisteen.[71] Kansalliset Euroopan kuluttajakeskukset ylläpitävät 21:tä yhteyspistettä. Seitsemässä jäsenvaltiossa[72] yhteyspistettä ylläpitää viranomainen, Unkarissa ODR-yhteyspisteen ylläpitäjä on Budapestin välimieslautakunta ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa puolestaan Chartered Trading Standards Institute -järjestö. Viiden jäsenvaltion ODR-yhteyspisteet antavat tietoa ja apua vain rajat ylittävissä riitatapauksissa.[73] Muut jäsenvaltiot sekä Liechtenstein ja Norja ovat hyödyntäneet sääntelymahdollisuutta[74], jonka puitteissa ne ovat velvoittaneet ODR-yhteyspisteensä tarjoamaan kaikki palvelunsa tai osan niistä myös valtion sisäisissä riitatapauksissa.[75]

Komissio on vuodesta 2016 lähtien järjestänyt kahdesti vuodessa ODR-yhteyspisteiden verkostotapaamisia, ja se ylläpitää tietoteknistä yhteistyösovellusta, jossa ODR-yhteyspisteet voivat vaihtaa tietoja ja parhaita käytäntöjä. Verkosto on täydessä toiminnassa, ja se on vastaanottanut merkittävän määrän kyselyjä[76]. Kunkin yhteyspisteen työmäärä heijastelee karkeasti kyseisen jäsenvaltion osuutta kaikista verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille toimitetuista valituksista. Suuri osa yhteyspisteistä vastaanottaa yli 500 kyselyä vuodessa.

Useimmat kuluttajien kyselyt koskevat käsittelyn automaattista päättämistä tapauksissa, joissa elinkeinonharjoittaja ei toteuta valituksen johdosta lainkaan toimia foorumilla 30 päivän kuluessa valituksen toimittamisesta. Suuri osa kuluttajista sekoittaa keskenään verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin ja ADR-elimen. ODR-yhteyspisteet ovat tärkeässä asemassa toiminnan selkeyttämisessä, ja ne muokkaavat käyttäjien odotuksia, jotka liittyvät verkkovälitteiseen riidanratkaisufoorumiin ja vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun yleisesti. Sen lisäksi, että ODR-yhteyspisteet hoitavat lakisääteistä tehtäväänsä avustamalla verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käyttäjiä, useat yhteyspisteistä toimivat myös vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun lähettiläinä jakaessaan tietoa ja järjestäessään tapahtumia lukuisten eri sidosryhmien, mukaan lukien elinkeinoelämän edustajien, kanssa.

c) Verkkovälitteisestä riidanratkaisusta tiedottaminen

---

71 Islanti ei ole vielä nimennyt ODR-yhteyspistettä (ks. 3 kohdan e alakohta edellä).

72 Ranska, Liechtenstein, Liettua, Puola, Slovenia, Slovakia ja Suomi.

73 Saksa, Irlanti, Latvia, Suomi ja Ruotsi. Osassa näistä jäsenvaltioista (esimerkiksi Ruotsissa) ODR-yhteyspiste kuitenkin avustaa foorumin käyttäjiä valtion sisäisissä riidoissa ohjaamalla heidät oikean kansallisen tai alueellisen elimen puoleen. Saksassa liittovaltio on antanut lakialoitteen, jossa ehdotetaan ODR-yhteyspisteen valtuuksien laajentamista koskemaan myös valtion sisäisiä riitoja (ks. Deutscher Bundesrat, Drucksache 197/19, 26.4.2019, s. 6 (kappale 13)).

74 Ks. kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen 7 artiklan 3 ja 4 kohta.

75 Tästä maajoukosta vain Kypros ja Slovakia ovat rajoittaneet palveluja, jotka niiden ODR-yhteyspisteiden on tarjottava valtion sisäisissä tapauksissa: Kyproksessa ODR-yhteyspiste ei tarjoa vaihtoehtoisen riidanratkaisun yleisiin sääntöihin liittyvää neuvontaa ja Slovakiassa ODR-yhteyspiste ei tarjoa yleistä tietoa kuluttajien oikeuksista valtion sisäisissä tapauksissa.

