Euroopan unionin
virallinen lehti

FI
L-sarja

2025/2647

30.12.2025

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI (EU) 2025/2647,

annettu 16 päivänä joulukuuta 2025,

kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU ja direktiivien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ja (EU) 2020/1828 muuttamisesta eurooppalaisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin lakkauttamisen johdosta

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

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

ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,

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

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon ([1]),

noudattavat tavallista lainsäätämisjärjestystä ([2]),

sekä katsovat seuraavaa:

(1) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU ([3]) on annettu sen varmistamiseksi, että kuluttajilla on unionissa käytettävissään korkealaatuisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä sellaisten sopimusriitojen ratkaisemiseksi, jotka liittyvät unioniin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien unionissa asuville kuluttajille suorittamaan tavaroiden myyntiin tai palvelujen tarjoamiseen. Direktiivissä säädetään, että vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun olisi voitava turvautua kaikentyyppisissä valtion sisäisissä ja valtioiden rajat ylittävissä kuluttajariidoissa unionissa, ja varmistetaan, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt täyttävät vähimmäislaatuvaatimukset. Siinä edellytetään jäsenvaltioiden seuraavan vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimintaa. Kuluttajien tietoisuuden lisäämiseksi ja vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käytön edistämiseksi direktiivissä säädetään myös, että elinkeinonharjoittajien on annettava kuluttajille tietoa mahdollisuudesta ratkaista riitansa tuomioistuimen ulkopuolella vaihtoehtoisilla riidanratkaisumenettelyillä.

(2) Komissio julkaisi vuonna 2019 direktiivin 2013/11/EU ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 524/2013 ([4]) täytäntöönpanoa koskevan kertomuksen, jonka mukaan direktiivi 2013/11/EU on lisännyt laadukkaiden vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten saatavuutta kuluttajamarkkinoilla kaikkialla unionissa. Kertomuksessa todetaan kuitenkin myös, että kuluttajat ja yritykset ovat joillakin aloilla ja joissakin jäsenvaltioissa ottaneet vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä käyttöön hitaammin kuin muualla. Yksi syy tähän oli se, että kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien tietämys tällaisista menettelyistä on ollut vähäistä niissä jäsenvaltioissa, joissa kyseiset menettelyt oli otettu käyttöön vasta hiljattain. Toinen syy oli kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien heikko luottamus sääntelemättömiin vaihtoehtoisiin riidanratkaisuelimiin. Kansallisten toimivaltaisten viranomaisten vuoden 2022 alussa toimittamat tiedot sekä direktiivin 2013/11/EU täytäntöönpanosta vuonna 2023 tehty arviointi viittaavat siihen, että vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöaste pysyi suhteellisen vakaana, lukuun ottamatta covid-19-pandemiaan liittyvien valitusten määrän pientä lisääntymistä. Useimmat arvioinnin yhteydessä kuullut sidosryhmät vahvistivat, että kuluttajien puutteellinen tietämys ja ymmärrys vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä, elinkeinonharjoittajien vähäinen osallistuminen, aukot vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen kattavuudessa tietyissä jäsenvaltioissa, korkeat kustannukset ja monimutkaiset kansalliset vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt sekä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimivaltaerot ovat usein tekijöitä, jotka haittaavat vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen käyttöönottoa. Lisäksi rajat ylittäviin vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin liittyy myös muita esteitä kuten useamman kuin yhden kielen käyttö ja sovellettavan lainsäädännön puutteellinen tuntemus sekä haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien erityiset esteet.

([1]) Lausunto annettu 23. huhtikuuta 2024 (EUVL C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu 13 päivänä maaliskuuta 2024 (EUVL C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj), ja neuvoston ensimmäisen käsittelyn kanta, vahvistettu 17 päivänä marraskuuta 2025 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä). Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu 16 päivänä joulukuuta 2025 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä).

([3]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 524/2013, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (verkkovälitteistä kuluttajariitojen ratkaisua koskeva asetus) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Koska unionissa asuvien kuluttajien tekemistä verkko-ostoksista vähintään kaksi viidestä tehdään kolmansiin maihin sijoittautuneilta elinkeinonharjoittajilta, direktiivin 2013/11/EU soveltamisalaa olisi laajennettava siten, että sellaiset kolmansien maiden elinkeinonharjoittajat, jotka ovat halukkaita osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, voivat tehdä niin silloin, kun kyseiset elinkeinonharjoittajat suuntaavat toimintaansa yhteen tai useampaan jäsenvaltioon Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 593/2008 ([5]) tai Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 1215/2012 ([6]) tarkoitetulla tavalla. Se, suuntaavatko kolmannen maan elinkeinonharjoittajat toimintaansa yhteen tai useampaan jäsenvaltioon, voidaan määrittää kaikkien merkityksellisten seikkojen perusteella, mukaan lukien sellaiset seikat kuin kyseisissä jäsenvaltioissa yleisesti käytetyn kielen tai valuutan käyttö; mahdollisuus tilata tuotteita tai palveluja; asiaankuuluvan aluetunnuksen käyttäminen; sovelluksen saatavuus asiaankuuluvassa kansallisessa sovelluskaupassa; paikallinen mainonta tai mainonta kyseisissä jäsenvaltioissa käytetyllä kielellä; tai asiakassuhteiden hoitaminen esimerkiksi tarjoamalla asiakaspalvelua kyseisissä jäsenvaltioissa yleisesti käytetyllä kielellä. Jäsenvaltioiden olisi voitava vahvistaa edellytykset kolmansiin maihin sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien osallistumiselle vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin, varsinkin vaihtoehtoisten riidanratkaisuelimiin kohdistuvien kohtuuttomien rasitteiden välttämiseksi. Kyseisiin edellytyksiin voi sisältyä erityisesti elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan suostumus riidan ratkaisemiseen siinä jäsenvaltiossa sovellettavan lain perusteella, jonne vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on sijoittautunut ja jossa kuluttajan asuinpaikka on, ja elinkeinonharjoittajan sitoutuminen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeviin menettelysääntöihin, mukaan lukien mahdolliset toistuvat maksut.

(4) Kuluttajariitojen monimutkaisuus on lisääntynyt merkittävästi direktiivin 2013/11/EU antamisen jälkeen. Tavaroiden ja palvelujen digitalisaatio sekä sähköisen kaupankäynnin ja digitaalisen mainonnan kasvava merkitys kuluttajasopimusten tekemisessä ovat johtaneet siihen, että yhä useammat kuluttajat altistuvat verkossa harhaanjohtavalle tiedolle ja manipuloiville rajapinnoille, jotka estävät heitä tekemästä tietoon perustuvia ostopäätöksiä. Sen vuoksi on tarpeen selventää, että digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja koskevat sopimusriidat kuuluvat tavaroiden tai palvelujen myynnistä johtuvien riitojen piiriin.

(5) Kun sopimus tehdään kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä, kuluttajan olisi voitava hakea direktiivin 2013/11/EU mukaista oikeussuojaa sellaisten käytäntöjen osalta, jotka ovat aiheuttaneet hänelle vahinkoa joko ennen sopimuksen tekemistä tai sen jälkeen.

