

Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajariitojen vaihtoehtoista ratkaisemista koskevaksi lainsäädännöksi

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi uusi laki, joka koskisi muussa kuin viranomaisessa tapahtuvaa vaihtoehtoista riidanratkaisua kuluttaja-asioissa. Lisäksi ehdotetaan tehtäväksi muutoksia kuluttajariitalautakunnasta ja liikennevahinkolautakunnasta annettuihin lakeihin sekä kuluttajansuojalakiin. Velan vanhentumisesta annettuun lakiin ehdotetaan tehtäväksi teknisluonteinen tarkistus. Esityksellä pantaisiin täytäntöön direktiivi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja mahdollistettaisiin kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta annetun asetuksen soveltaminen käytännössä.

Ehdotetulla lainsäädännöllä luotaisiin puitteet sille, että Suomessa olisi kattavasti direktiivin vaatimukset täyttäviä tuomioistuimen ulkopuolisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.

Lakia muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta sovellettaisiin komission ylläpitämään luetteloon ilmoitettuihin yksityisiin riidanratkaisuelimiin. Laissa säädettäisiin riidanratkaisuelimen kokoonpanosta sekä riidanratkaisusta vastaavien henkilöiden kelpoisuudesta, riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta. Lakiehdotus sisältää myös riidanratkaisuelimissä noudatettavaan menettelyyn liittyviä säännöksiä. Menettelyä koskevista säännöksistä merkittävin on ratkaisusuosituksen antamista koskeva 90 päivän määräaika.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain menettelyä koskevia säännöksiä tarkistettaisiin vastaamaan direktiivin vaatimuksia muun muassa käsittelyaikojen osalta. Kuluttajariitalautakunnan toiminnan tehostamiseksi ehdotetaan, että kuluttajariitalautakunta voisi jättää sille tehdyn hakemuksen käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Ohjaamalla hakija kuluttajaneuvontaan edistettäisiin asian selvittämistä mahdollisimman joustavassa ja kevyessä menettelyssä.

Myös liikennevahinkolautakunnasta annettuun lakiin ehdotetaan tehtäväksi tarpeelliset menettelyä koskevat muutokset.

Kuluttajansuojalakiin lisättäisiin säännös elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta antaa kuluttajille tietoa vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.

Ehdotetut lait ovat tarkoitetut tulemaan voimaan 9 päivänä tammikuuta 2016.

SISÄLLYS

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ.....	1
SISÄLLYS.....	2
YLEISPERUSTELUT.....	4
1 JOHDANTO.....	4
2 DIREKTIIVI KULUTTAJARIITOJEN VAIHTOEHTOISESTA RIIDANRATKAISUSTA.....	4
2.1 Yleiset säännökset.....	4
2.2 Mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä.....	6
2.3 Riidanratkaisuelintä koskevat vaatimukset.....	7
2.4 Menettelyä koskevat vaatimukset.....	8
2.5 Tiedottaminen ja yhteistyö.....	10
2.6 Toimivaltaisten viranomaisten ja komission tehtävät.....	10
2.7 Loppusäännökset.....	11
3 ASETUS KULUTTAJARIITOJEN VERKKOVÄLITTEISESTÄ RIIDANRATKAISUSTA.....	11
4 NYKYTILA.....	12
4.1 Kuluttajariitojen käsittely tuomioistuimen ulkopuolella.....	12
4.2 Kuluttajariitalautakunta.....	13
4.3 FINE.....	14
4.4 Liikennevahinkolautakunta.....	16
4.5 Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunta.....	16
4.6 Kuluttajaneuvonta.....	17
5 NYKYTILAN ARVIOINTI.....	17
6 ESITYKSEN TAVOITTEET JA KESKEISET EHDOTUKSET.....	19
6.1 Yleistä.....	19
6.2 Kuluttajariitalautakunta.....	19
6.3 Liikennevahinkolautakunta.....	20
6.4 Yksityiset riidanratkaisuelimet.....	20
6.5 Muut lainsäädäntömuutokset.....	22
6.6 Direktiivin säännökset, joita ei ehdoteta erikseen täytäntöön pantaviksi.....	23
6.7 ODR-asetukseen liittyvät toimenpiteet.....	25
7 ESITYKSEN VAIKUTUKSET.....	25
8 ASIAN VALMISTELU.....	27
8.1 Valmistelu.....	27
8.2 Lausunnot ja niiden huomioonottaminen.....	28
9 RIIPPUVUUS MUISTA ESITYKSISTÄ.....	29
YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT.....	30
1 LAKIEHDOTUSTEN PERUSTELUT.....	30
1.1 Laki muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta.....	30
1.2 Laki kuluttajariitalautakunnasta.....	41
1.3 Laki liikennevahinkolautakunnasta.....	45
1.4 Kuluttajansuojalaki.....	46
2 luku Markkinointi ja menettely asiakassuhteessa.....	46
1.5 Laki velan vanhentumisesta.....	47
2 TARKEMMAT SÄÄNNÖKSET JA MÄÄRÄYKSET.....	47
3 VOIMAANTULO.....	47
LAKIEHDOTUKSET.....	48
1. Laki muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta.....	48
2. Laki kuluttajariitalautakunnasta annetun lain muuttamisesta.....	51

HE 74/2015 vp

3. Laki liikennevahinkolautakunnasta annetun lain muuttamisesta	53
4. Laki kuluttajansuojalain 2 luvun muuttamisesta	54
5. Laki velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta	55
LIITTEET	57
RINNAKKAISTEKSTIT	57
2. Laki kuluttajariitalautakunnasta annetun lain muuttamisesta	57
3. Laki liikennevahinkolautakunnasta annetun lain muuttamisesta	60
4. Laki kuluttajansuojalain 2 luvun muuttamisesta	63
5. Laki velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta	64
ASETUSLUONNOKSET	65
Oikeusministeriön asetus vaihtoehtoiseksi riidanratkaisuelimeksi ilmoittautumisesta ja tietojen antamisesta	65
Oikeusministeriön asetus kuluttajariitalautakunnasta annetun oikeusministeriön asetuksen muuttamisesta	67
Valtioneuvoston asetus liikennevahinkolautakunnasta annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta	68

YLEISPERUSTELUT

1 Johdanto

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (jäljempänä *ADR-direktiivi* tai *direktiivi*) annettiin 21 päivänä toukokuuta 2013. Direktiivi on saatettava osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2015.

Samanaikaisesti direktiivin kanssa annettiin siihen läheisesti liittyvä asetus (EU) N:o 524/2013 kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta (jäljempänä *ODR-asetus* tai *asetus*).

Direktiivi perustuu komission 29 päivänä marraskuuta 2011 antamaan ehdotukseen (KOM(2011) 793 lopullinen). Direktiivistä on informoitu eduskuntaa valtioneuvoston U-kirjeellä U 3/2012 vp sekä U-jatkokirjeellä 14.9.2012.

Direktiiviä edelsi komission vuonna 1998 antama suositus tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista (98/257/EY). Nämä periaatteet vastaavat myöhemmin direktiiviin otettuja säännöksiä puolueettomuudesta, riippumattomuudesta, asiantuntemuksesta, avoimuudesta, vastavuoroisuudesta, tehokkuudesta, laillisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Komissio perusti tietokannan, johon sisällytettiin tiedot kaikista niistä jäsenvaltioiden ilmoittamista kansallisista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä, jotka noudattivat suosituksessa mainittuja periaatteita. Suomesta tähän tietokantaan on ilmoitettu kuluttajariitalautakunta sekä Finanssialan sopimusperustaisen asiakasorganisaation (jäljempänä FINE) yhteydessä toimivat Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta.

Vuonna 1998 annettu suositus koski vain sellaisia kuluttajariitoja ratkaisevia elimiä, joissa kolmas osapuoli ehdottaa tai määrää riidan ratkaisun. Komissio antoi vuonna 2001 suosituksen myös kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista (2001/310/EY).

Komissio on perustanut lisäksi kaksi yhteistoimintaverkostoa rajojen yli tapahtuvaa kauppaa ja sitä koskevaa vaihtoehtoista riidanratkaisua varten: Euroopan kuluttajakeskusten verkoston (ECC—NET) sekä finanssipalvelualan riitojenratkaisuverkoston (FIN—NET). Sovittelua koskevalla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2008/52/EY on pyritty edistämään riita-asioiden sovintoratkaisuja myös kuluttajariidoissa. Moniin EU:n sektorikohtaisiin sääntöihin sisältyy tuomioistuimen ulkopuolista vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevia säännöksiä, kuten esimerkiksi rahoitusvälineiden markkinoista annettuun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviin 2014/65/EU (MiFID II) sekä sijoitusrahastodirektiiviin 2009/65/EY.

2 Direktiivi kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta

2.1 Yleiset säännökset

Direktiivillä pyritään saavuttamaan korkeatasoinen kuluttajansuojan taso sekä edistämään sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa (1 artikla). Tämä varmistetaan sillä, että kuluttajat voivat halutessaan toimittaa elinkeinonharjoittajiin kohdistuvia valituksia sellaisten elinten käsiteltäviksi, jotka antavat mahdollisuuden riippumattomiin, puolueettomiin, avoimiin, tehokkaisiin, nopeisiin ja oikeudenmukaisiin vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin.

Direktiiviä sovelletaan valtion sisäisten ja valtioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemiseksi toteutettaviin tuomioistuimen ulkopuolisiin riidanratkaisumenettelyihin, jotka koskevat unioniin sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan ja unionissa asuvan kuluttajan välisestä kauppaja- ja palvelusopimuksista johtuvia velvoitteita ja jotka toteuttaa vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, joka ehdottaa ratkaisua tai määrää ratkaisun taikka saattaa osapuolet yhteen helpottaakseen sovinto- ratkaisun löytämistä (2 artiklan 1 kohta).

Direktiivin 2 artiklan 2 kohdassa on luettelo poikkeuksista direktiivin yleiseen soveltamisalaan. Direktiiviä ei sovelleta esimerkiksi sellaisissa elimissä toteutettavaan menettelyyn, jossa riidan ratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan yksittäisen elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat palkkionsa yksinomaan yksittäiseltä elinkeinonharjoittajalta. Jäsenvaltiot voivat kuitenkin sallia tällaisen menettelyn direktiivin mukaisena riidanratkaisumenettelynä, mikäli 5—12 artikloissa säädetty vaatimukset täyttyvät.

Direktiiviä ei sovelleta myöskään sellaisissa järjestelmissä toteutettaviin menettelyihin, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja. Direktiivin soveltamisalasta on rajattu pois myös yleiset, muuta kuin taloudellista etua koskevat palvelut, elinkeinonharjoittajien väliset riidat, kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan väliset suorat neuvottelut ja menettelyt, jotka elinkeinonharjoittaja on aloittanut kuluttajaa vastaan sekä terveydenhuollon ammattihenkilön potilaalle antamat terveystalvet. Viimeksi mainittu rajoitus kattaa myös virhevastuun.

Direktiivissä säädetään siitä minimitasosta, jonka jäsenvaltioissa toimivien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ja niiden menettelyn tulee täyttää. Jäsenvaltiot voivat korkeamman kuluttajansuojan tason varmistamiseksi pitää voimassa tai ottaa käyttöön myös sääntöjä, jotka menevät pitemmälle kuin ne, joista on säädetty direktiivissä (2 artiklan 3 kohta).

Direktiivin suhteesta muihin EU-säännöksiin säädetään 3 artiklassa. Direktiivi on ensisijainen, jos se on ristiriidassa kuluttajan elinkeinonharjoittajaa vastaan vireille panemia, tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja koskevan säännöksen kanssa. Direktiivillä ei kuitenkaan rajoiteta sovittelusta annetun direktiivin (2008/52/EY) soveltamista. Kyseisen direktiivin soveltamisalasta on rajattu pois kuluttajariitojen käsittely lautakuntamuotoisissa riidanratkaisuelimissä. Direktiivin tietojenantamisvelvollisuutta koskeva 13 artikla ei myöskään rajoita sitä tietojenantovelvollisuutta, joka tulee muista unionin säädöksistä, esimerkiksi kuluttajaoikeusdirektiivistä (2011/83/EU) ja asuntoluottodirektiivistä (2014/17/EU).

Direktiivin 4 artiklassa määritellään direktiivissä käytettyjä käsitteitä. Ne vastaavat pääosin muissa EU:n kuluttajansuojasäännöksissä käytettyjä käsitteitä. ”Kuluttajalla” tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa. ”Elinkeinonharjoittajalla” tarkoitetaan puolestaan luonnollista tai oikeushenkilöä, joka toimii elinkeino- tai ammattitoimintaansa kuuluvassa tarkoituksessa. ”Kauppasopimuksella” tarkoitetaan tavaroita ja palveluja koskevia sopimuksia, joilla elinkeinonharjoittaja luovuttaa sopimuksen kohteen omistusoikeuden kuluttajalle ja kuluttaja sitoutuu maksamaan kohteen hinnan. ”Palvelusopimuksella” tarkoitetaan vastaavasti palvelujen suorittamista koskevia sopimuksia. ”Valtion sisäisellä riidalla” tarkoitetaan kauppaja- tai palvelusopimusta koskevaa riitaa, jos kuluttaja tilatessaan kyseisen palvelun tai tavaransa asui siinä jäsenvaltiossa, johon elinkeinonharjoittaja oli sijoittautunut. ”Valtioiden rajat ylittävällä riidalla” tarkoitetaan vastaavasti riitaa silloin, kun kuluttaja asuu eri jäsenvaltiossa kuin mihin elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut. ”Vaihtoehtoisella riidanratkaisumenettelyllä” tarkoitetaan vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen toteuttamaa menettelyä, joka täyttää direktiivissä asetetut edellytykset. ”Vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä” tarkoitetaan elintä, joka, sillä olevasta nimestä riippumatta, on perustettu pysyväksi ja antaa mahdollisuuden vaihtoehtoiseen riidanratkaisume-

nettelyyn ja joka on merkitty komission ylläpitämään luetteloon 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti.