76 Kyselyistä 85 prosenttia on kuluttajilta ja 13 prosenttia elinkeinonharjoittajilta. Vain hyvin pieni osuus kyselyistä on peräisin ADR-elimeltä tai toiselta ODR-yhteyspisteeltä (kummankin osuus on yksi prosentti). Useimmissa maissa kyselyt jakaantuvat suurin piirtein samalla tavalla, mutta esille on tullut myös joitakin poikkeuksia: Liettuassa 47 prosenttia kyselyistä on peräisin elinkeinonharjoittajilta ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa 99 prosenttia on peräisin kuluttajilta. Kyselyistä 79 prosenttia esitettiin järjestelmän ulkopuolelta (sähköpostitse tai puhelimitse), myös tapauksissa, joissa kysely liittyi tiettyyn foorumille toimitettuun tapaukseen.

Kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen 14 artikla, jonka mukaan verkossa toimivien elinkeinonharjoittajien ja markkinapaikkojen on tarjottava verkkosivustollaan linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille, on tärkeä väline paitsi valitusta tekevien kuluttajien ohjaamiseksi verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille myös vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan yleisen tietoisuuden lisäämiseksi. Vuoden 2017 loppupuolella komissio haravoi jäsenvaltioihin sekä Norjaan ja Islantiin sijoittautuneiden, verkossa toimivien vähittäismyyjien verkkosivuja tarkastaakseen, missä määrin verkkosivut ovat kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen 14 artiklan mukaisia.

Toimenpide paljasti senhetkiseksi noudattamisasteeksi 28 prosenttia.[77] Lisäksi foorumin vierailijoiden korkea määrä ja foorumille toimitettujen riitojen määrä osoittavat, että verkkosivustot tarjoavat linkin verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille ja että tätä linkkiä käytetään suuressa osassa tapauksista. Tulokset ovat lupaavia, mutta lisätoimet ovat tarpeen sen varmistamiseksi, että kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen 14 artikla pannaan kaikilta osin täytäntöön kaikissa jäsenvaltioissa ja ETA-maissa.

5. Päätelmät

Kuluttajariitojen vaihtoehtoinen ja verkkovälitteinen riidanratkaisu on tätä nykyä keskeinen osa EU:n välineistöä, jolla varmistetaan kuluttajalainsäädännön julkis- ja yksityisoikeudellinen täytäntöönpano. EU:n kuluttajilla on nykyään mahdollisuus käyttää korkealaatuisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä kaikkialla unionissa ja käytännössä kaikilla vähittäiskaupan sektoreilla riippumatta siitä, onko riita valtion sisäinen vai rajat ylittävä ja onko ostos tehty verkossa vai myymälässä.

Eurooppalainen verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi tarjoaa keskitetyn ja monikielisen asioimispisteen verkkovälitteiseen riidanratkaisuun. Sen ansiosta ratkaisu saavutetaan suoraan 42 prosentissa tapauksista. Siitä huolimatta vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun kehyksen käyttö on edelleen vajaata eikä kehystä vielä hyödynnetä täysimittaisesti, vaikka vaihtoehtoisen riidanratkaisun täysi kattavuus on saavutettu jo vuosi sitten ja verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi on käynnistetty kolme ja puoli vuotta sitten. Tämänhetkisiä haasteita ovat muun muassa tietoisuus vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja sitä koskevat näkemykset, kansallisissa ADR-toimintaympäristöissä toimiminen ja vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttöönotto elinkeinonharjoittajien keskuudessa. Lisäksi vaihtoehtoisen riidanratkaisufoorumin työnkulku heijastaa nykyisellään vain osittain käyttäjien todettuja tarpeita.

Eurooppalainen vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun lainsäädäntökehys nojaa jaetun vastuun ja yhteistyön periaatteeseen. Kansallisten ADR-toimintaympäristöjen moninaisuus ja ADR-sidosryhmien vuoropuhelu jäsenvaltioiden rajojen yli ovat luoneet eräänlaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisun kokeiluympäristön, jossa ADR-malleja ja

[77] Verkossa toimivista vähittäismyyjistä 28 prosenttia tarjosi linkin verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille, mutta määrä vaihteli merkittävästi jäsenvaltion, vähittäismyynnin sektorin ja verkkokaupan koon mukaan.

suunnitteluratkaisuja vertaillaan keskenään ja arvioidaan kriittisesti ja jossa esille nousee uusia parhaita käytäntöjä, joita jaetaan sekä pannaan yhä enenevissä määrin täytäntöön.