(6) Direktiivin 2013/11/EU aineellisen soveltamisalan olisi katettava esimerkiksi tilanteet, jotka ilmenevät sopimusta edeltävässä vaiheessa kun sopimus on tehty kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä, kuten silloin, kun kuluttaja tekee sopimuksen, joka perustuu tiettyä hinnanalennusta koskevaan harhaanjohtavaan mainontaan, joka kuuluu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY ([7]) soveltamisalaan. Muita esimerkkejä ovat tilanteet, jotka liittyvät Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2011/83/EU ([8]) säädettyjen ennen sopimuksen tekoa annettavien pakollisten tietojen toimittamiseen, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 1008/2008 ([9]) säädettyyn oikeuteen hintojen avoimuuteen lentohintojen tai kuljetusmaksujen osalta, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2021/782 ([10]) säädettyyn oikeuteen saada ennen matkaa annettavia tietoja, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2022/612 ([11]) säädettyyn oikeuteen saada avointa tietoa verkkovierailupuhelujen ja verkkovierailutekstiviestien vähittäistason ehdoista tai Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (EU) 2015/2302 ([12]) säädettyyn ennen sopimuksen tekemistä annettavien matkapaketteihin liittyvien tietojen antamiseen.

([5]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 593/2008, annettu 17 päivänä kesäkuuta 2008, sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista (Rooma I) (EUVL L 177, 4.7.2008, s. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1215/2012, annettu 12 päivänä joulukuuta 2012, tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla (EUVL L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EY, annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi) (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1008/2008, annettu 24 päivänä syyskuuta 2008, lentoliikenteen harjoittamisen yhteisistä säännöistä yhteisössä (EUVL L 293, 31.10.2008, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2022/612, annettu 6 päivänä huhtikuuta 2022, verkkovierailuista yleisissä matkaviestinverkoissa unionin alueella (EUVL L 115, 13.4.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta (EUVL L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Riidan saattaminen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi ei estä kuluttajaa saattamasta asiaa toisen elimen, kuten kuluttajajärjestön tai täytäntöönpanotoimista vastaavan viranomaisen, käsiteltäväksi, eikä se myöskään estä tätä muuta elintä ryhtymästä asianmukaisiin toimiin kyseiseen käytäntöön puuttumiseksi. Tarvittaessa täytäntöönpanotoimista vastaavat viranomaiset ja vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet toimivat toisiaan täydentävästi. Vaikka täytäntöönpanotoimista vastaavat viranomaiset edistävät merkittävästi kuluttajien oikeussuojakeinoja vaatimalla oikaisutoimia koskevia sitoumuksia kuluttajien hyväksi ja sujuvoittamalla vahingonkorvauskanteita, on yhtä tärkeää, että kuluttajat voivat hakea oikeussuojaa vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen avulla, sanotun kuitenkaan rajoittamatta asianomaisten täytäntöönpanotoimista vastaavien viranomaisten toimivaltaa.

(8) Myynti- ja palvelusopimuksiin liittyvät kuluttajien oikeudet ja elinkeinonharjoittajien velvollisuudet kuluttajia kohtaan koskevat myös tilanteita, joissa kuluttajat vetoavat lakisääteiseen takuuseen liittyviin oikeuksiinsa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2019/771 ([13]) mukaisesti. Riitoja voi syntyä myös sopimuskauden suhteen, muun muassa neuvoston direktiivissä 93/13/ETY ([14]) säädettyjen kohtuuttomien ehtojen, Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2023/2854 ([15]) säädetyn oikeuden vaihtaa datankäsittelypalvelujen tarjoajaa, direktiivissä (EU) 2015/2302 säädettyjen matkustajien oikeuksien tai direktiivissä 2011/83/EU säädettyjen yleisten kuluttajan oikeuksien osalta.

(9) Myynti- ja palvelusopimuksiin liittyvät kuluttajan oikeudet ja elinkeinonharjoittajien velvollisuudet kuluttajia kohtaan voivat aiheuttaa riitoja myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Tämä koskee muun muassa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (EU) 2019/770 ([16]) säädettyä elinkeinonharjoittajien velvollisuutta pidättäytyä käyttämästä kuluttajan luovuttamaa tai luomaa sisältöä.

(10) Kun otetaan huomioon, että direktiivi 2013/11/EU koskee vähimmäistason yhdenmukaistamista, jäsenvaltioilla on oikeus soveltaa vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä riitoihin, jotka liittyvät muihin unionin oikeudessa ja kansallisessa lainsäädännössä säädettyihin oikeuksiin, kuten Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 101 ja 102 artiklassa vahvistettuihin oikeuksiin. Lisäksi on jäsenvaltioiden tehtävä määrittää, mikä vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on kussakin riitatyypissä toimivaltainen.

(11) Jos verkkoalustan palveluntarjoajan ja kyseisen palveluntarjoajan palvelujen vastaanottajan välillä syntyy riita, joka liittyy kyseisen palveluntarjoajan toimintaan sen alustalla olevan laittoman tai haitallisen sisällön moderoinnissa, sovelletaan tuomioistuimen ulkopuolisen riitojenratkaisun osalta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2022/2065 ([17]) 21 artiklaa, jollei kyseisen asetuksen 2 artiklan 4 kohdasta muuta johdu, koska kyseisen asetuksen 21 artiklassa vahvistetaan tällaisia riitoja koskevat yksityiskohtaisemmat säännöt.

(12) Direktiivissä 2013/11/EU vahvistettujen määritelmien olisi vastattava direktiivin 2013/11/EU soveltamisalaa, sellaisena kuin se on laajennettuna tällä muutosdirektiivillä.

(13) Digitaalista sisältöä ja digitaalisia palveluja toimitetaan usein verkossa sellaisten sopimusten nojalla, joissa kuluttaja ei maksa hintaa vaan luovuttaa elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja. Direktiiviä 2013/11/EU sovelletaan tällä hetkellä vain sopimuksiin, joista kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan hinnan. Näin ollen sen ulkopuolelle jäävät sopimukset, joissa kuluttaja antaa elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja maksamatta hintaa. Koska on olemassa sopimuksia, joissa kuluttaja antaa tai sitoutuu antamaan henkilötietoja hinnan maksamisen sijaan, ’myyntisopimuksen’ ja ’palvelusopimuksen’ määritelmiä olisi mukautettava ja lisättävä ’tavaran’, ’digitaalisen sisällön’ ja ’digitaalisen palvelun’ määritelmät.

([13]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/771, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä tavarakauppaa koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta (EUVL L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Neuvoston direktiivi 93/13/ETY, annettu 5 päivänä huhtikuuta 1993, kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2023/2854, annettu 13 päivänä joulukuuta 2023, datan oikeudenmukaista saatavuutta ja käyttöä koskevista yhdenmukaisista säännöistä ja asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin (EU) 2020/1828 muuttamisesta (datasäädös) (EUVL L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista (EUVL L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2022/2065, annettu 19. lokakuuta 2022, digitaalisten palvelujen sisämarkkinoista ja direktiivin 2000/31/EY muuttamisesta (digipalvelusäädös) (EUVL L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Jäsenvaltioilla olisi oltava käytössään toimenpiteitä, joilla edistetään elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien osallistumista vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin. Tällaiset toimenpiteet voisivat olla luonteeltaan taloudellisia tai muita kuin taloudellisia. Muihin kuin taloudellisiin toimenpiteisiin voisivat kuulua tiedotuskampanjat tai osallistumistodistukset. Taloudellisia toimenpiteitä voisivat olla esimerkiksi edullisemmat maksut tai edullisempi kohtelu sääntöjä noudattaville elinkeinonharjoittajille, kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien osallistuminen ilman kustannuksia, tietyistä vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä aiheutuneiden kustannusten korvaaminen, jotta helpotettaisiin perehtymistä niiden etuihin, koulutusjärjestelmien tarjoaminen työntekijöille ja yhteisrahoitus alakohtaisten vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamiselle.