Direktiivissä ei säädetä riidanratkaisuelimen rakenteesta. Direktiivin suomenkielisessä tekstissä käytetään käsitettä ”elin”, jonka yleiskielen mukainen merkitys voidaan katsoa suppeamaksi kuin englanninkielisessä tekstissä käytetty käsite ”entity”. Käytetty käsite ei kuitenkaan estä sitä, että riidanratkaisuelin voisi olla myös riidanratkaisutoimintaa harjoittava luonnollinen henkilö.

Direktiivissä määritellään, mihin valtioon elinkeinonharjoittajan katsotaan sijoittautuneen ja mihin valtioon vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen katsotaan sijoittautuneen (4 artiklan 2 ja 3 kohta). Jos elinkeinonharjoittaja on luonnollinen henkilö, hän on sijoittautunut sinne, missä hänen liiketoimipaikkansa on. Oikeushenkilö on sijoittautunut sinne, missä sillä on sääntömääräinen kotipaikka, hallinnollinen päätoimipaikka tai pääasiallinen liiketoimipaikka, mukaan luettuna sivutoimipaikka, edustaja tai muu toimipaikka. Vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on sijoittautunut paikkaan, jossa se harjoittaa riidanratkaisutoimintaa, jos elimen toiminnasta vastaa luonnollinen henkilö. Jos elimen toiminnasta vastaa oikeushenkilö taikka luonnollisten tai oikeushenkilöiden yhteenliittymä, elin on sijoittautunut paikkaan, jossa oikeushenkilö tai yhteenliittymä harjoittaa riidanratkaisutoimintaa tai jossa sillä on sääntömääräinen kotipaikka. Jos elimen toiminnasta vastaa viranomainen tai muu julkinen elin, riidanratkaisuelin on sijoittautunut paikkaan, jossa viranomaisella tai muulla julkisella elimellä on kotipaikka.

2.2 Mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä

Direktiivin mukaan jäsenvaltioilla on velvollisuus varmistaa, että direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat, joissa on osapuolena niiden alueelle sijoittautunut elinkeinonharjoittaja, voidaan saattaa direktiivin vaatimukset täyttävän vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi (5 artiklan 1 kohta). Suomen osalta tämä tarkoittaa sitä, että täällä on voitava kattavasti käsitellä riidat, joissa on osapuolena Suomeen sijoittautunut elinkeinonharjoittaja.

Jäsenvaltioiden on varmistettava vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten täysi kattavuus ja käytösmahdollisuus. Mikäli millään olemassa olevalla vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä ei ole toimivaltaa käsitellä direktiivin soveltamisalaan kuuluvia riitoja, jäsenvaltiot voivat täyttää tämän velvoitteensa varmistamalla, että käytössä on toissijainen vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, jolla on toimivalta käsitellä niitä riitoja, jotka eivät kuulu minkään muun elimen toimivaltaan (5 artiklan 3 kohta).

Jäsenvaltion on varmistettava, että vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin pitää yllä ajantasaista verkkosivustoa, jonka kautta osapuolet saavat helposti tietoa menettelystä ja jonka kautta kulluttajat voivat toimittaa elimelle valituksensa ja kirjalliset todisteet (5 artiklan 2 kohta). Jäsenvaltion on myös varmistettava, että riidanratkaisuelimet ottavat käsiteltäväkseen sekä valtion sisäisiä, että valtioiden rajat ylittäviä riitoja, mukaan lukien ODR-asetuksen soveltamisalaan kuuluvat riidat. Jäsenvaltioiden on myös varmistettava, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 95/46/EY mukaisen kansallisen lainsäädännön sääntöjä.

Jäsenvaltioiden ei kuitenkaan tarvitse varmistaa, että riidanratkaisuelimet ottavat käsiteltäväksi kaikki niille saatetut riita-asiat. Jäsenvaltiot voivat harkintansa mukaan sallia vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten pitävän voimassa tai ottavan käyttöön menettelysääntöjä, jotka antavat niille mahdollisuuden kieltäytyä käsittelemästä tiettyä asiaa direktiivissä määritellyillä perusteilla (5 artiklan 4 kohta). Tällaiset menettelysäännöt eivät kuitenkaan saa merkittävästi

haitata kuluttajien mahdollisuutta käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä. Artiklassa luetellaan hyväksytyt kieltäytymisperusteet. Artiklan mukaisia perusteita on se, ettei kuluttaja ole pyrkinyt ensin ratkaisemaan asiaa suoraan elinkeinonharjoittajan kanssa, riita on aiheeton tai perustuu kiusantekoon, riitaa käsitellään tai sitä on aiemmin käsitelty toisessa vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä tai tuomioistuimessa, vaatimuksen arvo alittaa tai ylittää ennalta määritetyn rahallisen kynnyksarvon, valitusta ei ole tehty ennalta määritellyssä määräajassa taikka kyseessä olevaan tyyppiin kuuluvan riidan käsittely haittaisi muuten vakavasti elimen tehokasta toimintaa. Mikäli valitus riidanratkaisuelimelle on tehtävä ennalta määritetyssä määräajassa, se ei saa olla lyhyempi kuin yksi vuosi siitä päivästä, jona kuluttaja on tehnyt virheilmoituksen elinkeinonharjoittajalle.

Jos riidanratkaisuelin ei menettelysääntöjensä mukaan voi ottaa käsiteltäväksi sille toimitettua riitaa, sen on kolmen viikon kuluessa siitä, kun vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat valitusasiakirjat on vastaanotettu, annettava kummallekin osapuolelle perusteltu selvitys syistä, joiden vuoksi se ei käsittele riitaa. Valitusasiakirjoilla tarkoitetaan tässä selvitystä, josta ilmenee peruste olla käsittelemättä asiaa.

Direktiivi sallii sen, että elin voi menettelysääntöjensä mukaisesti olla käsittelemättä riita-asioita, joissa vaatimuksen arvo alittaa tai ylittää ennalta määritellyn rahallisen kynnyksarvon. Mahdollisia rahallisia kynnyksarvoja ei kuitenkaan saa asettaa tasolle, joka merkittävästi haittaisi kuluttajan mahdollisuuksia saada asia riidanratkaisuelinten käsiteltäväksi (5 artiklan 5 kohta).

Jäsenvaltion ei tarvitse varmistaa sitä, että kuluttaja voisi riidanratkaisuelimen kieltäytyessä edellä mainituilla perusteilla käsittelemästä asiaa antaa valituksensa jonkin toisen vaihtoehtoisen elimen ratkaistavaksi (5 artiklan 6 kohta).

Jos sektorikohtaisella elimellä on toimivalta käsitellä myös sellaisiin alalla toimiviin elinkeinonharjoittajiin liittyviä riitoja, jotka eivät ole elimen muodostavan tai sitä rahoittavan organisaation jäseniä, jäsenvaltion katsotaan täyttäneen artiklan mukaisen velvollisuutensa (5 artiklan 7 kohta).

2.3 Riidanratkaisuelintä koskevat vaatimukset

Direktiivissä säädetään niistä vaatimuksista, joilla varmistetaan se, että riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on tarvittava asiantuntemus ja että he ovat riippumattomia ja puolueettomia (6 artiklan 1 kohta).

Luonnollisten henkilöiden asiantuntemuksen laadulle ei direktiivissä esitetä esimerkiksi koulutuksen osalta mitään tarkkoja vaatimuksia. Yleinen lainsäädännön sekä kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden oikeuskäsittelyn tuntemus on kuitenkin tarpeen.

Riidanratkaisusta vastaavien henkilöiden riippumattomuus varmistetaan sillä, että heidän toimikautensa on riittävän pitkä ja sillä, ettei heitä voida erottaa ilman perusteltua syytä. Puolueettomuus varmistetaan sillä, etteivät he saa ottaa ohjeita kummaltakaan osapuolelta tai näiden edustajilta eivätkä heidän saamansa palkkiot ole kytköksissä menettelyn tulokseen. Riidanratkaisusta vastaavilla henkilöillä on velvollisuus ilmoittaa elimelle olosuhteista, jotka voivat vaikuttaa tai joiden voidaan katsoa vaikuttavan heidän riippumattomuuteensa tai puolueettomuuteensa tai aiheuttaa eturistiriidan riita-asian jommankumman osapuolen kanssa. Jäsenvaltiot velvoitetaan myös varmistamaan, että riidanratkaisuelimillä on käytössään menettelyt, joita sovelletaan jääviystilanteissa (6 artiklan 2 kohta).

Direktiivissä on säädetty menettelyä koskevia erityisvaatimuksia sellaisille riidanratkaisuelimille, joissa riidan ratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan yksittäisen elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat palkkionsa yksinomaan yksittäiseltä elinkeinonharjoittajalta (6 artiklan 3 kohta). Säännös tulee sovellettavaksi vain, jos jäsenvaltio on hyväksynyt tällaiset menettelyt (2 artiklan 2 kohdan a alakohta).

Direktiivissä asetetaan erityisiä vaatimuksia sellaisille riidanratkaisuelimille, jotka ovat esimerkiksi elinkeinonharjoittajien järjestön rahoittamia (6 artiklan 4 kohta). Jäsenvaltioiden on näiden riidanratkaisuelinten osalta varmistettava, että elimen rahoitus on riittävä ja erillinen järjestön muusta toiminnasta. Säännöstä ei kuitenkaan sovelleta järjestöjen rahoittamiin kollegiaalisiin elimiin, joissa elinkeinonharjoittajilla ja kuluttajilla on tasapuolinen edustus. Jäsenvaltioiden on myös yleisellä tasolla varmistettava, että luonnollisista henkilöistä muodostetuissa kollegiaalisissa riidanratkaisuelimissä on yhtä monta elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien edustajaa (6 artiklan 5 kohta).

Jäsenvaltioiden on rohkaistava vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä antamaan koulutusta vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vastaaville henkilöille (6 artiklan 6 kohta). Toimivaltaisen viranomaisen on valvottava riidanratkaisuelinten perustamia koulutusjärjestelmiä sille toimitettujen tietojen perusteella.

2.4 Menettelyä koskevat vaatimukset

Direktiivin 7 artiklassa on säännöksiä riidanratkaisuelinten toiminnan avoimuudesta. Riidanratkaisuelinten on verkkosivuillaan annettava tietoa toiminnastaan, menettelytavoistaan sekä riidanratkaisusta vastaavista luonnollisista henkilöistä. Riidanratkaisuelinten on asetettava vuotuiset toimintakertomuksensa verkkosivustoilleen. Riidanratkaisuelinten on myös pyydytässä toimitettava verkkosivustolla julkaistavat tiedot muulla pysyvällä tavalla, esimerkiksi kirjallisesti, tietojä pöytävalle taholle.

Riidanratkaisuelimille asetettavista tehokkuusvaatimuksista säädetään 8 artiklassa. Näihin sisältyy muun muassa se, että menettelyn tulee olla helposti molempien osapuolten saatavilla niin sähköisesti kuin muulla tavalla sekä se, että osapuolet eivät ole velvollisia käyttämään lakimiestä tai oikeudellista neuvonantajaa.

Direktiivin mukaan riidanratkaisumenettelyn tulee olla kuluttajille maksuton tai heidän saatavissaan nimellistä korvausta vastaan. Direktiivin johdanto-osan 41 kappaleessa todetaan, että riidanratkaisumenettelyjen tulisi mieluiten olla kuluttajille maksuttomia. Jos kustannuksia peritään, perittävät kustannukset eivät saisi olla nimellistä korvausta suurempia.

Direktiivi asettaa riidanratkaisuelimelle velvollisuuden ilmoittaa heti osapuolille siitä, että se on saanut kaikki valitusta koskevat asianmukaiset tiedot sisältävät asiakirjat (8 artiklan d kohta). Riidanratkaisumenettelyssä saavutetun ratkaisun on oltava saatavissa 90 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun riidanratkaisuelin on vastaanottanut kaikki valitusasiaan liittyvät asiakirjat (8 artiklan e kohta). Kohtien muotoilu ei ole yhtenevä. Tästä huolimatta molemmissa kohdissa viitataan samana ajankohtaan eli siihen, jolloin kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen selvitys on saatu.

Direktiivin johdanto-osan 40 kappaleessa todetaan 8 artiklan d kohdasta, että elimen olisi ilmoitettava osapuolille siitä, että se on saanut ”kaikki vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn toteuttamiseksi tarvittavat asiakirjat”. Direktiivin suomenkielisessä toisinnossa käytetyn käsitteen ”kaikki valitusasiaan liittyvät asiakirjat” merkitys poikkeaa englannin- ja ranskankielisissä teksteissä käytetyistä käsitteistä (”complete complaint file” ja ”dossier complet de plainte”),

jotka viittaavat valitusasiakirjojen lisäksi myös muuhun selvitykseen, joka on tarpeen asian käsittelemiseksi. ”Valitusasiaan liittyvien asiakirjojen” sijaan oikeampi suomenkielinen ilmaisu olisi ”asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto”. Tämä kattaisi myös kaiken materiaalin, siitä riippumatta, missä muodossa se on riidanratkaisuelimelle toimitettu.