Komissio aikoo jatkossakin edistää unionin laajuisen ADR-sidosryhmien yhteisön kehittymistä. Näitä sidosryhmiä ovat muun muassa ADR-elimet, kuluttajien ja yritysten edustajat, kansalliset toimivaltaiset viranomaiset, sääntelyviranomaiset ja tutkijat. Tavoitteensa mukaisesti komissio esimerkiksi järjestää toisen unionin laajuisen vaihtoehtoista riidanratkaisua käsittelevän kokouksen vuonna 2020, tuo vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua entistä enemmän esille kuluttajalainsäädäntöä koskevassa vuoden 2019 viestintäkampanjassaan ja jatkaa ADR-elinten valmiuksien kehittämisen tukemista avustuksilla. Lisäksi komissio parantaa edelleen verkkovälitteistä riidanratkaisufoorumia muun muassa siten, että foorumi vastaa paremmin käyttäjien tarpeisiin tarjoamalla paremmin kohdistettua tietoa kuluttajien oikeuksista ja oikeussuojakeinoista, ohjaa paremmin käyttäjiä valitsemaan soveltuvimmat oikeussuojakeinot sekä mahdollistaa paremmin riitojen ratkaisemisen suoraan.

LIITE I

EU:n välineistö kuluttajalainsäädännön julkis- ja yksityisoikeudellisen täytäntöönpanon varmistamiseksi
(EU:n täytäntöönpanovälineet)
- Yleisluontoinen katsaus -

(1) *Välineet, jotka liittyvät kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanoon kuluttajan tai kuluttajan etuja edustavan järjestön käynnistämän riidanratkaisumenettelyn avulla* ***(yksityisoikeudellinen täytäntöönpano****)*

a) Riidanratkaisu oikeudellisilla menettelyillä jäsenvaltioiden tuomioistuimissa

- Tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla annetulla asetuksella (EU) N:o 1215/2012 (Bryssel I)[78] varmistetaan, että tietyissä kuluttajasopimuksia[79] koskevissa rajat ylittävissä riidoissa kuluttaja voi nostaa kanteen elinkeinonharjoittajaa vastaan (ja elinkeinonharjoittaja voi nostaa kanteen kuluttajaa vastaan vain) sen jäsenvaltion tuomioistuimissa, jossa kuluttajan kotipaikka on.

- Kuluttajien etujen suojaamista tarkoittavista kieltokanteista annetussa direktiivissä 2009/22/EY[80] säädetään (kyseessä olevan jäsenvaltion oikeusjärjestelmästä riippuen tuomioistuimessa tai hallintoviranomaisessa käsiteltävistä) edustajakanteista, joiden puitteissa oikeutettu yksikkö voi pyytää kuluttajien yhteisiä etuja loukkaavaa kuluttajalainsäädännön oikeudenloukkausta koskevaa kieltomääräystä. Kuluttajat vahvempaan asemaan -paketissa komissio ehdottaa tämän direktiivin korvaamista edustajakanteita koskevalla direktiivillä, joka antaisi oikeutetuille yksiköille mahdollisuuden vaatia myös kollektiivisia hyvityskeinoja.[81]

- Eurooppalaisesta vähäisiin vaatimuksiin sovellettavasta menettelystä 11 päivänä heinäkuuta 2007 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 861/2007[82] sekä eurooppalaisen maksamismääräysmenettelyn käyttöönotosta 12 päivänä joulukuuta 2006 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1896/2006[83], joissa säädetään erityisistä yksinkertaistetuista ja nopeutetuista menettelyistä rajat ylittävien vähäisten tai riitauttamattomien maksamisvaateiden tapauksessa.[84]

---

78 EUVL L 351, 20.12.2012, s. 1.
79 Ks. asetuksen (EU) N:o 1215/2012 17 artikla ja sitä seuraavat artiklat.
80 EUVL L 110, 1.5.2009, s. 30.
81 Ks. COM(2018) 184 final.
82 EUVL L 199, 31.7.2007, s. 1, sellaisena kuin se on muutettuna asetuksella (EU) 2015/2421 (EUVL L 341, 24.12.2015, s. 1).
83 EUVL L 399, 30.12.2006, s. 1, sellaisena kuin se on muutettuna asetuksella (EU) 2015/2421 (ks. viittaus edellä).
84 Vaikka kumpikaan näistä välineistä ei rajoitu kuluttajariitoihin, ne voivat toimia myös tehokkaina kuluttajalainsäädännön yksityisoikeudellisen täytäntöönpanon välineinä. Molempien välineiden tapauksessa kuluttaja-asioissa sovelletaan periaatteessa asetuksessa (EU) N:o 1215/2012 säädettyjä tuomioistuinten toimivaltaa koskevia sääntöjä. Eurooppalaista maksamismääräystä koskevan menettelyn osalta asetuksen (EY)

b) Riidanratkaisu vaihtoehtoisten riidanratkaisujärjestelmien mukaisissa menettelyissä

- kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevassa direktiivissä ja kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetussa asetuksessa vahvistettu, kuluttajariitojen vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua koskeva EU:n lainsäädäntökehys

- komission suositukset 98/257/EY ja 2001/310/EY, joita sovelletaan sellaisiin kuluttajariitojen riidanratkaisumekanismeihin, joita ei ole sertifioitu ADR-elimiksi kuluttajariitojen vaihtoehtoista ratkaisua koskevan direktiivin mukaisesti

- Euroopan kuluttajakeskusten verkosto (ECC-verkosto), joka tarjoaa kuluttajille ilmaista neuvontaa ja apua tuotteen tai palvelun rajat ylittävään hankintaan liittyvissä ongelmissa. Annettavaan apuun sisältyy muun muassa yhteydenotto elinkeinonharjoittajaan, minkä lisäksi yksilöidään tarvittaessa se ADR-elin, joka on toimivaltainen käsittelemään asiaa, ja neuvotaan kääntymään sen puoleen.

(2) *Välineet, jotka liittyvät kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanoon jäsenvaltioiden lainvalvontaviranomaisten toteuttamien täytäntöönpanotoimien avulla (**julkinen täytäntöönpano**)*

- kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta annettu asetus (EU) 2017/2394 (asetus kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä)[85], jolla perustetaan täytäntöönpanotoimista vastaavien jäsenvaltioiden viranomaisten toteuttamia täytäntöönpanotoimia koskeva koordinointi- ja yhteistyömekanismi.

***

N:o 1896/2006 6 artiklan 2 kohta tarjoaa ylimääräisen suojan, sillä sen mukaan kuluttajaa vastaan voidaan nostaa kanne vain siinä jäsenvaltiossa, jossa kuluttajalla on kotipaikka.

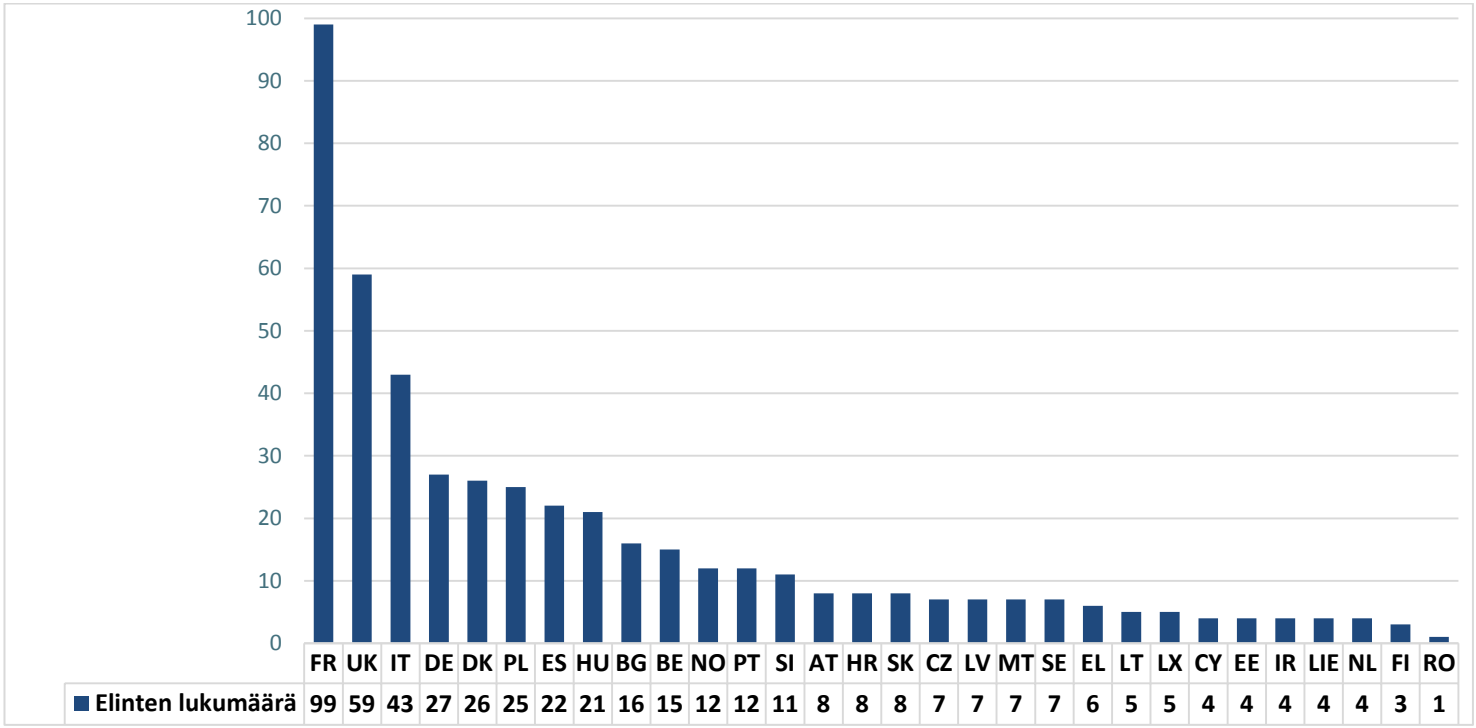
[85] EUVL L 345, 27.12.2017, s. 1. Asetus korvaa asetuksen (EY) N:o 2006/2004 mukaisen nykyisen yhteistyömekanismin 17. tammikuuta 2020 alkaen.