(15) Direktiivissä 2013/11/EU annetaan jo jäsenvaltioille mahdollisuus toteuttaa kansallisella tasolla toimenpiteitä, joilla elinkeinonharjoittajien osallistuminen vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin tehdään pakolliseksi edellyttäen, että nämä kansalliset toimenpiteet eivät estä osapuolia käyttämästä oikeuttaan saattaa asia tuomioistuimen ratkaistavaksi. Useat jäsenvaltiot ovat jo hyväksyneet kansallisia toimenpiteitä, jotka koskevat elinkeinonharjoittajien pakollista osallistumista vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin tietyillä talouden aloilla. Pakollinen osallistuminen tietyillä aloilla on hyödyttänyt sekä kuluttajia että elinkeinonharjoittajia. Se lisää osaltaan elinkeinonharjoittajien luottamusta vaihtoehtoisiin riidanratkaisujärjestelyihin, minkä vuoksi elinkeinonharjoittajat ovat halukkaampia panemaan täytäntöön vaihtoehtoisen riidanratkaisun johdosta annetut päätökset. Pakollinen osallistuminen tuo myös konkreettisia etuja kuluttajille, sillä se tekee riitojen ratkaisemisesta elinkeinonharjoittajien kanssa helpompaa, nopeampaa ja edullisempaa, ja lisää siten kuluttajien luottamusta vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin.

(16) Ottaessaan käyttöön ja pannessaan täytäntöön toimenpiteitä, joilla edistetään elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien osallistumista vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin, jäsenvaltioiden olisi kiinnitettävä saatavilla olevista tiedoista ja valitustilastoista ilmenevän mukaisesti erityistä huomiota tiettyihin liiketoiminta-aloihin, joilla elinkeinonharjoittajien osallistuminen vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin on vähäistä, ja käytäntöihin niillä aloilla, joista kuluttajat ovat toistuvasti tehneet valituksia. Tämä koskee varsinkin liikenne- ja matkailualoja, erityisesti lentomatkustajien oikeuksia. Vaihtoehtona toimenpiteille, joilla edistetään elinkeinonharjoittajien osallistumista vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin kyseisillä aloilla, jäsenvaltioiden olisi voitava ottaa kyseisten alojen elinkeinonharjoittajille käyttöön pakollinen osallistuminen vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin.

(17) Sen varmistamiseksi, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt soveltuvat käytettäväksi digiaikakaudella, jolloin viestintä tapahtuu verkossa, myös kansainvälisissä yhteyksissä, on tarpeen varmistaa nopeat ja oikeudenmukaiset menettelyt kaikille kuluttajille. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että niiden alueille sijoittautuneilla vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä on toimivalta tarjota riidanratkaisumenettelyjä unionin ulkopuolelle sijoittautuneiden elinkeinonharjoittajien ja niiden alueilla asuvien kuluttajien välisissä riidoissa.

(18) Direktiivin 2013/11/EU mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt ovat käytettävissä ja helposti saatavilla niin sähköisesti kuin muulla tavalla. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että kun vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet antavat kuluttajille mahdollisuuden käynnistää ja seurata vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä digitaalisten välineiden, kuten verkkorajapintojen ja sähköisten valituslomakkeiden, avulla, kaikki kuluttajat, myös haavoittuvassa asemassa olevat kuluttajat tai digitaalisen lukutaidon eri tasoja edustavat kuluttajat, voivat käyttää näitä välineitä. Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, jotka ovat julkisia elimiä, kuuluvat jo Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/2102 ([18]) soveltamisalaan. On tärkeää, että sellaiset vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, jotka ovat yksityisiä elimiä, pyrkivät noudattamaan samoja saavutettavuusstandardeja niin paljon kuin mahdollista ja toteutettavissa.

(19) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoisista riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden oikeuskäsittelyn alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus. Tätä varten jäsenvaltioiden olisi myös varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet antavat tarvittaessa koulutusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville luonnollisille henkilöille. Kyseinen koulutus olisi mukautettava vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavien luonnollisten henkilöiden todelliseen ja heiltä vaadittavaan asiantuntemukseen.

(20) Täyttääkseen vaatimuksen, jonka mukaan valitukset ja vaaditut liiteasiakirjat on toimitettava verkossa jäljitettävissä olevalla tavalla, vaihtoehtoisilta riidanratkaisuelimiltä olisi ainakin edellytettävä vastaanottamisesta ilmoittamista pysyvällä tavalla ja keinojen tarjoamista tällaisten valitusten yksilöimiseen myöhemmässä viestinnässä.

([18]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, annettu 26 päivänä lokakuuta 2016, julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (EUVL L 327, 2.12.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Teknologian kehitys voi edistää riitojenratkaisun automatisointia, jolla voidaan päästä nopeampiin ja johdonmukaisempiin ratkaisuihin. Automatisoiduissa keinoissa, joilla edistetään ratkaisun muodostumista vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa, voi olla tiettyjä vinoutumiseen ja vaikeaselkoisuuteen liittyviä riskejä. Sen vuoksi tällaisten automatisoitujen keinojen käyttö päätöksentekoprosessissa olisi oltava täysin avointa, ja osapuolille olisi ilmoitettava niiden käytöstä etukäteen. Lisäksi automatisoituja keinoja päätöksentekoprosessissa käyttävän vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn osapuolten olisi voitava pyytää, että vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä edustava luonnollinen henkilö tarkastaa kyseisen menettelyn ratkaisun. Kyseisen luonnollisen henkilön on määrä täyttää direktiivin 2013/11/EU vaatimukset tarvittavan asiantuntemuksen, riippumattomuuden ja puolueettomuuden osalta. Päätöksentekomenettely olisi ymmärrettävä toimiksi, jotka vaikuttavat päätöksiin siitä, käsitelläänkö riitaa, ja päätöksiksi, jotka koskevat riidan ratkaisua, mutta niin, että puhtaasti hallinnolliset tai tekniset tehtävät jäävät sen ulkopuolelle.

(22) Eri tilanteissa, esimerkiksi covid-19-pandemian aikana tapahtuneissa lentojen laajamittaisissa peruutuksissa, vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt osoittautuivat tärkeäksi mekanismiksi, jolla voidaan puuttua kuluttajakysymysten lisääntymiseen. Sen vuoksi jäsenvaltioiden olisi sallittava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet yhdistävät asioita, jotta vaihtoehtoisen riidanratkaisun ratkaisut olisivat yhdenmukaisia kuluttajille, jotka ovat joutuneet samojen laittomien käytäntöjen kohteeksi, ja kustannustehokkaampia vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille ja elinkeinonharjoittajille esimerkiksi silloin, kun yhdistäminen johtaa nopeampaan tai johdonmukaisempaan riidanratkaisuun. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että kuluttajille tiedotetaan tällaisesta yhdistämisestä, jotta he voivat päättää, haluavatko he osallistua yhdistämistä hyödyntävään vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Jäsenvaltioilla olisi myös oltava mahdollisuus asettaa asioiden yhdistämistä koskevia lisäehtoja. Jäsenvaltioiden olisi esimerkiksi voitava säätää siitä, että kuluttajilla on mahdollisuus vastustaa asioidensa yhdistämistä tai että kuluttajan nimenomaista suostumusta yhdistämiseen edellytetään. Jäsenvaltioiden olisi myös voitava määrätä siitä, jatkuisiko menettely ilman yhdistämistä vai lopetettaisiinko menettely, jos vastustusta ilmenisi tai nimenomainen suostumus jäisi puuttumaan. Lisäehtoihin voisivat kuulua vaatimukset yhdistettävien asioiden tietyn samankaltaisuuden tasosta. Tältä osin jäsenvaltioilla olisi oltava mahdollisuus vahvistaa säännöt siitä, miten samankaltaiset tunnistettaisiin niiden yhdistämiseksi. On tärkeää selventää, että direktiivissä 2013/11/EU, sellaisena kuin se on muutettuna tällä direktiivillä, säädettyä vaatimusta, jonka mukaan vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on oltava tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen tai oikeudellisen ratkaisun alalla, sovelletaan myös asioiden yhdistämiseen.