Direktiivin mukainen 90 päivän määräaika ei siis ala kulua ennen kuin riidanratkaisuelin on saanut osapuolten vastineet, mahdolliset lisäkirjelmät ja lisäselvitykset sekä pyydyt asiantuntijalausunnat, ja näiden kommentoimiseksi osapuolille varattu aika on päättynyt.

Riidanratkaisuelin voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika erittäin monimutkaisissa riita-asioissa (8 artiklan e kohta). Direktiivin johdanto-osan 40 kappaleessa puhutaan tältä osin poikkeuksellisista, luonteeltaan hyvin monimutkaisista tapauksista, mukaan lukien tapaukset, joissa jompikumpi osapuoli ei perustellusta syystä voi osallistua riidanratkaisumenettelyyn. Osapuolille on ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä riidan ratkaisun arvioidusta kestosta.

Direktiivissä säädetään niistä keinoista, joilla vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn oikeudenmukaisuus varmistetaan (9 artikla). Näitä ovat muun muassa kontradiktorisen periaatteen noudattaminen, oikeus käyttää tai olla käyttämättä lakimiestä tai oikeudellista neuvonantajaa sekä oikeus saada perusteltu ratkaisu joko kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

Osapuolilla on myös direktiivin mukaan oikeus missä tahansa vaiheessa vetäytyä menettelystä, mikäli he ovat tyytymättömiä menettelyn tehokkuuteen tai kulkuun. Jos elinkeinonharjoittajan osallistuminen riidanratkaisumenettelyyn on pakollista, tätä sovelletaan vain kuluttajaan.

Artiklassa säädetään myös velvollisuudesta ilmoittaa osapuolille ehdotetun ratkaisun suositusluonteisuudesta, mahdollisista oikeusvaikutuksista sekä siitä, ettei osallistuminen riidanratkaisumenettelyyn sulje pois mahdollisuutta viedä asia tuomioistuimen ratkaistavaksi.

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan sopimus valitusten saattamisesta vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi ei sido kuluttajaa, jos se on tehty ennen riidan syntymistä, ja jos se johtaa siihen, että kuluttaja menettää oikeutensa nostaa riidan ratkaisemiseksi kanteen tuomioistuimessa (10 artikla).

Jäsenvaltioiden on varmistettava myös se, että menettelyissä, joissa riidanratkaisuelin määrää ratkaisun, ratkaisu voi olla osapuolia sitova vain, jos näille on ilmoitettu sitovuudesta ennakolta ja osapuolet ovat tämän nimenomaisesti hyväksyneet. Elinkeinonharjoittajan nimenomaista hyväksyntää ei vaadita, jos ratkaisut kansallisten sääntöjen mukaan sitovat elinkeinonharjoittajaa.

Menettelyissä, jotka sitovat kuluttajaa, ratkaisu ei saa johtaa siihen, että kuluttaja menettää sellaisen suojan, josta ei kuluttajan asuinvaltion lain mukaan voida sopimuksin poiketa (11 artikla). Jos riita-asiaan sovellettava laki määräytyy ns. Rooma I -asetuksen (EY) N:o 593/2008 6 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaisesti, elimen määräämä ratkaisu ei saa johtaa siihen, että kuluttaja menettää sellaisin säännöksin annetun suojan, joista ei voi kuluttajan asuinpaikkavaltion lain mukaan sopimuksin poiketa.

Vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn vaikutuksesta määrä- ja vanhentumisaikoihin säädetään 12 artiklassa. Mikäli menettelyssä annettava ratkaisu ei ole sitova, ei menettelyn aikana päättyneiden määrä- ja vanhentumisaikojen tulisi estää aloittamasta myöhemmin kyseistä riitaa koskevaa oikeuskäsittelyä.

2.5 Tiedottaminen ja yhteistyö

Elinkeinonharjoittajat ovat velvollisia ilmoittamaan kuluttajille mahdollisilla verkkosivustoillaan tai yleisissä sopimusehdoissa sellaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja niiden verkkosivusto-osoitteista, joiden piiriin nämä elinkeinonharjoittajat kuuluvat, kun nämä elinkeinonharjoittajat sitoutuvat tai ovat velvollisia käyttämään näitä elimiä kuluttajien kanssa syntyneiden riitojen ratkaisuun (13 artikla).

Mikäli riitaa ei ole voitu ratkaista kuluttajan suoraan elinkeinonharjoittajalle tekemän virheilmoituksen perusteella, elinkeinonharjoittajan tulee antaa kuluttajalle edellä mainitut tiedot ja ilmoittaa, käyttääkö se asianomaisia elimiä riidan ratkaisemiseksi. Artiklan asettamien velvollisuuksien laiminlyönnistä elinkeinonharjoittajalle aiheutuvista seuraamuksista säädetään 21 artiklassa.

Jäsenvaltioiden tulee varmistaa, että kuluttajat voivat saada apua valtioiden rajat ylittävissä kauppaa- tai palvelusopimuksia koskevissa riidoissa, joissa käytetään toisessa jäsenvaltiossa toimivaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä (14 artikla).

Riidanratkaisuelinten on annettava tietoa komission pitämästä luettelosta sille ilmoitetuista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä (15 artikla). Direktiivi asettaa jäsenvaltioille velvollisuuden varmistaa, että vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet tekevät keskenään yhteistyötä ja vaihtavat kokemuksia (16 artikla). Kansallisten viranomaisten yhteistyöstä säädetään 17 artiklassa.

2.6 Toimivaltaisten viranomaisten ja komission tehtävät

Jäsenvaltioiden on nimettävä toimivaltainen viranomainen suorittamaan direktiivin 19 ja 20 artikloissa tarkoitettuja tehtäviä (18 artikla). Direktiivin 19 artiklassa säädetään niistä tiedoista, jotka riidanratkaisuelimen on toimitettava toimivaltaiselle viranomaiselle pyytäessään tulla ilmoitetuksi komission ylläpitämään luetteloon. Luetteloon ilmoitetun riidanratkaisuelimen tulee lisäksi ilmoittaa toimivaltaiselle viranomaiselle kahden vuoden välein artiklassa määritellyt tiedot toiminnastaan.

Toimivaltaisen viranomaisen tehtävänä on arvioida saamiensa tietojen perusteella, voidaanko sille ilmoitettua riidanratkaisuelintä pitää direktiivin soveltamisalaa kuuluvana vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä ja täyttääkö se direktiivin ja kansallisten säännösten mukaiset laatuvaatimukset (20 artikla). Viranomaisen on laadittava luettelo hyväksytyiksi tulleista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ja ilmoitettava tämä luettelo komissiolle. Jos riidanratkaisuelintä koskeviin tietoihin tulee muutoksia, toimivaltaisen viranomaisen on ilmoitettava näistä muutoksista komissiolle ilman aiheetonta viivytyksiä.

Jos luetteloon merkitty riidanratkaisuelin ei enää täytä direktiivin vaatimuksia, toimivaltaisen viranomaisen on pyydettävä sitä huolehtimaan niiden täyttämistä välittömästi. Jollei riidanratkaisuelin kolmen kuukauden kuluttua edelleenkaan täytä vaatimuksia, viranomaisen on poistettava se luettelosta ja ilmoitettava tiedot komissiolle.

Komissio laatii luettelon sille ilmoitetuista riidanratkaisuelimistä ja pitää sen ajan tasalla. Komissio asettaa luettelon yleisesti saataville verkkosivuilleen.

Toimivaltaisen viranomaisen on julkaistava viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2018 ja sen jälkeen joka neljäs vuosi kertomus vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten kehittämisestä ja toiminnasta ja lähetettävä se komissiolle.

2.7 Loppusäännökset

Direktiivi sisältää tavanomaiset loppusäännökset (21—28 artiklat). Jäsenvaltioiden on toimitettava komissiolle viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2015 tiedot tahosta, jolta kuluttajat voivat saada apua rajat ylittävissä riita-asioissa sekä tiedot toimivaltaisesta viranomaisesta. Ensimmäinen luettelo vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä on ilmoitettava komissiolle viimeistään 9 päivänä tammikuuta 2016. Direktiivi on saatettava voimaan viimeistään 9 päivänä heinäkuuta 2015.

3 Asetus kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta

Asetuksena ODR-asetus on suoraan sovellettavaa lainsäädäntöä eikä tämän vuoksi edellytä kansallisia täytäntöönpanotoimia. Asetus tulee kokonaisuudessaan sovellettavaksi 9 päivästä tammikuuta 2016 alkaen.

Edellä todetun mukaisesti ODR-asetus liittyy tiiviisti ADR-direktiiviin. ODR-asetuksella on perustettu EU-tason sähköinen verkosto eli ODR-foorumi, jonka kautta kuluttajat ja, jos tämä on kyseessä olevan jäsenvaltion kansallisen lain mukaan mahdollista, elinkeinonharjoittajat voivat toimittaa sähköisesti valituksen ADR-direktiivin mukaiselle toimivaltaiselle riidanratkaisuelimelle. ODR-foorumi ei siten ole riidanratkaisuelin, vaan toimii ainoastaan sähköisenä asiointipisteenä kuluttajien, elinkeinonharjoittajien ja kansallisten riidanratkaisuelinten välillä.

ODR-asetusta ei sovelleta kaikkiin ADR-direktiivissä tarkoitettuihin kuluttajariita-asioihin. Asetuksen soveltamisalaa on rajoitettu sellaisiin kuluttajariita-asioihin, jotka liittyvät verkossa tehtyihin kauppaa- tai palvelusopimuksiin (2 artiklan 1 kohta). Asetusta sovelletaan niin rajat ylittävään kuin jäsenvaltion sisäiseen verkkokauppaan. ODR-foorumi voidaan näin ollen käyttää myös silloin, kun on kysymys Suomeen sijoittuneen verkkokauppaan harjoittavan elinkeinonharjoittajan ja suomalaisen kuluttajan välisestä riita-asiasta.

Komissio perustaa ODR-foorumin ja hallinnoi sitä, mutta jäsenvaltioissa tulee olla yhteyspisteet, jotka käytännössä avustaisivat kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia ODR-asetuksen soveltamisalaan kuuluvissa riitatilanteissa ja antaisivat tietoa kansallisten riidanratkaisuelinten toiminnasta (7 artikla). Suomessa yhteyspisteenä toimisi Kilpailu- ja kuluttajaviraston yhteydessä toimiva Euroopan kuluttajakeskus. Kuluttajakeskuksella ei asetuksen mukaan olisi velvollisuutta toteuttaa edellä mainittuja tehtäviä tilanteissa, joissa riita-asian molemmat osapuolet ovat samasta jäsenvaltiosta (7 artiklan 3 kohta).

Järjestelmä tulee toimimaan siten, että rajat ylittävän kuluttajariidan osapuoli täyttää ODR-foorumin kotisivuilla olevan valituslomakkeen valitsemallaan EU:n virallisella kielellä (8 artikla). Esimerkiksi Suomessa asuva kuluttaja voi täyttää ODR-foorumille toimitettavan lomakkeen suomeksi tai ruotsiksi. Lomakkeessa ilmoitetaan muun muassa osapuolten yhteystiedot sekä tietoja, joiden perusteella ODR-foorumi voi määrittää toimivaltaisen riidanratkaisuelimen.

Vastaanotettuaan asianmukaisesti täytetyn lomakkeen ODR-foorumi kääntää valituksen vastapuolen hyväksymälle kielelle ja toimittaa sen vastapuolelle (9 artiklan 3 kohta). Foorumi ilmoittaa samalla vastapuolelle minkä tai mitkä riidanratkaisuelimet se on havainnut toimivaltaisiksi käsittelemään asiaa. Vastapuolen on tämän jälkeen ilmoitettava ODR-foorumille hyväksymänsä riidanratkaisuelimen ja ODR-foorumi toimittaa tämän tiedon valittajalle käännettynä tämän hyväksymälle kielelle (9 artiklan 4 kohta). Antaessaan tietoja toimivaltaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ODR-foorumin tulee antaa myös tarkempia tietoja riidanratkaisuelimen toiminnasta, esimerkiksi käsittelymaksuista, elimessä käytetystä kielestä, me-

nettelyn kestosta, menettelyn lopputuloksen mahdollisesta sitovuudesta sekä niistä perusteista, joilla riidanratkaisuelin voi kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa ADR-direktiivin 5 artiklan 4 kohdan mukaisesti (9 artiklan 4—6 kohdat).

Riidan osapuolten tulee kymmenen kalenteripäivän kuluttua siitä, kun valittajalle on toimitettu tieto vastapuolen hyväksymistä riidanratkaisuelimistä, keskenään sopia yhdestä toimivaltaisesta riidanratkaisuelimestä, jolle valitus toimitetaan (9 artiklan b kohta). Valituksen käsittely päättyy, jos osapuolet eivät pääse riidanratkaisuelimestä yhteisymmärrykseen (9 artiklan 8 kohta). ODR-järjestelmässä asian käsittely riidanratkaisuelimessä perustuu näin ollen molempien osapuolten hyväksyntään. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jos elinkeinonharjoittaja ei ODR-järjestelmän puitteissa nimenomaisesti hyväksy, että asia viedään kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, asian käsittely päättyy. Tästä ei kuitenkaan seuraa, että kuluttaja ei voisi saada asiaansa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi tavanomaiseen tapaan esimerkiksi toimittamalla asiaa koskevan sähköisen hakemuksen lautakunnalle. Käsittelyä ei vain voida toteuttaa ODR-foorumia kautta.