LIITE II

Tilastotietoja

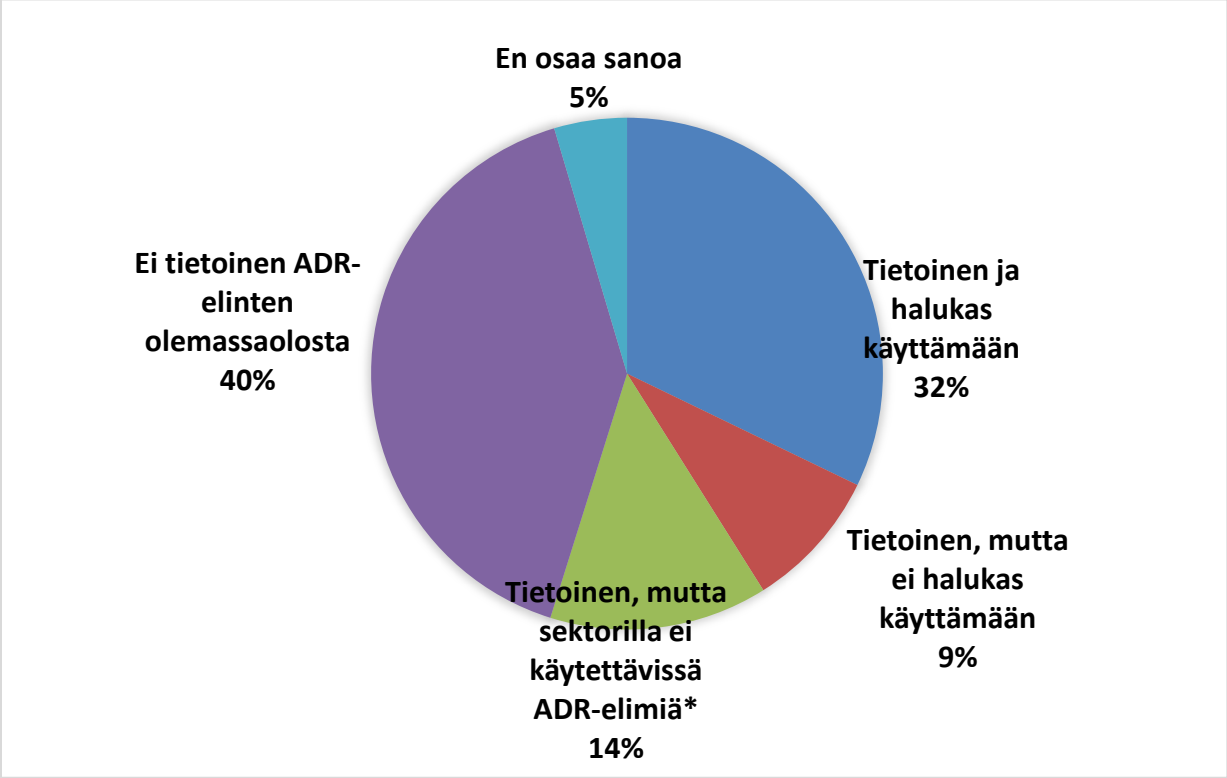
Huom. Kaavioiden tiedot kuvaavat tilannetta 1. heinäkuuta 2019, ellei muuta mainita.