(23) Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet eivät kieltäydy käsittelemästä riitoja, joissa elinkeinonharjoittajat ovat ottaneet sisäisissä valitustenkäsittelyjärjestelmissään käyttöön kohtuuttomia sääntöjä, joita on noudatettava, ennen kuin valitus voidaan siirtää vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi. Esimerkiksi joillakin markkinasektoreilla joillekin kuluttajille aiheutuu kohtuuttomia rasitteita, kuten useita pakollisia valituskäsittelyn vaiheita tai velvollisuus osoittaa, että he ovat ottaneet yhteyttä elinkeinonharjoittajan myynnin jälkeisen palvelun tiettyyn osaan.

(24) Direktiivin 2013/11/EU nojalla jäsenvaltiot voivat hyväksyä kansallista lainsäädäntöä sopiviksi harkitsemillaan aloille, joilla elinkeinonharjoittajat velvoitetaan osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun, minkä lisäksi myös alakohtaisessa unionin lainsäädännössä säädetään elinkeinonharjoittajien pakollisesta osallistumisesta vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun. Jäsenvaltioiden olisi joka tapauksessa varmistettava, että kun toimivaltainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin päättää käsitellä kuluttajavalitusta menettelysääntöjensä mukaisesti, kyseinen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ottaa yhteyttä asianomaiseen elinkeinonharjoittajaan ja pyytää tätä osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn riippumatta siitä, onko elinkeinonharjoittajan osallistuminen pakollista vai ei. Jotta elinkeinonharjoittajia voidaan kannustaa osallistumaan vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin ja varmistaa asianmukaiset ja nopeat vaihtoehtoiset riidanratkaisumenettelyt, unioniin sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat olisi velvoitettava vastaamaan tietyn ajan kuluessa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten esittämiin tiedusteluihin siitä, suostuvatko ne osallistumaan ehdotettuun vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Vastausvelvollisuuden tarkoituksena on saada elinkeinonharjoittajat osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn ja varmistaa, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ja kuluttajat tietävät, osallistuuko elinkeinonharjoittaja vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn tietyssä asiassa. Elinkeinonharjoittajan vastausta ei kuitenkaan pitäisi vaatia, jos sovellettavassa lainsäädännössä säädetään elinkeinonharjoittajan pakollisesta osallistumisesta vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn tai kun elinkeinonharjoittaja on sopimusperusteisesti velvoitettu osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Tämä ei rajoita sellaisten menettelysääntöjen soveltamista, joiden nojalla vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet voivat lopettaa asian käsittelyn, kun elinkeinonharjoittaja ei osallistu vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn tässä direktiivissä asetetuissa määräajoissa. Elinkeinonharjoittajan vastausta ei pitäisi vaatia myöskään silloin, kun vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä on oikeus päästä ratkaisuun, vaikka elinkeinonharjoittaja ei osallistuisi vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn.

(25) Määräaika, jonka kuluessa elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, aikooko se osallistua vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, saisi periaatteessa olla enintään 20 työpäivää. Monimutkaisissa riidoissa tai poikkeuksellisissa olosuhteissa vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä olisi kuitenkin oltava oikeus pidentää tätä määräaikaa, jotta elinkeinonharjoittajalla olisi mahdollisuus analysoida riita perusteellisesti ja päättää, osallistuuko se vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Määräaika ei missään tapauksessa saisi olla pitempi kuin 30 työpäivää. Kuluttajalle olisi tarvittaessa ilmoitettava kyseisen määräajan pidentämisestä. Jos elinkeinonharjoittaja ei vastaa asetetussa määräajassa vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, kyseisellä vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä olisi oltava oikeus pitää elinkeinonharjoittajan vastaamatta jättämistä kieltäytymisenä osallistumisesta ja lopettaa asian käsittely. Vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen olisi ilmoitettava tästä kuluttajalle asianmukaisesti.

(26) Jotta voidaan vähentää tiedonanto- ja raportointivaatimuksia sekä vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille ja kansallisille toimivaltaisille viranomaisille aiheutuvia kustannuksia, raportointi- ja tiedonantovaatimuksia olisi yksinkertaistettava ja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimivaltaisille viranomaisille toimittamien tietojen määrää olisi vähennettävä. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olisi esimerkiksi asetettava toimintakertomuksensa julkisesti saataville vähintään joka toinen vuosi eikä joka vuosi. Jäsenvaltioiden olisi kuitenkin voitava asettaa lyhyempiä, esimerkiksi yhden vuoden raportointikausia. Vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä olisi myös oltava mahdollisuus toimittaa kyseiset toimintakertomukset asianomaisille toimivaltaisille viranomaisille muiden direktiivin 2013/11/EU mukaisten raportointivelvoitteiden noudattamiseksi, kunhan ne sisältävät kaikki tällaisten velvoitteiden edellyttämät tiedot.

(27) Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen olisi mieluiten oltava kuluttajalle maksuttomia. Jos kustannuksia peritään, ne eivät saisi ylittää nimellistä maksua. Vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen saatavuuden ja houkuttelevuuden lisäämiseksi kuluttajille jäsenvaltioiden olisi lisäksi kannustettava vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä korvaamaan kuluttajille heidän maksamansa nimellinen maksu, jos ja siinä määrin kuin valitus on perusteltu. On tärkeää selventää, että jäsenvaltioiden on määrä suorittaa tällaiset korvaukset noudattaen täysimääräisesti toissijaisuus- ja suhteellisuusperiaatteita vaatimatta niitä muilta tahoilta, esimerkiksi vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn toiselta osapuolelta.

(28) Jotta vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten työtaakkaa voitaisiin tosiasiallisesti keventää ja jotta niillä olisi enemmän aikaa toimittaa raporttinsa toimivaltaisille viranomaisille, direktiivin 2013/11/EU mukaisen nelivuotiskertomuksen toimittamisen määräaikaa olisi siirrettävä myöhemmäksi muutamalla kuukaudella.

(29) Useissa jäsenvaltioissa kuluttajilla ei edelleenkään ole riittävästi tietoa vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten olemassaolosta ja niiden tarjoamista palveluista. Jotta voidaan lisätä kuluttajien tietoisuutta vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin osallistuvista elinkeinonharjoittajista, elinkeinonharjoittajien olisi annettava vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat tiedot selkeästi, näkyvästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla. Jos elinkeinonharjoittajalla on verkkosivusto, sen olisi esitettävä tiedot kyseisellä sivustolla. Elinkeinonharjoittajien olisi myös annettava tällaiset tiedot yleisissä ehdoissaan.

(30) Elinkeinonharjoittajan nykyinen velvollisuus täsmentää, aikooko elinkeinonharjoittaja käyttää asiaankuuluvia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä riidan ratkaisemiseksi, kun kuluttajan valitusta seurannutta riitaa ei ole voitu ratkaista, olisi poistettava, koska elinkeinonharjoittajan velvollisuus ilmoittaa vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, aikooko kyseinen elinkeinonharjoittaja osallistua vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, kattaa sen.