Jos osapuolet ilmoittavat ODR-foorumille hyväksyvänsä asian käsittelyn tietyssä riidanratkaisuelimessä, forumi siirtää valituksen sanotulle elimelle (9 artiklan 6 kohta). Kun valitus on siirretty kansalliselle riidanratkaisuelimelle, tulee riidanratkaisuelimen ilmoittaa asiasta riidan osapuolille ja tiedottaa elimessä sovellettavan menettelyn säännöistä ja maksuista (9 artiklan 7 kohta). Jos riidan osapuolet tämän jälkeen ilmoittavat riidanratkaisuelimelle suostuvansa käsittely aloittamiseen, aloittaa kansallinen riidanratkaisuelin asian käsittelyn. Riidanratkaisuelimen olisi saatava menettely päätökseen ADR-direktiivin 8 artiklan e kohdassa säädetyssä määräajassa eli pääsääntöisesti 90 päivän kuluttua siitä, kun kaikki valitusasiaan liittyvä aineisto on vastaanotettu (10 artiklan a kohta).

Riidanratkaisuelimen tulee antaa ODR-foorumille tietoa forumia kautta sen käsiteltäväksi tulleesta riita-asiasta. Sen tulee ilmoittaa forumille muun muassa valitusasiakirjojen vastaanottopäivämäärän ja riidan aiheen, päivämäärän, jolloin menettely on päättynyt ja käsittelyn lopputuloksen (10 artiklan c kohta).

Elinkeinonharjoittajalla, joka on sijoittunut jäsenvaltioon ja joka tekee verkossa kauppa- tai palvelusopimuksia, tulee olla linkki ODR-foorumia verkkosivustolle (14 artiklan 1 kohta). Elinkeinonharjoittajan on myös ilmoitettava sähköpostiosoitteensa. Tiedot tulee esittää elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla ja jos tarjous on tehty sähköposti- tai tekstiviestissä, kyseisessä viestissä. ODR-foorumista tulee tiedottaa myös silloin, kun kuluttaja toimittaa virheilmoituksen elinkeinonharjoittajalle. Tiedot on annettava tarvittaessa myös yleisissä sopimusehdoissa.

4 Nykytila

4.1 Kuluttajariitojen käsittely tuomioistuimen ulkopuolella

Suomessa on pitkät perinteet kuluttajariitojen ratkaisemisessa tuomioistuimen ulkopuolella vaihtoehtoisissa riidanratkaisuelimissä. Kuluttajariitalautakunta ja FINEn yhteydessä toimiva Vakuutuslautakunta ovat olleet toiminnassa 1970-luvulta lähtien ja vakiinnuttaneet asemansa niin kuluttajien kuin elinkeinonharjoittajienkin keskuudessa. Myöhemmin lautakuntamuotoisia ja sektorikohtaisia riidanratkaisuelimiä on perustettu lisää.

Osa riidanratkaisuelimistä on lakisääteisiä. Näitä ovat esimerkiksi kuluttajariitalautakunta, Ahvenanmaalla toimiva Ålands konsumenttvistenämnd (jäljempänä *Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunta*), liikennevahinkolautakunta ja eläinlääkintävahinkojen arviolautakunta. Osa

riidanratkaisuelimistä on yksityisiä. Näitä ovat esimerkiksi Vakuutus-, Pankki- ja Arvopaperilautakunnat, Asianajajaliiton yhteydessä toimiva valvontalautakunta, tekstiilihuoltoalan asiantuntijalautakunta ja vakuutusyhtiöiden sisäiset riidanratkaisuelimet.

Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välinen riita voidaan saattaa soviteltavaksi myös rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetun lain (1015/2005) mukaisessa sovittelumenettelyssä, mikäli riita sen kohde ja asiassa esitetyt vaatimukset huomioon ottaen on vähäinen. Aluehallintovirastot järjestävät sovittelutoiminnan. Sovittelumenettely on vapaaehtoista ja maksutonta. Käytännössä tämän lain mukainen riita-asian sovittelu koskee yleensä rikosperusteista vahingonkorvausta.

Maistraattien yhteydessä toimiva kuluttajaneuvonta tarjoaa kuluttajille neuvontaa ja apua kuluttajariitojen selvittämiseksi. Neuvontaa vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa tarjoaa myös FINEn neuvontatoimisto. Myös Kuluttajaliitolla on neuvontapuhelin.

Suomessa toimivista riidanratkaisuelimistä suurin osa on sektorikohtaisia; vain kuluttajariitalautakunta, Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunta ja kuluttajaneuvonta käsittelevät muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikkia kulutushyödykkeitä koskevia kuluttajariitoja.

Edellä mainituista riidanratkaisuelimistä sekä kuluttajariitalautakunta että Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta on ilmoitettu komission ylläpitämään tietokantaan kuluttajariitoja käsittelevistä tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisuelimistä. Tietokantaan on ilmoitettu kaikki komission suosituksen 98/257/EY vaatimukset täyttävät elimet, jotka ovat halunneet tulla merkityksi sinne. Arviointia ei tehty siitä, täyttävätkö muut vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet kyseisessä suosituksessa asetetut vaatimukset.

4.2 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on viranomainen, jonka tehtävänä on siitä annetun lain (8/2007) 2 §:n mukaan antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisissä kulutushyödykesopimuksia koskevissa tai muissa kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä asioissa, joita kuluttajat saattavat lautakunnan käsiteltäviksi. Lisäksi se käsittelee eräitä asunnon kauppaa, asumisoikeuden luovutukseen sekä asuinhuoneiston vuokraukseen liittyviä asioita, joita myyjinä, tarjoajina tai vuokranantajina olevat yksityishenkilöt saattavat sen käsiteltäviksi.

Kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan eivät lain 3 §:n mukaan kuulu lakisääteisiä vakuutuksia koskevat asiat. Lautakunta ei käsittele myöskään arvopaperimarkkinalaissa (746/2012) tarkoitettua arvopaperin luovutusta koskevia asioita, arvopaperin liikkeellelaskijan, julkisen ostotarjouksen tekijän tai lunastusvelvollisen osakkeenomistajan menettelyä koskevia asioita eikä arvopaperin välittäjän, omaisuudenhoitajan tai sijoitusneuvojan suoritusta koskevia asioita.

Menettely lautakunnassa on kirjallista. Kirjallisen aineiston lisäksi voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä tallennettuja puhelinkeskusteluja tai kuvatallenteita. Lautakunta voi omasta aloitteestaan pyytää lausuntoa ulkopuoliselta asiantuntijalta.

Kuluttajariitalautakunta voi siitä annetun lain 14 §:n mukaan jättää asian käsittelemättä, jos asian ratkaiseminen edellyttäisi suullisten todistelukeinojen käyttämistä, se on vireillä tai ratkaistu tuomioistuimessa taikka tuomioistuimen ulkopuolisessa riidanratkaisuelimessä. Mikäli kuluttaja pyytää samassa asiassa lausuntoa sekä kuluttajariitalautakunnalta että FINEn lautakunnalta, vakiintuneen käytännön mukaan häneltä tiedustellaan, kummassa hän haluaa asian käsiteltäväksi ja toisessa lautakunnassa asia jätetään käsittelemättä.

Kuluttajariitalautakunta voi 14 §:n perusteella jättää asian käsittelemättä myös silloin kun hakijan vastapuoli on konkurssissa tai asian käsittely lautakunnassa ei ole tarkoituksenmukaista asian poikkeuksellisen monimutkaisuuden ja vaikean selvitettävyyden vuoksi.

Lautakunnan ratkaisut ovat suosituksia, joiden noudattaminen on vapaaehtoista. Ratkaisuista ei voi valittaa. Osapuolet voivat kuitenkin aina saattaa asian tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Asian käsittely kuluttajariitalautakunnassa on maksutonta. Osapuolet vastaavat itse omista kuluistaan. Mikäli lautakunta pyytää lausuntoa ulkopuoliselta asiantuntijalta, tästä aiheutuvia kuluja ei peritä osapuolilta.

Kuluttajariitalautakunnan kustannukset tulevat valtion budjetista. Vuonna 2014 lautakunnan toiminnan kokonaiskustannukset olivat noin 2 158 000 euroa.

Kuluttajariitalautakuntaan saapui vuonna 2014 yhteensä 5 925 valitusta. Lautakunta ratkaisi vuonna 2014 yhteensä 4 838 asiaa, joista jaostokäsittelyssä 1 538 asiaa, täysistunnossa 43, yksinkertaisessa menettelyssä 1 025 ja esittelijän ratkaisuna 109 asiaa. Valittaja peruutti hakemuksensa 420 tapauksessa ja sovintoon päästiin 1 200 asiassa.

Kuluttajariitalautakunnan antaman arvion mukaan noin 40 % asioista tulee lautakuntaan kuluttajaneuvonnan kautta. Asian saaminen vireille lautakunnassa ei kuitenkaan edellytä, että sitä on ensin käsitelty kuluttajaneuvonnassa.

Keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2014 oli noin 9 kuukautta. Käsittelyajat vaihtelivat suuresti jaostoittain yksityishenkilöiden välisiä asuntokauppoja käsittelevän jaoston noin 20 kuukaudesta muita tavaroita käsittelevän jaoston 5 kuukauteen.

Lautakunta suositti hyvitystä 53 %:ssa annetuista ratkaisuksista vuonna 2014. Kyseisen vuoden osalta ei vielä ole tarkempaa tietoa suositusten noudattamisesta. Yleensä lautakunnan ratkaisujen noudattamisprosentti on ollut noin 80 %.

4.3 FINE

FINE on finanssialalla toimiva yksityinen, sopimus pohjainen organisaatio, johon kuuluvat neuvontatoimistona toimiva Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, ratkaisusuosituksia antavat Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta sekä sektorikohtaiset johtokunnat ja hallitus.

Sopimusosapuolina ovat nykyisin Finanssialan Keskusliitto (jäljempänä *FK*), Kilpailu- ja kuluttajavirasto (jäljempänä *KKV*) sekä Finanssivalvonta (jäljempänä *FIVA*). Arvopaperiasioissa sopimukseen on liittynyt Osakesäästäjien Keskusliitto ja vakuutusasioissa myös Eläkesäätiöyhdistys ry ja Vakuutuskassat ry. Sopimusosapuolet ovat kutsuneet hallintoon mukaan myös edustajat sosiaali- ja terveystieteiden ministeriöstä ja Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry:stä.

FINEn toiminnasta ei ole säädetty laissa. Vakuutus sopimuslaissa (543/1994) Vakuutuslautakunta mainitaan muutoksenhakuajaksi koskevassa säännöksessä vanhentumisajan katkaisevana elimenä kuluttajariitalautakunnan rinnalla. Laissa velan vanhentumisesta (728/2003) FINEn lautakuntaan viitataan niitä nimeltä mainitsematta puhuttaessa toimielimistä, jotka on merkitty Euroopan komission pitämään tietokantaan kuluttajariitoja ratkaisevista elimistä.

FINEn toimintaa ei valvo viranomainen, vaan sitä valvoo ja ohjaa sen hallitus. Lautakuntien jäseninä on muun muassa kunkin sektorin palveluntarjoajien edustajia, kuluttajajärjestöjen ja

ammattiliittojen edustajia sekä virkamiehiä kuluttajariitalautakunnasta ja oikeusministeriöstä. Lautakuntien jäseniin ja puheenjohtajiin sovelletaan FINEn ohjesäännön nojalla soveltuvin osin oikeudenkäymiskaaren määräyksiä tuomarin esteellisyydestä.

FINEn lautakunnat antavat ratkaisusuosituksia finanssipalveluihin liittyvissä erimielisyyksissä. Vakuutuslautakunta käsittelee kaikkia vapaaehtoisia vakuutuksia koskevia asioita. Lakisäänteiset vakuutukset eivät kuulu Vakuutuslautakunnan toimialaan lukuun ottamatta eräitä liikennevakuutusta koskevia asioita. Lausuntopyynnön Vakuutuslautakunnalle voi esittää vakuutuksenantaja, vakuutuksenottaja, vakuutettu, vahinkoa kärsinyt tai edunsaaja. Vakuutuslautakunta ei käsittele ulkomaisia vakuutusyhtiöitä koskevia asioita, ellei yhtiöllä ole sivuliikettä Suomessa. Pankkilautakunta antaa ratkaisusuosituksia pankkisuhdetta koskevissa erimielisyyksissä. Pankkilautakunnalta lausuntoa voi pyytää asiakas tai pankki. Arvopaperilautakunta puolestaan käsittelee erimielisyyksiä, jotka ovat syntyneet ei-ammattimaisen asiakkaan (luonnollinen tai oikeushenkilö) ja sijoituspalveluntarjoajan välisessä suhteessa. Lausuntoa Arvopaperilautakunnalta voi pyytää ei-ammattimaisen asiakkaan lisäksi palveluntarjoaja.

FINEn lautakunnat voivat ohjesääntönsä mukaisesti erityisestä syystä olla antamatta lausuntoa niiden ratkaistavaksi saatetussa asiassa. Lautakunnat eivät käsittele asiaa, joka on vireillä tai ratkaistu kuluttajariitalautakunnassa tai muussa kuluttajariitoja käsittelevässä lautakunnassa. Arvopaperi- ja Pankkilautakunta eivät yleensä anna ratkaisusuositusta asioissa, joiden osalta ilmenee, että ennen valituksen saapumista lautakuntaan on kulunut yli kaksi vuotta siitä, kun asiakas on viimeksi ottanut yhteyttä palveluntarjoajaan.

Menettely lautakunnissa on kirjallista. Mikäli asian ratkaiseminen edellyttäisi suullisten todistelukeinojen käyttämistä, lautakunnat eivät yleensä anna lausuntoa asiassa. Kirjallisen aineiston lisäksi voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä puhelutallenteita tai kuvattalenteita.