Vaihtoehtoisen riidanratkaisun kattavuus – ilmoitettujen ADR-elinten lukumäärä maittain



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	NO	PT	SI	AT	HR	SK	CZ	LV	MT	SE	EL	LT	LX	CY	EE	IR	LIE	NL	FI	RO
Elinten lukumäärä	99	59	43	27	26	25	22	21	16	15	12	12	11	8	8	8	7	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	4	3	1

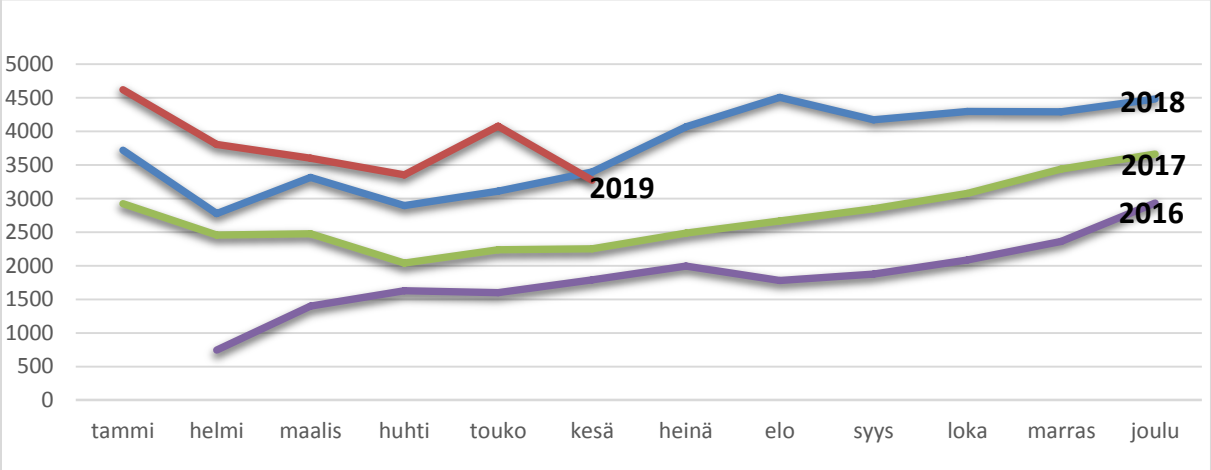
Tietoisuus vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja sen käyttöönotto vähittäismyyjien keskuudessa



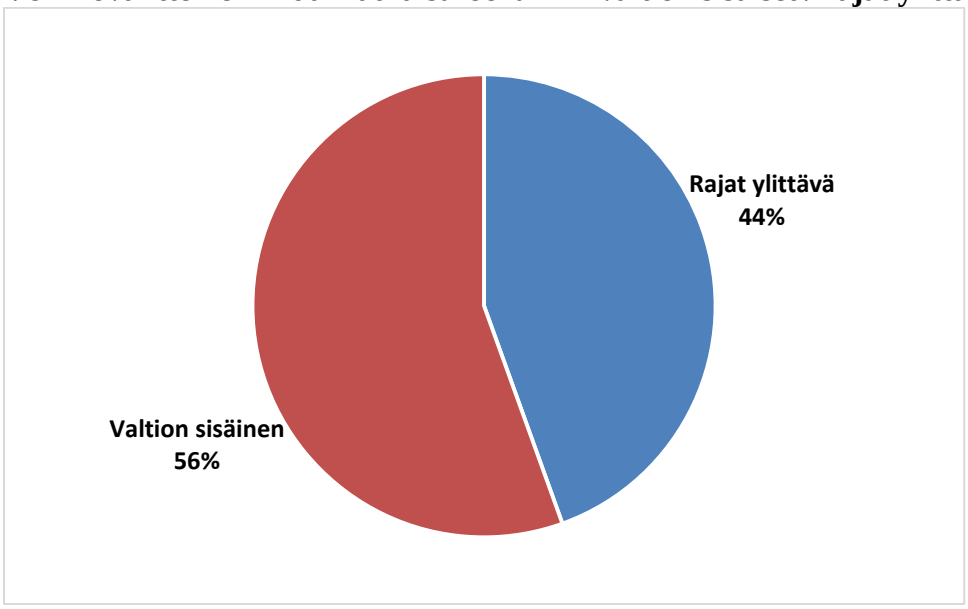
Lähde: kuluttajatulostaulun vuoden 2019 painos (ei vielä julkaistu), jonka sisältämät tiedot ovat vuosilta 2016–2018. Vähittäismyyjien asenteita rajat ylittävää kauppaa ja kuluttajansuojaa kohtaan koskeva kyselytutkimus: Tunnetteko mitään vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä kuluttajariitojen ratkaisemiseksi (MAASSAMME)? Perusjoukko: EU27:n vastaajat 2019 (n=9 796).