(31) Kuluttajien oikeuksien täytäntöönpanoon osallistuvien eri elinten sujuva yhteistyö on ratkaisevan tärkeää kuluttajan oikeuksien täytäntöönpanojärjestelmän yleisen yhtenäisyyden ja johdonmukaisuuden varmistamiseksi. Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja kuluttajansuojaa koskevien unionin säädösten täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten väliseen yhteistyöhön olisi sisällyttävä keskinäinen tietojenvaihto tiettyjen liiketoiminta-alojen käytännöistä, joista kuluttajat ovat toistuvasti tehneet valituksia, kuten sopimattomista kaupallisista menettelyistä tai ehdoista. On tärkeää selventää, että koska vaihtoehtoisilla riidanratkaisuelimillä ei ole toimivaltaa päättää, onko kuluttajavalituksissa kuvattu menettely sopimaton kaupallinen menettely, tällainen tietojenvaihto voi koskea ainoastaan mahdollisesti sopimattomia kaupallisia menettelyitä ja ehtoja.

(32) Sen varmistamiseksi, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet toimivat asianmukaisesti ja tehokkaasti, toimivaltaisten viranomaisten olisi tehtävä tarvittavat tarkastukset tällaisten elinten toiminnasta ja toimista seuratakseen direktiivin 2013/11/EU vaatimusten noudattamista tarvittaessa, esimerkiksi silloin, kun ne saavat vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen osapuolilta asianmukaisesti perusteltuja valituksia, joissa viitataan siihen, että vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin jättää järjestelmällisesti noudattamatta direktiivin 2013/11/EU vaatimuksia.

(33) Jotta kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia voidaan tuloksellisesti auttaa valtioiden rajat ylittävissä riidoissa, on tarpeen varmistaa, että jäsenvaltiot nimeävät vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteitä, jotka vastaavat selkeästi määritellyistä tehtävistä. Euroopan kuluttajakeskuksilla on hyvät edellytykset hoitaa tällaisia tehtäviä, koska ne ovat erikoistuneet auttamaan kuluttajia, joilla ilmenee ongelmia rajat ylittävien ostosten yhteydessä, mutta jäsenvaltioiden olisi myös voitava valita muita elimiä, joilla on asiaankuuluvaa asiantuntemusta. Nimetyistä vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteistä olisi ilmoitettava komissiolle, ja niiden olisi muodostettava osa komission perustamaa verkostoa.

(34) Sen varmistamiseksi, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, toimivaltaiset viranomaiset ja vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteet voivat hoitaa tehtävänsä tehokkaasti, erityisesti tässä muutosdirektiivissä käyttöön otettujen tehtävien osalta, niillä olisi oltava käytettävissään riittävät henkilö- sekä aineelliset ja taloudelliset resurssit. Jäsenvaltioiden olisi edelleen voitava määrittää asianmukaiset rahoitusmuodot kyseistä tarkoitusta varten.

(35) Tehokkuuden ja vaikuttavuuden vuoksi asetus (EU) N:o 524/2013 kumottiin Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EU) 2024/3228 ([19]), ja asetuksella (EU) N:o 524/2013 perustettu eurooppalainen verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi lakkautettiin. Näissä olosuhteissa vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden olisi otettava hoitaakseen asetuksessa (EU) N:o 524/2013 säädetyt yhteyspisteiden asiaankuuluvat tehtävät. Näihin tehtäviin kuuluu, muun muassa ja pyydettäessä, tietojen antaminen riidan osapuolille ja kyseisten osapuolten ja toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen välisen viestinnän helpottaminen.

(36) Menettelyjen oikeudenmukaisuuden varmistamiseksi valtioiden rajat ylittävissä riidoissa osallisina olevien kuluttajien olisi käytettävä asuinpaikkansa vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspistettä, mikä estäisi heitä valitsemasta vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteitä valikoivasti mukavuussyistä tai edullisten ratkaisujen tavoittelun vuoksi.

(37) Vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden olisi pyynnöstä annettava apua kuluttajille, jotka aikovat saattaa valtioiden rajat ylittävän riidan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi. Niiden tehtävien olisi rajoituttava tuen ja neuvonnan tarjoamiseen eikä siihen saisi sisältyä valitusten tekemistä kuluttajien puolesta tai heidän edustamistaan riidassa. Tarjotun avun olisi helpotettava osapuolten ja vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen välistä yhteydenpitoa. Tällaiseen apuun voisi sisältyä toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen yksilöiminen, menettelysääntöjä koskevien tietojen antaminen sekä asiaankuuluvien asiakirjojen valmistelun ja toimittamisen edistäminen. Tällaiseen apuun voisi tarvittaessa kuulua myös tietoja, asiakirjoja tai menettelysääntöjä koskevien konekäännöksen toimittaminen. Vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteet voisivat myös antaa yleistä tietoa unionin oikeuden ja kansallisen lainsäädännön mukaisista kuluttajien oikeuksista ja ilmoittaa osapuolille muista käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista, jos riitaa ei voida ratkaista vaihtoehtoisen riidanratkaisun avulla. Kuluttajien olisi voitava pyytää apua asuinjäsenvaltionsa ja elinkeinonharjoittajien sijoittautumisjäsenvaltionsa vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteeltä. Kun otetaan huomioon, että direktiivi 2013/11/EU koskee vähimmäistason yhdenmukaistamista, jäsenvaltioiden olisi voitava sallia vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteille mahdollisuus antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille apua myös silloin kun ne käyttävät vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä valtion sisäisissä riidoissa. Tällaiseen laajennettuun apuun voisi sisältyä avun antaminen haavoittuvassa asemassa oleville kuluttajille, kuten kuluttajille, joilla ei ole lainkaan mahdollisuutta käyttää digitaaliteknologiaa tai joilla on rajalliset mahdollisuudet käyttää sitä.

(38) Vaikka vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen on tarkoitus olla yksinkertaisia, kuluttajat saavat joskus vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aikana apua valitsemaltaan kolmannelta osapuolelta, kuten kuluttajayhdistyksiltä tai yrityksiltä, jotka tarjoavat vaatimusten hallinnointia. Tällaiseen apuun voisi sisältyä muun muassa kuluttajien auttaminen pyynnön ja muiden asiakirjojen toimittamisessa, kuluttajien neuvonta mahdollisista vaatimuksista, koko prosessin seuraaminen ja osapuolten välisen sovintoratkaisun mahdollistaminen. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että tällaisen avun tarjoajat tekevät sen täysin avoimesti, erityisesti menettelysääntöjen ja aiheutuvien kustannusten sekä avusta mahdollisesti perittävien maksujen osalta. Tällaista apua olisi annettava kuluttajille vilpittömässä mielessä.

(39) Direktiiviä 2013/11/EU sovelletaan edelleen ainoastaan kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin. Elinkeinonharjoittajien väliset riidat eivät kuulu kyseisen direktiivin soveltamisalaan. Jäsenvaltiot voivat kuitenkin unionin oikeuden mukaisesti helpottaa itsenäisten ammatinharjoittajien tai mikroyritysten pääsyä vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen piiriin, jotta tällaiset yritykset voivat hyötyä riippumattomista, puolueettomista, avoimista, tehokkaista, nopeista ja oikeudenmukaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisujärjestelmistä.