Kaikkien lautakuntien ratkaisut ovat suosituksia, joiden noudattaminen on vapaaehtoista. Lautakuntien ratkaisuihin ei saa hakea muutosta. Osapuolet voivat kuitenkin saattaa asian lautakunnan ratkaisusuosituksesta riippumatta tuomioistuimen käsiteltäväksi.

FINEn neuvontatoimistossa neuvotaan asiakkaita finanssiasioihin liittyvissä ongelmissa ja pyritään ratkaisemaan ongelmatilanteet neuvottelemalla palveluntarjoajien kanssa. Neuvontatoimisto toimii myös FINEn lautakuntien sihteeristönä. FINEn tehtäviin kuuluu myös palautteen antaminen palveluntarjoajille sekä tiedottaminen. Toimiston puolella neuvontaa annetaan lautakunnissa käsiteltävien asioiden lisäksi myös liikenne-, työtaturma- ja potilasvakuutuksista.

Asian käsittely FINEssä on maksutonta. Omista kustannuksistaan, kuten asiamiehen käytöstä tai selvitysten hankkimisesta aiheutuneista kuluista, osapuolet vastaavat itse. FINE voi omasta aloitteestaan pyytää asiantuntijalausunnon ulkopuoliselta asiantuntijalta. Asiantuntijalausuntojen hankkimisesta aiheutuneita kustannuksia ei peritä osapuolilta.

FINEn kustannuksista vastaa pääosin FK. FINellä on oma budjetti, jonka sektorikohtaiset johdotunnat laativat ja FINEn hallitus vahvistaa. FINEn kulut olivat vuonna 2014 noin 3 400 000 euroa.

Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan saapui vuonna 2014 yhteensä 9 628 tiedustelua ja valitusta, joista 81 % selvisi alkuvaiheen neuvonnassa saman päivän aikana. Runsaat 8 % (855) toimiston tapauksista eteni FINEn lautakuntiin (Vakuutuslautakuntaan 783, Pankkilautakuntaan 60 ja Arvopaperilautakuntaan 12). Vakuutuslautakunta ratkaisi 787 tapusta, joista 102 tapa-

usta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen 90 tapauksessa. Pankkilautakunta ratkaisi 55 tapausta ja Arvopaperilautakunta 12 tapausta.

FINEn lautakuntien käsittelyaikoja ei ole erikseen tilastoitu. Keskimääräinen käsittelyaika vaihtelee 3—12 kuukauden välillä asian laadusta riippuen. Pankkilautakunnassa asioiden käsittely vei keskimäärin 5 kk, Vakuutus- ja Arvopaperilautakunnassa keskimäärin 9 kk asian saapumisesta mitattuna. Toimistopuolella käsitellyissä asioissa yli 90 % asiakkaista oli saanut kuukauden sisällä vastauksen asiaansa.

Muutosprosentti asiakkaan hyväksi vuonna 2014 oli Vakuutuslautakunnassa 33 %, Pankkilautakunnassa 31 % ja Arvopaperilautakunnassa 43 %.

Lautakuntien suositusten noudattamisprosentti oli vuonna 2014 Pankki- ja Arvopaperilautakunnan osalta 100 % ja Vakuutuslautakunnan osalta 99 %.

4.4 Liikennevahinkolautakunta

Liikennevahinkolautakunta toimii siitä annetun lain (441/2002) mukaan korvauskäytännön yhtenäistämiseksi liikennevahinkojen korvausasioissa lausuntoja ja soveltamissuosituksia antavana elimenä. Lautakunta antaa lausuntoja vakuutusyhtiön, tuomioistuimen, vahingonkärsineen, vakuutuksenottajan tai muun korvaukseen oikeutetun pyynnöstä. Vakuutusyhtiöiden on tiettyjen laissa määriteltyjen korvausaiheiden osalta pyydettävä lautakunnalta lausunto ennen korvausasian ratkaisua.

ADR-direktiivin soveltamisalaan liikennevahinkolautakuntaan tulevista asioista kuuluvat ne, joissa kuluttajan asemassa oleva liikennevakuutuksen ottaja valittaa oman vakuutusyhtiönsä päätöksestä. Lautakuntaan tuli vuonna 2014 yhteensä 2 521 asiaa. Lautakunnan ratkaisemista asioista kuitenkin vain osa on sellaisia, jotka kuuluvat direktiivin soveltamisalaan. Suurin osa asioista tulee vireille vakuutusyhtiöiden tai vahinkoa kärsineiden lausuntopyyntöinä.

4.5 Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunta

Ahvenanmaalla toimii paikallinen Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunta. Lautakunnasta säädetään itsehallintolain (1144/1991) 30 §:n 10 kohdassa. Lainkohdan mukaan valtakunnassa kuluttajariitalautakunnalle kuuluvista tehtävistä huolehtii maakunnassa erityinen, maakuntahallituksen asettama lautakunta.

Itsehallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 73/1990) yleisperusteluissa (s. 48) todetaan, että ne tehtävät, jotka valtakunnassa kuuluvat kuluttajariitalautakunnalle, liittyvät maakunnassa paikalliseen toimintaan. Tästä ja kielellisistä syistä sekä maantieteellisten olosuhteiden vuoksi katsottiin tarpeelliseksi asettaa erityinen lautakunta hoitamaan paikallisesti samoja tehtäviä kuin kuluttajariitalautakunta.

Lautakuntaa koskeva sääntely kuuluu maakunnan lainsäädäntövallan piiriin. Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunnan toimintaan sovelletaan maakuntahallituksen 18 päivänä joulukuuta 2013 antamaa ohjesääntöä. Ohjesäännössä säädetään lautakunnan kokoonpanosta, jäsenten asiantuntemuksesta sekä eräiltä osin ratkaisumenettelystä. Muilta osin viitataan siihen, mitä kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa ja asetuksessa on säädetty.

Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunnan alueellisesta toimivallasta ei ole täsmällistä sääntelyä. Itsehallintolaissa, Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunnan ohjesäännössä tai kuluttajariitalau-

takuntaa koskevassa laissa ei säädetä lautakuntien toimivallan välisistä suhteista. Itsehallintolain esitöiden mukaan lautakunta on kuitenkin asetettu kielellisiin ja maantieteellisiin olosuhteisiin liittyvistä syistä. Tarkoituksena on ollut varmistaa, että paikallinen asia voidaan käsitellä Ahvenanmaalla. Lautakunnan perustamisella ei siten ole pyritty rajoittamaan esimerkiksi sellaisen kuluttajan, jolla on kotipaikka Ahvenanmaalla, oikeutta saattaa valituksensa valtakunnan kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, vaan antaa hänelle mahdollisuus saada asiaansa käsitellyksi Ahvenanmaalla tilanteessa, jossa myös elinkeinonharjoittaja on ahvenanmaalainen. Myöskään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa ei rajata lautakunnan toimivallan ulkopuolelle sellaisia erimielisyyksiä, jotka itsehallintolain mukaan olisi mahdollista saattaa Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajariitalautakunnan alueellinen toimivalta on näin ollen päällekkäinen siltä osin kuin kuluttajariita-asia voidaan saattaa Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Ahvenanmaan kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi tulee vuosittain noin 10 asiaa. Käsitteilyajat vaihtelevat 3 ja 12 kuukauden välillä.

4.6 Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnassa annetaan kuluttajaneuvonnasta annetun lain (800/2008) 1 §:n mukaan kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoa ja neuvontaa kuluttajille merkittävistä asioista sekä kuluttajien oikeudellisesta asemasta. Lisäksi neuvonnassa avustetaan kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjataan kuluttaja tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaa antavaan toimielimeen. Kuluttajaneuvonta on maksutonta.

Kuluttajaneuvonta on valtion rahoittamaa ja sen järjestäminen on maistraattien tehtävä. Kuluttajaneuvonnan johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat KKV:lle. Kuluttajaoikeusneuvoja on yhteensä 66, joista 4 hoitaa myös Euroopan kuluttajakeskuksen kautta tulevia asioita.

Kuluttajaneuvontaan tuli vuonna 2014 lähes 86 000 yhteydenottoa. Suurin osa asioista saadaan hoidetuksi heti ensimmäisen yhteydenoton aikana tai viimeistään muutaman päivän kuluessa.

Valtaosa yhteydenotoista (90 %) hoidetaan antamalla yhteydenottajalle neuvoja. Kaikista yhteydenotoista noin 15 % ohjataan muualle (kuluttajariitalautakunta, FINEn lautakunnat, muu viranomainen). Noin 10 %:ssa tapauksista kuluttajaoikeusneuvoja otti yhteyttä elinkeinonharjoittajaan. Yhteydenotolla pyrittiin saavuttamaan asiassa sovinto. Sovinto saavutetaan noin 60—70 %:ssa sovittelavista tapauksista.

5 Nykytilan arviointi

ADR-direktiivi kuuluu valtioneuvoston sisäisen tehtävänjaon mukaisesti oikeusministeriön hallinnonalaan. Tämän vuoksi on perusteltua, että direktiivin 18 artiklan mukaisena toimivaltaisena viranomaisena toimii oikeusministeriö.

Toimivaltaisena viranomaisena oikeusministeriön on huolehdittava siitä, että Suomessa on kattavasti vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä sekä siitä, että niiden toiminta täyttää direktiivin ja sen voimaansaattamiseksi säädettyjen kansallisten säännösten vaatimukset.

Direktiivin mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat, joissa on osapuolena niiden alueelle sijoittautunut elinkeinonharjoittaja, voidaan saattaa sellaisen vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi, joka täyttää direktiivissä asetetut vaatimukset. Direktiivi ei edellytä uusien riidanratkaisuelinten perustamista, mikäli jäsenvaltiossa jo toimivat elimet kattavat kaikki direktiivin soveltamisalaan kuuluvat kuluttajariidat.

Suomessa toimivat vaihtoehdoiset riidanratkaisuelimet käsittelevät kattavasti direktiivin soveltamisalaan kuuluvia riitoja. Suomessa toimivista elimistä neljä (kuluttajariitalautakunta, Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta) on ilmoitettu komission ylläpitämään tietokantaan kuluttajariitoja käsittelevistä tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisuelimistä.

Näistä kuluttajariitalautakunnan toimiala on laajin kattaen muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta lähes kaikki kuluttajariidat. Ne finanssisektorin kulutushyödykkeitä koskevat riidat, joita kuluttajariitalautakunta ei käsittele, voidaan saattaa Arvopaperilautakunnan tai Vakuutuslautakunnan käsiteltäviksi. Kun otetaan huomioon lisäksi liikennevahinkolautakunta, joka käsittelee liikennevakuutukseen liittyviä valituksia, voidaan todeta, että Suomessa kuluttajilla on jo mahdollisuus saattaa riita-asia toimivaltaisen vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi kaikissa direktiivin soveltamisalaan kuuluvissa kuluttajariidoissa.

Direktiivin edellyttämä kattavuus voitaisiin varmistaa, jos jo aiemmin Suomesta ilmoitetut riidanratkaisuelimet ilmoitettaisiin direktiivin edellytykset täyttävänä riidanratkaisueliminä komission pitämään luetteloon. Luetteloa olisi direktiivin edellyttämän kattavuuden saavuttamiseksi kuitenkin tarpeen täydentää liikennevahinkolautakunnalla. Uusia riidanratkaisuelimiä ei olisi tarpeen perustaa. Ahvenanmaan kuluttajariitalautakuntaa ei myöskään olisi tarpeellista ilmoittaa luetteloon eikä sitä koskeviin säännöksiin olisi tarpeen tehdä muutoksia.

Kuluttajariitalautakuntaa ja liikennevahinkolautakuntaa koskevista säädöksistä ilmenevät menettelysäännöt vastaavat pääosin direktiivin vaatimuksia. Muutoksia olisi tarpeellista tehdä lähinnä osapuolille tehtävien ilmoitusten ja käsittelyaikojen sekä riidanratkaisuelimiä ja niiden toimintaa koskevan tiedottamisen osalta. Liikennevahinkolautakunnan osalta nykyistä 90 päivän valitusaikaa tulisi pidentää vähintään yhteen vuoteen siten, että se vastaisi ADR-direktiivin 5 artiklan 4 kohdan e alakohtaa. Lisäksi tulisi säätää lautakuntamenettelyn vaikutuksesta vanhentumisaikaan.

Suomessa ei ole voimassa yksityisiä vaihtoehdoisia riidanratkaisuelimiä koskevaa lainsäädäntöä, minkä vuoksi direktiivin soveltamisalaan kuuluvien yksityisten elinten toiminnasta olisi säädettävä lailla.

Direktiivi edellyttää, että vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on tehokasta ja ratkaisu on osapuolten saatavilla 90 päivän kuluessa valitusasiaan liittyvien asiakirjojen vastaanottamisesta. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi edellä 3.1 ja 3.2 jaksoissa mainittuja käsittelyaikoja on tarpeen merkittävästi lyhentää. Tällä hetkellä vain osa asioista ratkaistaan 90 päivässä. Kaikissa edellä mainituissa lautakunnissa on huomiota kiinnitetty käsittelyaikojen lyhentämiseen ja esimerkiksi FINEn lautakunnissa ja liikennevahinkolautakunnassa ne ovat jo jonkin verran lyhentyneet. Myös hanke kuluttajariitalautakunnan toiminnan tehostamiseksi on vireillä. Kuluttajariitalautakunnan toimintaa olisi mahdollista tehostaa myös lisäämällä kuluttajaneuvonnan hyödyntämistä nykyistä enemmän esimerkiksi ohjaamalla osa lautakuntaan suoraan tulevista jutuista ensin kuluttajaneuvonnan selvitettäväksi. Kuluttajaneuvonta on asiantuntevaa, tehokasta ja joustavaa. Arvion mukaan merkittävä osa kuluttajaneuvontaan ohjattavista jutuista ratkeaisi siellä eikä niitä olisi tarpeen saattaa uudelleen lautakunnan käsiteltäviksi.