*Vaihtoehtoisen riidanratkaisun täysi kattavuus saavutettiin vasta vuoden 2018 lopulla.

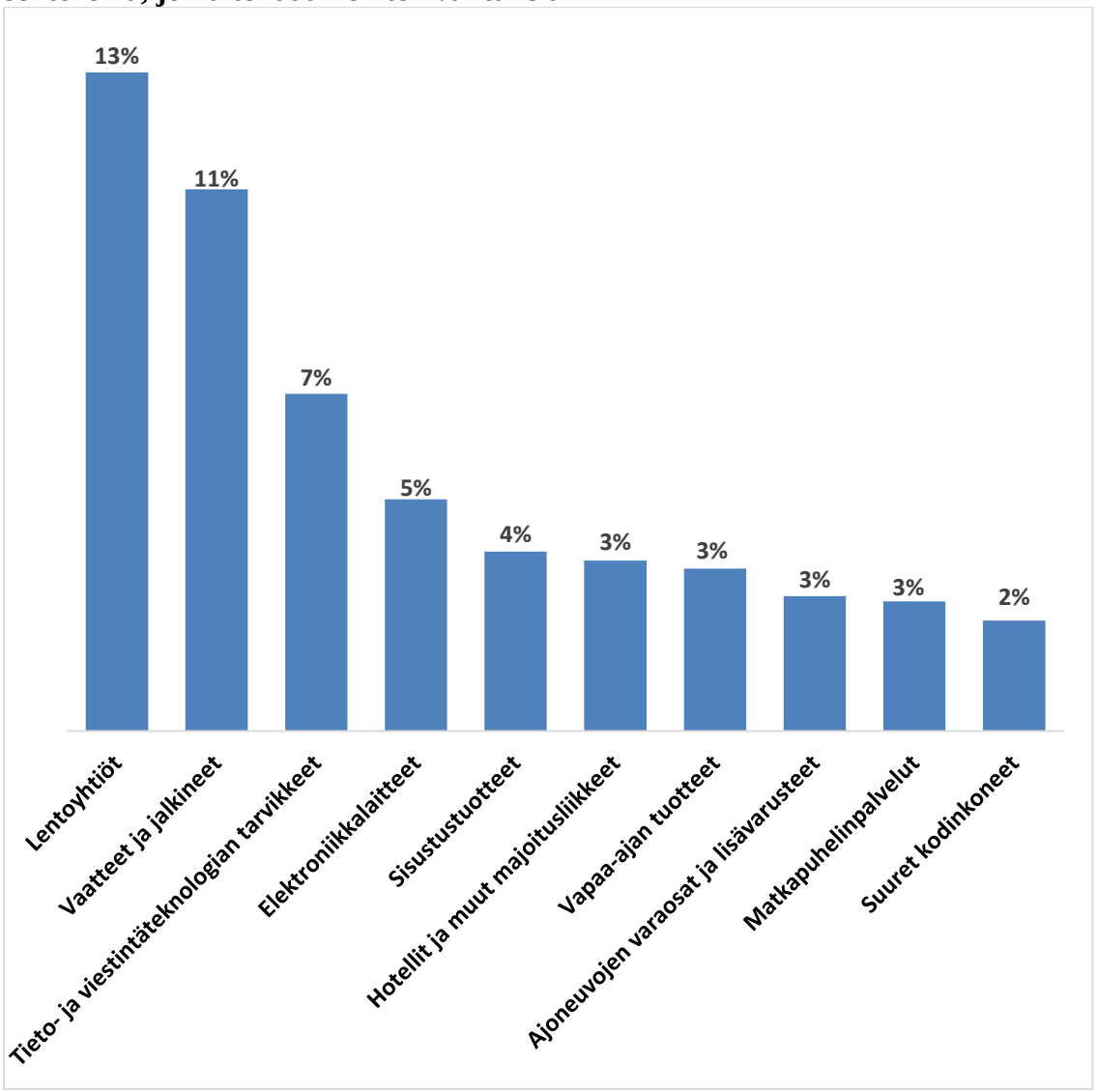
Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi – toimitettujen valitusten määrä kuukausittain