(40) Sen varmistamiseksi, että kuluttajat voivat helposti löytää sopivan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen erityisesti rajat ylittävissä yhteyksissä, komission olisi kehitettävä, edistettävä ja ylläpidettävä käyttäjäystävällistä digitaalista interaktiivista välinettä, joka tarjoaa tietoa kuluttajien oikeussuojakeinoista, mukaan lukien tiedot vaihtoehtoisen riidanratkaisun käytöstä rajat ylittävissä yhteyksissä, sekä linkkejä kuluttajien oikeuksia koskeviin tietoihin. Kyseisellä välineellä olisi pyrittävä auttamaan kuluttajia tunnistamaan asianmukaisia oikeussuojaratkaisuja heidän erityiseen tilanteeseensa ja ryhtymään asianmukaisiin toimiin. Siinä olisi oltava suorat linkit vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten valituslomakkeisiin, jos sellaisia on saatavilla, sekä vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden konekäännöstoimintoon. Lisäksi kyseiseen välineeseen olisi sisällytettävä luettelo komissiolle ilmoitetuista vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteistä. Vaikka komissio on jo velvoitettu julkaisemaan vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten luettelon säännöllisesti verkkosivustollaan, välineen lisätoimintojen, kuten suorat linkit valituslomakkeisiin ja konekäännöstoiminto, olisi oltava saatavilla mahdollisimman pian ja viimeistään 20 päivänä huhtikuuta 2026.

(41) Direktiivi 2013/11/EY olisi sen vuoksi muutettava vastaavasti.

([19]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2024/3228, annettu 19 päivänä joulukuuta 2024, asetuksen (EU) N:o 524/2013 kumoamisesta ja asetusten (EU) 2017/2394 ja (EU) 2018/1724 muuttamisesta eurooppalaisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin lakkauttamisen osalta (EUVL L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Asetuksen (EU) N:o 524/2013 kumoamisen johdosta on tarpeen muuttaa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivejä (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ([20]) ja (EU) 2020/1828 ([21]).

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

1 artikla

Direktiivin 2013/11/EU muuttaminen

Muutetaan direktiivi 2013/11/EU seuraavasti:

1) korvataan 2 artiklan 1 kohta seuraavasti:

”1. Tätä direktiiviä sovelletaan menettelyihin, joilla unionissa asuvan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliset valtion sisäiset riidat, valtioiden rajat ylittävät riidat ja kolmannen maan elinkeinonharjoittajaa koskevat riidat ratkaistaan tuomioistuimen ulkopuolella sellaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen avulla, joka ehdottaa ratkaisua tai määrää ratkaisun tai saattaa osapuolet yhteen helpottaakseen sovintoratkaisun löytämistä, kun kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä on tehty myyntisopimus tai palvelusopimus, mukaan lukien digitaalisen sisällön tai digitaalisten palvelujen toimittamista koskeva sopimus, jossa kuluttaja maksaa tai sitoutuu maksamaan hinnan, ja syntyy riita, joka liittyy sopimusvelvoitteisiin, mukaan lukien sopimusta edeltävästä vaiheesta johtuvat velvoitteet.

Tätä direktiiviä sovelletaan myös silloin kun elinkeinonharjoittaja toimittaa tai sitoutuu toimittamaan kuluttajalle digitaalisen sisällön, jota ei toimiteta aineellisella välineellä, tai digitaalisen palvelun ja kuluttaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan elinkeinonharjoittajalle henkilötietoja.

Tätä direktiiviä ei sovelleta tapauksiin, jotka kuuluvat Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU (*) 3 artiklan 1 a kohdassa säädettyjen poikkeusten soveltamisalaan.

(*) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta ETA:n kannalta merkityksellinen teksti (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).”;

2) korvataan 4 artiklan 1 kohdan c, d, e ja f alakohta seuraavasti:

”c) ’myyntisopimuksella’ sopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja luovuttaa tai sitoutuu luovuttamaan tavaran omistusoikeuden kuluttajalle, mukaan lukien sopimukset, jotka koskevat sekä tavaroita että palveluja;

c a) ’tavaralla’ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2019/771 (*) 2 artiklan 5 alakohdassa määriteltyä tavaraa;

c b) ’digitaalisella sisällöllä’ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2019/770 (**) 2 artiklan 1 alakohdassa määriteltyä digitaalista sisältöä;

d) ’palvelusopimuksella’ muuta sopimusta kuin myyntisopimusta, jonka mukaisesti elinkeinonharjoittaja suorittaa tai sitoutuu suorittamaan kuluttajalle palvelun, mukaan lukien digitaalinen palvelu;

d a) ’digitaalisella palvelulla’ direktiivin (EU) 2019/770 2 artiklan 2 alakohdassa määriteltyä digitaalista palvelua;

e) ’valtion sisäisellä riidalla’ kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riitaa, joka liittyy 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuihin sopimusvelvoitteisiin, jos kyseinen kuluttaja tilatessaan kyseisen tavaran tai palvelun asuu siinä jäsenvaltiossa, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut;

([20]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/2161, annettu 27 päivänä marraskuuta 2019, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 98/6/EY, 2005/29/EY sekä 2011/83/EU muuttamisesta unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta (EUVL L 328, 18.12.2019, s. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2020/1828, annettu 25 päivänä marraskuuta 2020, kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakanteista ja direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta (EUVL L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) ’valtioiden rajat ylittävällä riidalla’ kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riitaa, joka liittyy 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuihin sopimusvelvoitteisiin, jos kyseinen kuluttaja tilatessaan kyseisen tavaran tai palvelun asuu muussa jäsenvaltiossa kuin siinä, johon elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut;

f a)’ kolmannen maan elinkeinonharjoittajaa koskevalla riidalla’ kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riitaa, joka liittyy 2 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuihin sopimusvelvoitteisiin, jos kyseinen kuluttaja tilatessaan kyseisen tavaran tai palvelun asuu jäsenvaltiossa ja elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut unionin ulkopuolelle ja suuntaa toimintaansa kyseiseen jäsenvaltioon asetuksen (EY) N:o 593/2008 6 artiklan 1 kohdan b alakohdassa tai Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1215/2012 (***) 17 artiklan 1 kohdan c alakohdassa tarkoitetulla tavalla;

(*) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/771, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä tavarakauppaa koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista, asetuksen (EU) 2017/2394 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta sekä direktiivin 1999/44/EY kumoamisesta (EUVL L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/770, annettu 20 päivänä toukokuuta 2019, tietyistä digitaalisen sisällön ja digitaalisten palvelujen toimittamista koskeviin sopimuksiin liittyvistä seikoista (EUVL L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1215/2012, annettu 12 päivänä joulukuuta 2012, tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla (EUVL L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).”;

3) lisätään I lukuun artikla seuraavasti:

”*4 a artikla*

Jäsenvaltioilla on oltava käytössään toimenpiteitä, joilla edistetään elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien osallistumista vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin.”;

4) muutetaan 5 artikla seuraavasti:

a) lisätään kohta seuraavasti:

”1 a. Jäsenvaltioiden on myös edistettävä niiden alueella asuvien kuluttajien mahdollisuuksia käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvien kolmannen maan elinkeinonharjoittajaa koskevien riitojen ratkaisemiseksi ja varmistettava, että kyseiset riidat voidaan kuluttajan ja kolmannen maan elinkeinonharjoittajan yhteisestä pyynnöstä saattaa tässä direktiivissä säädetyt vaatimukset täyttävän vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäviksi.