Ne vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, joita ei ilmoiteta komission pitämään luetteloon, voivat jatkaa toimintaansa kuten ennenkin eikä niillä ole velvollisuutta soveltaa toiminnassaan direktiivin säännöksiä.

6 Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset

6.1 Yleistä

Esityksen tarkoituksena on panna Suomessa täytäntöön ADR-direktiivin säännökset ja mahdollistaa ODR-asetuksen soveltaminen käytännössä. Direktiivin säännökset riidanratkaisuelimelle ja -menettelylle asetettavista vaatimuksista edellyttävät lainsäädäntötoimenpiteitä.

Direktiivi edellyttää, että jäsenvaltiossa on kattavasti vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä niin, että kuluttajat voivat saattaa direktiivin vaatimukset täyttävän elimen käsiteltäväksi ne direktiivin soveltamisalaaan kuuluvat riidat, joissa on osapuolena kyseisen valtion alueelle sijoittautunut elinkeinonharjoittaja.

Suomessa toimivista riidanratkaisuelimistä kuluttajariitalautakunta sekä FINEn yhteydessä toimivat Vakuutus-, Pankki- ja Arvopaperilautakunta on ilmoitettu komission nykyiseen tietokantaan kuluttajariitoja käsittelevistä tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisuelimistä. Tarkoituksena on, että kuluttajariitalautakunta ja FINE voitaisiin ilmoittaa ADR-direktiivin mukaisiksi riidanratkaisuelimiksi. FINEn osalta tilanne muuttuisi niin, että yksittäisten lautakuntien sijaan luetteloon merkittäväksi riidanratkaisuelimeksi ilmoitautuisi FINEn riidanratkaisutoiminta, jolloin lautakuntien lisäksi myös neuvontatoimisto antaessaan ratkaisusuosituksia ja pyrkiessään sovitteluun riitoja toimisi osana riidanratkaisuelintä. Täyden kattavuuden turvaaminen edellyttäisi lisäksi, että myös liikennevakuutusasioita käsittelevä liikennevahinkolautakunta ilmoitettaisiin komission pitämään luetteloon riidanratkaisuelimistä.

Kuluttajariitalautakunnasta ja liikennevahinkolautakunnasta on jo säädetty niitä koskevissa erityislaeissa. Niiden osalta tulisi varmistaa, että lainsäädäntö vastaa direktiivin riidanratkaisuelimille ja -menettelylle asettamia vaatimuksia.

Suomessa ei nykyisin ole voimassa yksityisiä vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä koskevaa lainsäädäntöä. Direktiivin täytäntöönpano siten, että direktiivissä tarkoitettuina riidanratkaisueliminä voisivat toimia myös yksityiset vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet, edellyttää siksi uutta lainsäädäntöä. Tästä syystä esityksessä ehdotetaan säädettäväksi laki muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta (jäljempänä *ADR-laki*).

6.2 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunnasta annettu laki täyttää pääosin direktiivin vaatimukset. Voimassa olevat säännökset täyttävät muun muassa vaatimukset menettelyn oikeudenmukaisuudesta ja siitä, että menettelyn tulee olla maksuton tai siitä perittävän maksun vain vähäinen. Muutoksia eivät edellyttäisi myöskään vaatimukset riidanratkaisusta vastaavien henkilöiden asiantuntevuudesta, riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta.

Muutoksia edellyttäisivät lähinnä direktiivin säännökset, jotka koskevat riidanratkaisuun osallistuvien henkilöiden erottamattomuutta, menettelyn kulkua ja menettelyssä noudatettavia määräaikoja.

Toimenpiteitä edellyttää erityisesti direktiivin vaatimus asian käsittelystä pääsääntöisesti 90 päivän määräajassa. Lautakuntaa koskeva lainsäädäntö ei nykyisin sisällä määräaikaa rat-

kaisusuositusten antamiselle, eikä ratkaisusuosituksia myöskään käytännössä anneta direktiivissä edellytetyssä määräajassa. Direktiivin täytäntöön panemiseksi tältä osin ehdotetaan ensinnäkin lakiin lisättäväksi määräaika koskeva säännös. Tämän lisäksi lautakunnan toiminnan tehostamiseksi ehdotetaan, että kuluttajariitalautakunnalla olisi mahdollisuus jättää asia käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Näin pyritään varmistamaan, että tapaukset, jotka voidaan selvittää nopeammin ja joustavammin kuluttajaneuvonnassa, ohjautuvat sinne. Jos asia ei selviä kuluttajaneuvonnassa tai se on luonteeltaan sellainen, ettei sitä olisi tarkoituksenmukaista yrittää selvittää kuluttajaneuvonnassa, se olisi käsiteltävä lautakunnassa. Tarkoituksena ei ole estää tai hankaloittaa asian viemistä kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajalla on viime kädessä aina oikeus saada asiansa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Muutoksella pyritään siihen, että asioiden käsittely kokonaisuutena olisi joustavaa ja tehokasta.

Määräaikaan liittyen lakiin ehdotetaan lisättäväksi myös säännös, jonka mukaan osapuolille on ilmoitettava valmisteluvaiheen päättymisestä eli siitä, että lautakunta on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston. Tämä ajankohta on tärkeä, koska siitä alkaa kulua myös asian ratkaisemiselle säädetty 90 päivän määräaika.

Jos lautakunta ei ota käsiteltäväkseen sille toimitettua hakemusta, hakijalle tulisi antaa asiasta perusteltu päätös viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä hakemusta ilmeni. Laki ei nykyisin sisällä määräaika käsittelemättä jättämistä koskevan päätöksen tekemiselle. Mikäli peruste olla käsittelemättä hakemusta olisi se, ettei kuluttaja ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan, päätös tulisi antaa viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun hakemus saapui lautakuntaan. Muussa tapauksessa lautakunta ei tällä perusteella voisi jättää hakemusta käsittelemättä.

6.3 Liikennevahinkolautakunta

Samoin kuin kuluttajariitalautakuntaa koskeva laki, myös liikennevahinkolautakuntaa koskeva laki vastaa pääosin direktiivin vaatimuksia. Merkittävin muutos koskee valitusaikaa lautakuntaan. Nykyinen 90 päivän määräaika tulisi pidentää direktiivin edellyttämään minimiin eli yhteen vuoteen. Lisäksi lakiin tulisi sisällyttää säännökset 90 päivän käsittelyajasta ja osapuolille tiedottamisesta vastaavasti kuin kuluttajariitalautakunnasta annettuun lakiin.

6.4 Yksityiset riidanratkaisuelimet

Soveltamisala

Ehdotetussa laissa ei mainita nimeltä niitä vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, joihin sitä sovelletaan. Elinten nimeäminen laissa ei ole mahdollista, koska yksityisen riidanratkaisuelimen toimiminen ADR-direktiivin mukaisena riidanratkaisuelimenä perustuu vapaaehtoisuuteen ja ajan kuluessa elimet voivat vaihtua.

Ehdotuksen mukaan ADR-lakia sovellettaisiin sellaisiin yksityisiin vaihtoehtoisin riidanratkaisuelimiin, jotka ovat ilmoittaneet halukkuutensa toimia direktiivin mukaisina eliminä ja jotka oikeusministeriö on direktiivin mukaisesti ilmoittanut komissiolle. Edellytyksenä ilmoittamiselle on se, että kyseiset elimet täyttävät direktiivin vaatimukset. Vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen määritelmä sisällytettäisiin lakiin viittamalla direktiiviin. Jos elin ei täytä direktiivin määritelmää tai direktiivissä elimelle ja sen toiminnalle asetettuja vaatimuksia, oikeusministeriö ei voisi ilmoittaa riidanratkaisuelintä komissiolle.

Suomessa toimii kuluttajariitalautakunnan, liikennevahinkolautakunnan ja FINEn lautakuntien lisäksi useita muitakin vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, joissa ratkaistaan myös kuluttajariita-asioita, mutta joita ei ole ilmoitettu komission nykyiseen tietokantaan tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisuelimistä. Jos tällainen muu elin ei halua toimia myöskään ADR-direktiivin mukaisena riidanratkaisuelimenä, ehdotettu laki ei millään tavalla vaikuttaisi elimen toimintaan.

Jos riidanratkaisuelin on ilmoitettu komission luetteloon, tulisivat ADR-lain säännökset sovellettaviksi elimeen ja sen toimintaan silloin, kun se käsittelee lain soveltamisalaan kuuluvia riita-asioita. Tällaisia riita-asioita olisivat sellaiset kuluttajan ja Suomeen sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan väliset kulutushyödykesopimuksia tai kulutushyödykkeen hankkimista koskevat riita-asiat, jotka kuluttajat ovat saattaneet elimen käsiteltäviksi. Laki ei kuitenkaan estäisi elintä käsittelemästä myös muun tyyppisiä, esimerkiksi elinkeinonharjoittajien välisiä, riita-asioita ja soveltamasta ADR-lain säännöksiä niiden käsittelyyn.

Komission luetteloon ilmoitetulla elimellä ei olisi velvollisuutta käsitellä kattavasti kaikkia kuluttajariita-asioita. Elin voisi keskittyä käsittelemään vain niitä tietyn sektorin riita-asioita, jotka on elimen ohjesäännössä määriteltäviä kuuluviksi sen toimialaan.

Direktiivin 2 artiklan 2 kohdan poikkeuksia direktiivin soveltamisalaan ei ehdoteta erikseen lueteltaviksi laissa. Tätä perustellaan jäljempänä jaksossa 6.6.

Velvollisuus ottaa asia käsiteltäväksi

Laissa asetettaisiin riidanratkaisuelimelle velvoite ottaa käsiteltäväksi elimen toimialaan kuuluvat kuluttajariita-asiat. Riidanratkaisuelin ei näin ollen voisi oman harkintansa mukaan valita niitä asioita, joita se ottaa käsiteltäväkseen. Näin varmistettaisiin, että direktiivin soveltamisalaan kuuluvat kuluttajariita-asiat aina voidaan saattaa komission luetteloon ilmoitetun vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen ratkaistavaksi siten, että elin myös ottaa asiat käsiteltäväkseen.

Riidanratkaisuelimelle asetettu käsittelypakko ei kuitenkaan olisi ehdoton. Riidanratkaisuelin voisi jättää käsittelemättä sen ratkaistavaksi saatetun riita-asian, jos tämä on elimen omien menettelysääntöjen mukaan mahdollista ja menettelysääntöjen mukainen peruste asian käsittelemättä jättämiselle sisältyy direktiivin 5 artiklan 4 kohdan luetteloon. Näin mahdollistettaisiin se, ettei riidanratkaisuelimen olisi pakko ottaa käsiteltäväkseen esimerkiksi sellaisia riita-asioita, jotka laadultaan ja laajuudeltaan haittaisivat elimen tehokasta toimintaa tai jotka ovat käsiteltävinä tai jo käsitelty toisessa vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä tai tuomioistuimessa.

Jos riidanratkaisuelin ei menettelysääntöjensä perusteella ottaisi hakemusta käsiteltäväkseen, sen tulisi antaa kuluttajalle perusteltu selvitys syistä viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä asiaa ilmeni.

Riidanratkaisusta vastaavia ja siihen osallistuvia henkilöitä koskevat vaatimukset

Direktiivin mukaisesti ehdotetaan säädettäväksi, että riidanratkaisusta vastaavilla luonnollisilla henkilöillä on oltava tarvittava asiantuntemus ja että riidanratkaisuun osallistuvien on oltava riippumattomia ja puolueettomia.

Tarvittavan asiantuntemuksen sisältöä ei ole mahdollista säädellä tarkemmin, sillä eri riidanratkaisuelimien käsittelemät asiat ja niiden edellyttämä asiantuntemus voivat poiketa toisistaan

huomattavasti. Riidanratkaisusta vastaavilla henkilöillä tulisi kuitenkin olla tuntemusta kuluttajariitojen ratkaisemisesta ja yleisestä lainsäädännöstä. Tarvittava tietämys voidaan saavuttaa koulutuksen tai työkokemuksen kautta.

Riita-asian osapuolten luottamuksen saavuttamiseksi on olennaisen tärkeää, että riidanratkaisusta vastaavat henkilöt ja muut riidanratkaisuun osallistuvat henkilöt ovat puolueettomia ja riippumattomia. Riippumattomuuden varmistamiseksi heidän toimikautensa tulee olla riittävän pitkä eikä heitä saisi erottaa tehtävistään ilman painavaa syytä. Puolueettomuus edellyttää sitä, että riidanratkaisuun osallistuvat henkilöt eivät ota vastaan ohjeita kummaltakaan osapuolelta eivätkä heidän saamansa palkkiot ole kytköksissä menettelyn tulokseen.

Riidanratkaisuun osallistuvan henkilön esteellisyyteen sovellettaisiin oikeudenkäymiskaaren tuomarin esteellisyyttä koskevia säännöksiä vastaavasti kuin kuluttajariitalautakunnassa.