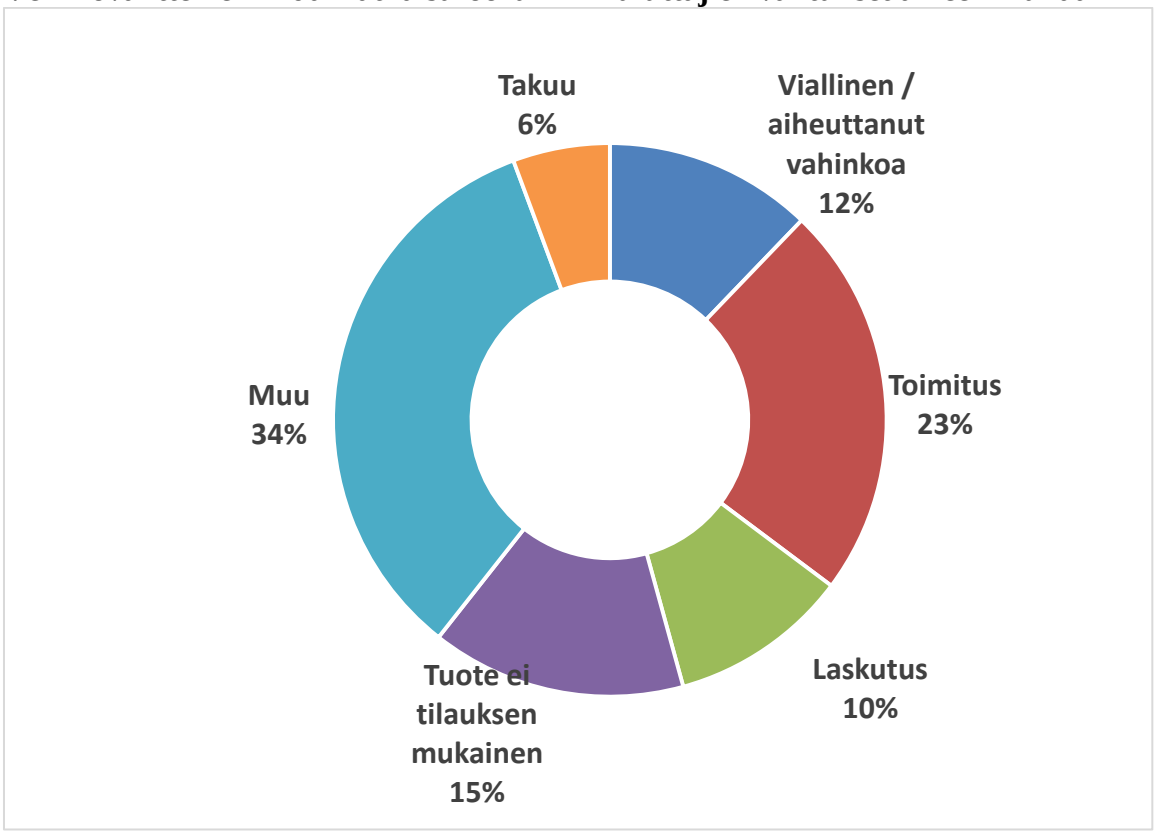
Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi – valtion sisäiset / rajat ylittävät riidat



Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi – kuluttajien valitukset vähittäiskaupan sektoreilla, joilla tehdään eniten valituksia



Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi – kuluttajien valitukset aiheen mukaan



ODR-yhteyspisteet – kyselyt lähettäjän mukaan