Jäsenvaltiot voivat asettaa edellytykseksi mahdollisuudelle käyttää kolmannen maan elinkeinonharjoittajaa koskevan riidan ratkaisemista koskevia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä osapuolten suostumuksen siihen, että kyseinen riita ratkaistaan siinä jäsenvaltiossa sovellettavan lain perusteella, johon vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on sijoittautunut ja jossa asianomaisen kuluttajan asuinpaikka on, ja elinkeinonharjoittajan sitoutumisen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskeviin menettelysääntöihin, mukaan lukien mahdolliset toistuvat maksut. Jäsenvaltiot voivat asettaa lisäedellytyksiä, joilla varmistetaan, että tällaisten riitojen käsittely ei haittaa merkittävästi vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten tehokasta toimintaa.

Toisen alakohdan mukainen sovellettavaa lakia koskeva elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan suostumus ei saa johtaa siihen, että kuluttaja menettää hänelle sellaisin säännöksin annetun suojan, joista ei voida sopimuksin poiketa sen jäsenvaltion lain mukaan, jossa kuluttajan asuinpaikka on.”;

b) korvataan 2 kohta seuraavasti:

”2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet

a) pitävät yllä ajantasaista verkkosivustoa, jonka kautta osapuolet saavat helposti vaihtoehtoista riidanratkaisumenettelyä koskevia tietoja ja joka antaa kuluttajille myös mahdollisuuden toimittaa valituksia ja vaadittavat liiteasiakirjat sähköisesti jäljitettävissä olevalla tavalla;

b) antavat kuluttajille mahdollisuuden valita, toimittavatko he valituksia ja muita liiteasiakirjoja ja käyttävätkö he vaihtoehtoista riidanratkaisua digitaalisessa vai muussa kuin digitaalisessa muodossa;

c) digitaalisia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä tarjotessaan tarjoavat ne helposti saatavilla olevien ja osallistavien välineiden avulla;

d) silloin, kun vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyn päätöksentekoprosessissa käytetään automatisoituja keinoja,

i) ilmoittavat niiden käytöstä osapuolille etukäteen selkeällä, ymmärrettävällä ja helposti saatavilla olevalla tavalla; ja

ii) varmistavat, että osapuolilla on oikeus pyytää, että 6 artiklan 1 kohdan vaatimukset täyttävää vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä edustava luonnollinen henkilö tarkastaa vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ratkaisun;

e) ilmoittavat osapuolille heidän oikeudestaan pyytää, että d alakohdan ii alakohdassa tarkoitettu luonnollinen henkilö tarkastaa vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn ratkaisun;

f) voivat yhdistää asioita sillä edellytyksellä, että

i) asianomaiselle kuluttajalle ilmoitetaan yhdistämisestä; ja

ii) yhdistetyistä asioista vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on 6 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti riittävät tiedot asian käsittelemiseksi;

g) ottavat käsiteltäväkseen valtion sisäisiä, valtioiden rajat ylittäviä ja tarvittaessa kolmannen maan elinkeinonharjoittajaa koskevia riitoja;

h) toteuttavat tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) 2016/679 (*) vahvistettuja henkilötietojen suojaa koskevia sääntöjä.

Jäsenvaltiot voivat asettaa lisäehtoja ensimmäisen alakohdan f alakohdassa tarkoitetulle asioiden yhdistämiselle.

(*) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

c) korvataan 4 kohdan a alakohta seuraavasti:

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

d) lisätään kohdat seuraavasti:

"8. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kun toimivaltainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin päättää käsitellä kuluttajavalitusta menettelysääntöjensä mukaisesti, kyseinen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ottaa yhteyttä asianomaiseen elinkeinonharjoittajaan ja pyytää tätä osallistumaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn riippumatta siitä, onko kyseisen elinkeinonharjoittajan osallistuminen pakollista vai ei.

9. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat, joihin toimivaltainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ottaa yhteyttä, ilmoittavat kyseiselle vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, suostuvatko ne osallistumaan ehdotettuun vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Elinkeinonharjoittajan on vastattava vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle kohtuullisessa ajassa, joka ei saa olla pitempi kuin 20 työpäivää. Monimutkaisten riitojen kohdalla tai poikkeuksellisissa olosuhteissa asianomainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi pidentää tätä määräaikaa, joka ei missään tapauksessa saa olla pitempi kuin 30 työpäivää. Vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen on tarvittaessa ilmoitettava kuluttajalle määräajan pidentämisestä.

Jos elinkeinonharjoittaja ei vastaa ensimmäisessä alakohdassa asetetussa määräajassa, vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi olettaa, että elinkeinonharjoittaja on kieltäytynyt osallistumasta vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, ja se voi lopettaa asian käsittelyn. Vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen on ilmoitettava tästä kuluttajalle. Vastaamatta jättämisen seurauksista on säädettävä kansallisessa lainsäädännössä.

Ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettua vastausvelvollisuutta ei sovelleta seuraavissa tapauksissa:

a) elinkeinonharjoittajan osallistuminen vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn on pakollista;

b) vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa voidaan päästä ratkaisuun ilman elinkeinonharjoittajan suostumusta vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn osallistumiseen; tai

c) elinkeinonharjoittaja on jo sopimusperusteisesti sitoutunut käyttämään vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä kuluttajariitojen ratkaisemiseen.";

5) muutetaan 6 artikla seuraavasti:

a) korvataan 1 kohdan a alakohta seuraavasti:

"a) heillä on tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden oikeuskäsittelyn alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus, ja kun käsiteltävänä on valtioiden rajat ylittäviä riitoja, yleinen kansainvälisen yksityisoikeuden tuntemus;";

b) lisätään 3 kohtaan alakohta seuraavasti:

"a a) jos riita-asian käsittelee vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin ja riidanratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan yksittäisen elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat palkkionsa yksinomaan siltä, vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä on oltava pääsy ainoastaan asiaan nimenomaisesti liittyviin ja elinkeinonharjoittajan tai kuluttajan erikseen toimittamiin tietoihin;";

c) korvataan 6 kohta seuraavasti:

"6. Tämän artiklan 1 kohdan a alakohtaa sovellettaessa jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet antavat tarvittavaa koulutusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville luonnollisille henkilöille. Toimivaltaisten viranomaisten on valvottava vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten perustamia koulutusjärjestelmiä niille 19 artiklan 3 kohdan g alakohdan mukaisesti toimitettujen tietojen perusteella.";

6) muutetaan 7 artikla seuraavasti:

a) lisätään 1 kohtaan alakohta seuraavasti:

"p) soveltuvissa tapauksissa sopimattomia kaupallisia menettelyjä ja ehtoja koskevien unionin säädösten ja kansallisten säädösten täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteystiedot.";

b) muutetaan 2 kohta seuraavasti:

i) korvataan johdantokappale seuraavasti:

"2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet asettavat toimintakertomukset julkisesti saataville verkkosivustoilleen vähintään kahden vuoden välein. Lisäksi jäsenvaltioiden on edellytettävä, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet pyydettäessä toimittavat kyseiset toimintakertomukset pysyvällä tavalla sekä muilla asiaankuuluviksi katsomillaan tavoilla. Toimintakertomuksiin on sisällyttävä seuraavat tiedot valtion sisäisistä ja valtioiden rajat ylittävistä riidoista:";

ii) kumotaan h alakohta;

7) muutetaan 13 artikla seuraavasti:

a) korvataan 2 kohta seuraavasti:

"2. Edellä 1 kohdassa tarkoitetut tiedot on annettava

a) elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla, jos sellainen on, selkeällä, näkyvällä, ymmärrettävällä ja helposti saatavilla olevalla tavalla;

b) elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisten myynti- tai palvelusopimusten yleisissä ehdoissa.";

b) korvataan 3 kohta seuraavasti:

”3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos kuluttajan ja jäsenvaltion alueelle sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan välistä riitaa ei ole voitu ratkaista kuluttajan suoraan elinkeinonharjoittajalle tekemän valituksen perusteella, elinkeinonharjoittaja antaa kuluttajalle 1 kohdassa tarkoitetut tiedot.”;

8) korvataan 14 artikla seuraavasti:

”*14 artikla*

Apu valtioiden rajat ylittävissä riidoissa

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat voivat saada apua voidakseen valtioiden rajat ylittävissä riidoissa helpommin käyttää yhtä tai useampaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jolla on toimivalta käsitellä heidän valtioiden rajat ylittävää riitaansa.

2. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspiste, joka on vastuussa 1 kohdassa tarkoitetun tehtävän suorittamisesta. Jäsenvaltioiden on annettava vastuu vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden toiminnasta Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalle keskukselleen tai, jos se ei ole mahdollista, kuluttajajärjestöille tai muulle kuluttajansuojasta vastaavalle elimelle.

3. Pyytäessään apua valtioiden rajat ylittävissä riidoissa kuluttajien on käytettävä asuinpaikkansa vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspistettä, ja elinkeinonharjoittajien on käytettävä sijoittautumispaikkansa vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspistettä.

4. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteet pyydettäessä helpottavat osapuolten ja toimivaltaisen vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen välistä yhteydenpitoa. Tällaiseen helpottamiseen sisältyvät ainakin seuraavat tehtävät:

a) avustaminen valituksen ja tarvittaessa asiaankuuluvien asiakirjojen toimittamisessa;

b) osapuolten tukeminen tarvittaessa toimittamalla tietojen, asiakirjojen tai menettelysääntöjen konekäännöksiä;

c) yleisten tietojen antaminen osapuolille kuluttajien oikeuksista unionin tasolla ja niiden kansallisella tasolla;

d) tiettyjen vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten soveltamien menettelysääntöjen selittäminen osapuolille;

e) tietojen antaminen kuluttajalle muista oikeussuojakeinoista, jos riitaa ei voida ratkaista vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn avulla.

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

6. Jäsenvaltioiden on edellytettävä, että kaikki kuluttajia valtioiden rajat ylittävissä tai valtion sisäisissä riidoissa avustavat toimijat antavat toimintaansa harjoittaessaan kuluttajille asiaankuuluvat tiedot täysin avoimesti, mukaan lukien tiedot menettelysäännöistä ja mahdollisista sovellettavista maksuista, ja tekevät niin vilpittömässä mielessä.”;

9) muutetaan 17 artikla seuraavasti:

a) korvataan 2 kohta seuraavasti:

”2. Edellä 1 kohdassa tarkoitettuun yhteistyöhön on erityisesti sisällyttävä vastavuoroinen tiedonvaihto tiettyjen liiketoiminta-alojen käytännöistä, joista kuluttajat ovat toistuvasti tehneet valituksia, mukaan lukien sopimattomat kaupalliset menettelyt tai ehdot. Siihen on sisällyttävä myös tällaisten kansallisten viranomaisten vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille tarjoamat tekniset arvioinnit ja tiedot, jos tällaiset arvioinnit tai tiedot ovat tarpeen yksittäisten riitojen käsittelemistä varten ja jos niitä on jo saatavilla.”;

b) korvataan 3 kohta seuraavasti:

”3. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että tämän artiklan 1 ja 2 kohdassa tarkoitetussa yhteistyössä ja keskinäisessä tiedonvaihdossa noudatetaan asetuksessa (EU) 2016/679 säädettyjä henkilötietojen suojaa koskevia sääntöjä.”;

10) muutetaan 20 artikla seuraavasti:

a) lisätään 1 kohtaan alakohta seuraavasti:

”Lisäksi toimivaltaisten viranomaisten on suoritettava vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toiminnan ja toimien tarvittavia tarkastuksia tämän direktiivin vaatimusten noudattamisen valvomiseksi.”;

b) korvataan 6 kohdan ensimmäinen virke seuraavasti:

”6. Kunkin toimivaltaisen viranomaisen on julkaistava viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2018 ja viimeistään 1 päivänä marraskuuta joka neljäs vuosi sen jälkeen kertomus vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittämisestä ja toiminnasta ja lähetettävä se komissiolle.”;

c) lisätään kohdat seuraavasti:

”8. Komissio kehittää viimeistään 20 päivänä huhtikuuta 2026 käyttäjäystävällisen digitaalisen interaktiivisen välineen, joka tarjoaa tietoa kuluttajien oikeussuojakeinoista, mukaan lukien tiedot vaihtoehtoisen riidanratkaisun käytöstä valtioiden rajat ylittävissä yhteyksissä, sekä linkkejä kuluttajien oikeuksia koskeviin tietoihin. Kyseisessä välineessä on myös oltava tämän artiklan 4 kohdassa tarkoitettu luettelo vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja 24 artiklan 4 kohdan mukaisesti ilmoitetuista vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteistä sekä linkit niiden verkkosivustoille. Kyseisessä välineessä on oltava konekäännöstoiminto, joka on maksutta vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden käytettävissä. Komissio edistää välinettä ja huolehtii sen teknisestä ylläpidosta.

Jäsenvaltioita kannustetaan tarjoamaan näkyvä linkki ensimmäisessä alakohdassa tarkoitettuun välineeseen kaikilla kansallisilla verkkosivustoilla, joilla on vastaava tarkoitus.

Toimivaltaiset viranomaiset ilmoittavat vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteille ja vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille ensimmäisessä alakohdassa tarkoitetusta konekäännöstoiminnosta.

9. Komissio perustaa vaihtoehtoisen riidanratkaisun yhteyspisteiden verkoston.”;

11) lisätään 24 artiklaan kohta seuraavasti:

”4. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava 14 artiklan 2 kohdan nojalla nimettyjen vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen yhteyspisteiden nimet ja yhteystiedot komissiolle viimeistään 20 päivänä maaliskuuta 2028.”.

2 artikla

Direktiivin (EU) 2015/2302 muuttaminen

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

”g) tiedot käytettävissä olevista sisäisistä valitustenkäsittelymenettelyistä ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU (*) mukaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä sekä tarvittaessa vaihtoehtoisesta riidanratkaisuelimestä, joiden piiriin elinkeinonharjoittaja kuuluu;

(*) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).”.

3 artikla

Direktiivin (EU) 2019/2161 muuttaminen

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

”b) tehdä valituksen toimivaltaiselle Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon kuuluvalle keskukselle sen mukaan, ketkä ovat riidan osapuolia.”.

4 artikla

Direktiivin (EU) 2020/1828 muuttaminen

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

5 artikla

Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä

1. Jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava tämän direktiivin 1–4 artiklan noudattamisen edellyttämät säännökset viimeistään 20 päivänä maaliskuuta 2028. Niiden on viipymättä ilmoitettava tästä komissiolle.

Niiden on sovellettava näitä säännöksiä 20 päivästä syyskuuta 2028.

2. Kyseisissä jäsenvaltioiden 1 kohdan nojalla antamissa säännöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niihin on liitettävä tällainen viittaus, kun ne julkaistaan virallisesti. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaukset tehdään.

3. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä säännellyistä kysymyksistä antamansa keskeiset kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

6 artikla

Voimaantulo

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

7 artikla

Osoitus

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty Strasbourgissa 16 päivänä joulukuuta 2025.

Euroopan parlamentin puolesta	*Neuvoston puolesta*
Puhemies	*Puheenjohtaja*
R. METSOLA	M. BJERRE