Menettely

Direktiivi antaa mahdollisuuden periä kuluttajilta maksua riidanratkaisumenettelyn käyttämisestä. Suomessa vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn käyttäminen on ollut perinteisesti molemmille osapuolille maksutonta. Tällä on varmistettu se, että kuluttajat ovat tasarvoisessa asemassa eivätkä taloudelliset seikat ole esteenä riita-asian käsiteltäväksi saamiselle. Menettelyn maksullisuus voisi vähentää valittamista asioista, joiden merkitys on taloudellisesti vähäinen. Direktiivin mukaan maksu voisi kuitenkin olla lähinnä nimellinen. Tällaisen nimellisen maksun perimisen järjestäminen aiheuttaisi riidanratkaisuelimelle kustannuksia, joita kyseisillä maksuilla ei olisi mahdollista kattaa. Menettelyn maksullisuudesta saatava hyöty olisi siten kokonaisuutena arvioituna vähäinen siitä aiheutuviin haittoihin ja kustannuksiin verrattuna. Esityksessä ehdotetaan, että ADR-lain soveltamisalaan kuuluvan menettelyn tulee olla kuluttajalle maksuton.

Riidanratkaisumenettelyn oikeudenmukaisuus varmistettaisiin sillä, että osapuolille annettaisiin mahdollisuus lausua kaikesta siitä riidanratkaisuelimelle toimitetusta aineistosta, johon riidanratkaisu perustuu. Elin voisi kuitenkin ratkaista asian, vaikka elinkeinonharjoittaja ei olisi antanut vastausta kuluttajan hakemukseen.

Kuten kuluttajariitalautakunnan, myös ADR-lain soveltamisalaan kuuluvan yksityisen riidanratkaisuelimen tulisi ilmoittaa osapuolille viipymättä siitä, kun se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston. Perusteltu ratkaisusuositus olisi tämän jälkeen annettava pääsääntöisesti 90 päivässä.

Vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ratkaisut olisivat suosituksia eivätkä ne sitoisi kumpakaan osapuolta. Osallistuminen riidanratkaisumenettelyyn ei myöskään sulkisi pois mahdollisuutta saattaa asia tuomioistuimen käsittelyyn. Ilmoittaessaan ratkaisustaan osapuolille riidanratkaisuelimen tulisi tiedottaa myös näistä seikoista. Myös tältä osin ehdotettu sääntely vastaa kuluttajariitalautakunnasta annetun lain säännöksiä.

6.5 Muut lainsäädäntömuutokset

Direktiivin 13 artiklan säännökset elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta antaa kuluttajille tietoa vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä ehdotetaan lisättäväksi markkinointia ja menettelyä asiakassuhteissa koskevaan kuluttajansuojalain (38/1978) 2 lukuun.

Direktiivin 12 artiklan mukaan ratkaisusuosituksia antavissa riidanratkaisumenettelyissä ei menettelyn aikana päättäneiden määrä- ja vanhentumisaikojen tulisi estää aloittamasta myöhemmin kyseistä riitaa koskevaa oikeuskäsittelyä.

Velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n 1 momentin 1 kohdassa olevan säännöksen mukaan velan vanhentuminen katkeaa, jos velkoja esittää saatavaa koskevan vaatimuksen kuluttajariitalautakunnassa tai laissa säädettyssä muussa toimielimessä tai menettelyssä, jossa voidaan antaa ratkaisu tai ratkaisusuositus, taikka toimielimessä, joka on merkitty Euroopan komission pitämään tietokantaan kuluttajariitoja ratkaisevista elimistä.

Kyseinen säännös vastaa direktiivin 12 artiklan sisältöä. Siihen ehdotetaan kuitenkin tehtäväksi teknisluonteinen tarkistus lisäämällä viittaus direktiiviin. Koska säännöksessä viitataan direktiivin mukaisesti komissiolle ilmoitettuihin toimielimiin, vaatimuksen paneminen vireillä missä tahansa EU-maahan sijoittautuneessa komission luetteloon ilmoitetussa riidanratkaisuelimessä katkaisee velan vanhentumisen.

6.6 Direktiivin säännökset, joita ei ehdoteta erikseen täytäntöönpantaviksi

Direktiivin 2 artiklan 2 kohdan a alakohdan mukaan jäsenvaltiot voivat sallia sellaisia riidanratkaisumenettelyjä, joissa riidan ratkaisusta vastaavat luonnolliset henkilöt ovat yksinomaan yksittäisen elinkeinonharjoittajan palveluksessa tai saavat palkkionsa yksinomaan yksittäiseltä elinkeinonharjoittajalta. Näiden elinten osalta tulisi esimerkiksi erikseen varmistaa, että 6 artiklan 3 kohdassa asetetut riippumattomuutta ja avoimuutta koskevat erityiset vaatimukset täyttyvät. Koska Suomessa ei ole tarkoitus ilmoittaa tällaisia elimiä komissiolle, ei direktiivin täytäntöön panemiseksi ole tarpeen säätää kyseisen kohdan mukaisista elimistä tai niihin sovellettavista erityisistä vaatimuksista.

Direktiivin 2 artiklan 2 kohdassa rajoitetaan direktiivin soveltamisalaa. Direktiiviä ei sovelleta menettelyihin, joiden toiminnasta vastaa elinkeinonharjoittaja, yleistä, muuta kuin taloudellista etua koskeviin palveluihin, elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin, kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin suoriin neuvotteluihin, tuomarin sovittelupyrkimyksiin oikeudenkäynnin kuluessa eikä elinkeinonharjoittajan kuluttajaa vastaan aloitamiin menettelyihin. Direktiiviä ei sovelleta myöskään terveydenhuollon ammattihenkilön potilaalle antamiin terveyspalveluihin eikä jatko- ja korkeakoulutuksen julkisiin tarjoajiin. Näistä soveltamisalan rajoituksista ei ole tarpeen säätää lailla. Kyseiset rajoitukset otetaan huomioon arvioitaessa, onko Suomessa kattavasti sellaisia riidanratkaisuelimiä, jotka voivat käsitellä direktiivin soveltamisalaan kuuluvia riitoja.

Direktiivin 3 artiklassa säädetään direktiivin suhteesta muihin EU-säädöksiin. Lähtökohtaisesti direktiivin säännökset menisivät muiden säännösten edelle. Direktiivi ei kuitenkaan rajoita sovitteludirektiivin 2008/52/EY soveltamista. Direktiivi ei myöskään rajoita muihin unionin säädöksiin perustuvaa velvollisuutta antaa tietoja kuluttajille tuomioistuimen ulkopuolisista oikeussuojakeinoista. Etusijajärjestystä koskevan säännöksen sisällyttämistä lakiin on pidetty tarpeettomana, koska sanottu etusijajärjestys toteutuu muutoinkin.

Direktiivin 4 artiklan 1 kohta sisältää direktiivissä käytettyjen käsitteiden määritelmiä. Määritelmiä ei sellaisenaan esitetä otettavaksi ehdotettuihin lakeihin. Esimerkiksi a ja b alakohtien kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan käsitteet määritellään kuluttajansuojalain 1 luvussa. Myöskään kauppasopimuksen ja palvelusopimuksen (c ja d alakohta) erillinen määrittely ei ole tarpeen. Tarpeettomaksi on myös katsottu valtion sisäisen ja valtion rajat ylittävän riitaa koskevan määritelmän sisällyttäminen lainsäädäntöön, koska lainsäädännön soveltamisen kannalta on merkityksetöntä, onko riita valtion sisäinen vai rajat ylittävä.

Direktiivin 6 artiklan 6 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on rohkaistava riidanratkaisuelimiä kouluttamaan henkilöitä, jotka vastaavat riidanratkaisusta. Jäsenvaltioille asetetaan velvollisuus valvoa riidanratkaisuelinten perustamia koulutusjärjestelmiä. Säännöstä ei ole tarpeen sisällyttää lakiin. Suomessa ei ole erillisiä riidanratkaisuelimien perustamia koulutusjärjestelmiä. Oikeusministeriö, kuluttajansuojaviranomaiset ja yksityiset alan toimijat sekä oikeudellista lisäkoulutusta järjestävät yksityiset yritykset järjestävät sekä kohdennettuja että yleisiä koulutustilaisuuksia kuluttajaoikeuden alalla. Riidanratkaisusta vastaavat henkilöt osallistuvat koulutustilaisuuksiin oman tai riidanratkaisuelimen tarveharkinnan mukaisesti.

Direktiivissä on päällekkäisiä säännöksiä. Direktiivin 9 artiklan 2 kohdan i—iii luetelmakohtien mukaan osapuolille on ilmoitettava siitä, että riidanratkaisuelimen ratkaisun noudattaminen on vapaaehtoista, ettei ratkaisu estä asian saattamista tuomioistuimen ratkaistavaksi ja että tuomioistuin voi ratkaista asian toisin kuin riidanratkaisuelin. Jos asia voidaan saattaa tuomioistuimen ratkaistavaksi, pitää tämä oikeus sisällään sen, että tuomioistuimen ratkaisu voi olla toisensisältöinen. Jos näin ei olisi, asian saattaminen tuomioistuimen ratkaistavaksi olisi turhaa. Kohdan iii luetelmakohtien sisällyttämistä lakiin ei ole tämän vuoksi pidetty tarpeellisena.

Direktiivin 14 artiklassa säädetään jäsenvaltioiden velvollisuudesta varmistaa, että kuluttajat voivat saada apua valtioiden rajat ylittävissä kauppa- tai palvelusopimuksia koskevissa riidoissa, joissa käytetään toisessa jäsenvaltiossa toimivaa vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä. Artiklan 2 kohdan mukaan tehtävä on annettava Euroopan kuluttajakeskukselle, kuluttajajärjestölle tai muulle elimelle. Suomessa tehtävästä vastaisi pitkälti nykyisen toimenkuvansa puitteissa Euroopan kuluttajakeskus. Artiklaa ei siksi ole tarpeen panna erikseen täytäntöön.

Direktiivin 16 artiklassa edellytetään vaihtoehtoisilta riidanratkaisuelimiltä rajat ylittävää yhteistyötä ja keskinäistä kokemusten vaihtoa. Yhteistyötä koskevia säännöksiä ei ole katsottu tarkoituksenmukaiseksi sisällyttää lakiin. Finanssipalvelualalla yhteistyötä tapahtuu FINNETin kautta ja muilla aloilla Euroopan kuluttajakeskusten verkoston kautta.

Direktiivin 17 artiklan säännökset kuluttajansuojaviranomaisten ja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten yhteistyöstä eivät edellytä erillistä täytäntöönpanoa. Kuluttajansuojaviranomaiset vastaavat jo nykyisen lainsäädännön mukaan artiklassa tarkoitetuista yhteistyötehtävistä.

Direktiivin 18 artiklassa jäsenvaltiot veloitetaan nimeämään toimivaltainen viranomainen, joka ottaa vastaan vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toimittamat tiedot itsestään ja toiminnastaan siten kuin direktiivin 19 artiklassa säädetään. Toimivaltaisen viranomaisen on myös 20 artiklan mukaisesti arvioitava, täyttääkö riidanratkaisuelin direktiivin ja kansallisen lain mukaiset vaatimukset sekä ilmoitettava riidanratkaisuelimet ja niiden tiedot komission ylläpitämään luetteloon. Toimivaltaisen viranomaisen on myös valvottava riidanratkaisuelinten toimintaa. Viranomaisen on myös joka neljäs vuosi julkaistava kertomus riidanratkaisuelinten kehittämisestä ja toiminnasta ja toimitettava se komissiolle.

Toimivaltaisen viranomaisen tehtävät kuuluvat oikeusministeriön vastuualueelle. Jollei tehtävää säädetä tietyn oikeusministeriön hallinnonalan viranomaisen hoidettavaksi, oikeusministeriö vastaa siitä itse. Esityksessä ei ehdoteta tehtävän antamista muun viranomaisen hoidettavaksi.

Direktiivin 20 artikla velvoittaa sellaisenaan toimivaltaista viranomaista, eikä sen täytäntöönpano edellytä säädöstoimenpiteitä.

Direktiivin 21 artiklassa säädetään erityisesti elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuksien rikkomisen seuraamuksista. Säännöstä ei ole tarpeen panna erikseen täytäntöön, koska ku-

luttajansuojalain 2 luvun seuraamussäännökset soveltuvat myös ADR-direktiivissä edellytetyn tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiin.

6.7 ODR-asetukseen liittyvät toimenpiteet

ODR-asetus asettaa jäsenvaltioille velvollisuuden nimetä yhteyspiste asetuksessa määriteltyjen tehtävien hoitamista varten. Yhteyspisteen tehtävät on rajoitettu rajat ylittäviin verkkovälitteisiin riita-asioihin. Suomessa yhteyspisteenä toimisi Euroopan kuluttajakeskus, joka jo nyt antaa neuvoja ja avustaa kuluttajia rajat ylittävässä kuluttaja-asioissa. Kuluttajien näkökulmasta on tarkoituksenmukaista, että kaikkien rajat ylittävien kuluttaja-asioiden neuvonta keskitetään yhteen paikkaan.

7 Esityksen vaikutukset

Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisten toimintaan

Ehdotetuilla muutoksilla ei ole merkittäviä vaikutuksia valtiontalouteen.

Kuluttajariitalautakunnalle, liikennevahinkolautakunnalle ja kuluttajaneuvonnalle ei esitetä uusia tehtäviä. Kuluttajariitalautakunnalle ja liikennevahinkolautakunnalle tehtyjen hakemusten ja lausuntopyyntöjen kokonaismäärän ei direktiivin täytäntöönpanon ja ODR-asetuksen sovellettavaksi tulemisen myötä arvioida merkittävästi lisääntyvän. Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi tulevat valitukset voisivat jopa vähentyä sen vuoksi, että kuluttajia nykyistä enemmän ohjattaisiin kuluttajaneuvontaan ennen kuin asia otetaan käsiteltäväksi kuluttajariitalautakunnassa. Samasta syystä kuluttajaneuvontaan tulevien tiedustelujen voidaan arvioida jossain määrin lisääntyvän nykyisestä.

Valitusmenettelyjen sähköistymisen myötä kuluttajien yhteydenotot voivat yleisellä tasolla lisääntyä. Tämä ei kuitenkaan suoraan johdu esityksestä vaan siitä, että yhteydenpito osapuolten ja viranomaisen välillä yleisestikin enenevässä määrin siirtyy verkkoon.

Riidanratkaisuelimen on ehdotuksen mukaan ratkaistava asia pääsääntöisesti 90 päivän kuluessa siitä, kun elin on vastaanottanut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston. Menettelyn etenemisestä ja sen vaiheista on myös tiedotettava asian osapuolille.

Asian käsittelylle säädettäväksi ehdotettu määräaika asettaa paineita ratkaisutoiminnan tehostamiselle erityisesti kuluttajariitalautakunnassa. Kuluttajariitalautakunnassa on käynnissä oikeusministeriön asettama hanke, jonka tarkoituksena on sähköisen asioinnin käyttöönotto lautakunnassa vuoden 2015 aikana. Hankkeen tavoitteena on uudistaa kuluttajariita-asioiden käsittelyä ja sitä tukevat sähköisen asioinnin käytännöt ja menetelmät ja siten nopeuttaa ja tehostaa asian käsittelyä ja parantaa käsiteltävien asioiden ohjautuvuutta. Samalla luodaan kansalaisille mahdollisuus asioida joustavasti lautakunnan kanssa. Järjestelmällä on rajapintoja muihin tietojärjestelmiin, kuten esimerkiksi KKV:n luomaan asiointiportaaliin kuluttaja-asioissa eli ns. Kuti-järjestelmään. Tavoitteena on muun muassa, että järjestelmä mahdollistaisi kuluttajaneuvonnassa samassa asiassa kertyneen tiedon hyväksikäyttämisen lautakuntaprosessissa.

Välttämättömät työtapauudistukset kuluttajariitalautakunnassa tulevat etenkin murrosvaiheessa vaatimaan kuluttajariitalautakunnalta huomattavasti voimavaroja. Myös tietotekniset uudistukset edellyttävät kertaluontoisia investointeja oikeushallinnon alalla. Kuluttajariitalautakunnan toimintatapojen muuttaminen etupainotteisemmaksi ja sähköisen yhteydenpidon lisääminen asioinnissa osapuolien ja muiden viranomaisten kanssa arvioidaan kuitenkin tehostavan riidanratkaisutoimintaa siten, että pääosa asioista olisi vastaisuudessa mahdollista nykyisinkin

voimavaroin ratkaista lakiehdotuksen edellyttämässä määräajassa. On kuitenkin ilmeistä, ettei määräaika vaatimus tule tehostamistoimenpiteistä huolimatta heti toteutumaan. Toiminnan mukauttamisen arvioidaan kestävän ainakin kaksi vuotta. Kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikojen kehittymistä on seurattava ja tarvittaessa ryhdyttävä lisätoimenpiteisiin. Myös kuluttajariitalautakunnan henkilötyövuosien lisääminen voi osoittautua välttämättömäksi.

Esityksen ei arvioida merkittävästi vaikuttavan liikennevahinkolautakunnan toimintaan. Tietojärjestelmien mukauttamisesta ODR-yhteensopiviksi arvioidaan kuitenkin aiheutuvan kerta-luonteisia kustannuksia.

Esityksestä seuraa kuluttajaneuvonnan asiamäärien lisääntyminen. Valitusten ohjaaminen kuluttajariitalautakunnasta kuluttajaneuvontaan tulee lisäämään neuvontaan tulevia juttuja vuositasolla lautakunnan arvion mukaan noin 2 500 tapauksella. Kuluttajaneuvonnan asiamäärä lisääntyisi nykyisestä näin ollen noin 3 %:lla. Kuluttajaneuvonta on tehokkaasti toimiva organisaatio, jonka kehittämisessä on painotettu sähköistä yhteydenpitoa ja joustavia menettelytapoja. Tämän vuoksi arvioidaan, että asiamäärien lisääntyminen olisi hoidettavissa nykyisin resurssein ilman, että palvelun laatu tämän vuoksi heikkenisi.

Euroopan kuluttajakeskukselle toimiminen ODR-yhteyspisteenä olisi uusi tehtävä ja tuottaisi näin lisätyötä. Ottaen huomioon, että yhteyspisteen tehtävät on rajoitettu rajat ylittäviin verkkovalitteisiin riita-asioihin, pidetään kuitenkin todennäköisenä, että tehtävät olisi hoidettavissa nykyisen neuvontajärjestelmän puitteissa.

Esityksestä seuraa uusia tehtäviä myös oikeusministeriölle. Esityksen mukaan oikeusministeriö toimisi ADR-direktiivissä tarkoitettuna toimivaltaisena viranomaisena. Oikeusministeriön tehtävänä olisi arvioida ja myöhemmin seurata sitä, täyttävätkö riidanratkaisuelimet ja niiden toiminta direktiivin ja kansallisen lain asettamat vaatimukset. Oikeusministeriö toimittaisi elimiä ja niiden toimintaa koskevat tarpeelliset tiedot komissiolle. Tehtävän hoitaminen on toteutettavissa nykyisin voimavaroin.

Vaikutukset yksityisten riidanratkaisuelinten toimintaan

Esitys ei suoraan vaikuta yksityisten riidanratkaisuelinten toimintaan. Tämä johtuu siitä, että ehdotettua ADR-lakia sovellettaisiin vain sellaisiin yksityisiin vaihtoehtoisiin riidanratkaisuelimiin, jotka ovat ilmoittaneet halukkuutensa toimia direktiivin mukaisina riidanratkaisueliminä ja jotka oikeusministeriö on direktiivin mukaisesti ilmoittanut komissiolle. Jos yksityinen riidanratkaisuelin ei hakeudu tällaiseksi riidanratkaisuelimeksi, lailla ei olisi vaikutuksia elimen toimintaan.

Jos riidanratkaisuelin hakemuksesta ilmoitetaan komission luetteloon, tulisivat ehdotetun ADR-lain säännökset sovellettavaksi elimeen ja sen toimintaan silloin, kun se käsittelee lain soveltamisalaan kuuluvia riita-asioita. Tämä tarkoittaa, että edellä selostetut riidanratkaisumenettelyyn, tiedottamiseen ja raportointiin liittyvät velvoitteet koskisivat viranomaistahojen lisäksi myös yksityisiä riidanratkaisuelimiä. Riidanratkaisuelimen viestintäjärjestelmän täytyisi myös olla ODR-yhteensopiva.

Direktiivin mukaisena riidanratkaisuelimenä toimiminen edellyttäisi lähtökohtaisesti menettelyn tarkistamista ja käsittelyaikojen lyhentämistä. Esimerkiksi FINE on jo nyt kehittänyt prosessejaan sen varmistamiseksi, että ne täyttäisivät direktiivistä johtuvat vaatimukset. Direktiivin vaatimusten täyttäminen etenkin käsittelyaikojen osalta voi kuitenkin aiheuttaa tarvetta lisäresursseihin tai resurssien siirtämiseen FINEn sisällä muista tehtävistä direktiivin sovelta-

misalaan kuuluvien asioiden käsittelyyn. Lisäksi FINelle aiheutuu kertaluonteisia lisäkustannuksia tietoteknisistä investoinneista.

Vaikutukset kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien asemaan

ADR-direktiivin täytäntöönpanon ja ODR-asetuksen sovellettavaksi tulemisen arvioidaan jossain määrin edistävän kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan asemaa sisämarkkinoilla.

Suomessa on jo pitkään ollut käytössä kattava tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisujärjestelmä kuluttajariitoja varten. Näin ei kuitenkaan ole kaikissa jäsenvaltioissa. Kattavan riidanratkaisuelinten verkoston luominen kaikissa jäsenvaltioissa parantaa suomalaisen kuluttajan asemaa rajat ylittävissä kuluttajakaupassa muun muassa siksi, että kuluttaja voisi jatkossa saattaa riita-asiansa elinkeinonharjoittajan kotipaikan riidanratkaisuelimen ratkaistavaksi. ODR-asetus taas mahdollistaa sen, että kuluttaja voi saada verkkokauppaan liittyvän asiansa toisen jäsenvaltion riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi omalla kielellään. Tämä yksinkertaistaa merkittävästi valituksen tekemistä. Kuluttajan tietoisuuden muiden valtioiden riidanratkaisuelimistä arvioidaan myös lisääntyvän, kun niistä on saatavilla tietoa niin komission, kansallisten kuluttajansuojaviranomaisten kuin sähköistä kauppaa harjoittavien elinkeinonharjoittajien verkkosivuilla.

Nopeat ja tehokkaat riidanratkaisumenettelyt määräaika vaatimuksineen edistävät oikeussuojan saatavuutta. Tämä on sekä kuluttajan että elinkeinonharjoittajan edun mukaista niin valtion sisäisten kuin rajat ylittävien kuluttajariitojen ratkaisussa. Tehokkaampien valituskanavien ja riidanratkaisumenetelmien voidaan myös katsoa välillisesti edistävän kuluttajille tarjottavien tavaroiden ja palvelujen laatua, mikä taas parantaisi markkinoiden toimivuutta.

Elinkeinonharjoittajille asetettujen tiedonantovelvoitteiden arvioidaan aiheuttavan vain vähän kustannuksia elinkeinonharjoittajille.

8 Asian valmistelu

8.1 Valmistelu

Oikeusministeriö asetti huhtikuussa 2014 työryhmän valmistelemaan säännöksiä, jotka ovat tarpeen ADR-direktiivin täytäntöön panemiseksi ja ODR-asetuksen soveltamiseksi Suomessa. Lisäksi työryhmän tehtävänä oli arvioida ja esittää näkemyksensä siitä, olisiko vakuutus sopimukseen perustuvien kuluttajariita-asioiden vaihtoehtoinen riidanratkaisu perusteltua keskittää FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimivaan Vakuutuslautakuntaan. Työryhmässä olivat edustettuina oikeusministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, kuluttajariitalautakunta, FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Elinkeinoelämän keskusliitto, Finanssialan keskusliitto, Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry sekä Suomen Yrittäjät.

Työnsä aikana työryhmä kuuli asiassa valtiovarainministeriötä, sosiaali- ja terveysministeriötä, Finanssivalvontaa, liikennevahinkolautakuntaa, kuluttajaneuvontaa sekä Suomen Asianajajaliittoa. Työryhmän mietintö valmistui 23 päivänä maaliskuuta 2015 (oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 25/2015). Työryhmä ehdotti säädettäväksi lain muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta ja eräitä muutoksia kuluttajariitalautakunnasta ja liikennevahinkolautakunnasta annettuihin lakeihin niin, että kyseisten lautakuntien menettelysäännöt vastaisivat direktiivin vaatimuksia.

Työryhmä harkitsi toimeksiantonsa mukaisesti myös vakuutusasioiden rajaamista kuluttajariitalautakunnan toimivallan ulkopuolelle ja niiden käsittelyn keskittämistä Vakuutuslautakuntaan. Työryhmän mietinnössä keskittämistä ei ehdotettu. Keskittämisestä saatavia hyötyjä ei pidetty niin merkittävänä, että olisi perusteltua muuttaa nykyistä kuluttajariitalautakunnan yleistoimivaltaan perustuvaa järjestelmää.

Elinkeinoelämän Keskusliitto, Finanssialan Keskusliitto, Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry, Suomen Yrittäjät ja FINE jättivät mietintöön eriävän mielipiteen siltä osin kuin mietinnössä ei ehdotettu vakuutusasioiden rajaamista kuluttajariitalautakunnan toimivallan ulkopuolelle. Lisäksi Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry jätti eriävän mielipiteen koskien ehdotusta, jonka mukaan kuluttajariitalautakunta voi jättää käsittelemättä asian, jos kuluttaja ei ole ensin ollut asian johdosta yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

8.2 Lausunnot ja niiden huomioonottaminen

Oikeusministeriö pyysi mietinnöstä lausuntoa 25 viranomaiselta ja yhteisöltä. Näistä lausunnon antoi 20 tahoa. Lisäksi lausunnon antoi kaksi muuta tahoa. Lausunnoista on laadittu tiivistelmä (oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 45/2015). Ehdotuksen jatkovalmistelu on tehty oikeusministeriössä virkatyönä työryhmän mietinnön ja siitä saatujen lausuntojen perusteella. Lausunnonantajat pitivät mietinnössä ehdotettuja säännöksiä yleisesti oikeasuuntaisina ja perusteltuina. Pääosin lausunnonantajilla ei ollut huomautettavaa työryhmän ehdotuksiin. Kahden kysymyksen osalta mielipiteet olivat jakaantuneet.

Ehdotus olla rajaamatta vakuutusasioita kuluttajariitalautakunnan toimivallan ulkopuolelle sai osin varauksellisen vastaanoton. Osa lausunnonantajista kannatti vakuutus sopimukseen perustuvien kuluttajariita-asioiden rajaamista kuluttajariitalautakunnan toimivallan ulkopuolelle ja niiden käsittelyn keskittämistä Vakuutuslautakuntaan. Tätä perusteltiin erityisesti tarpeella poistaa Vakuutuslautakunnan ja kuluttajariitalautakunnan päällekkäinen toimivalta sekä kuluttajariitalautakunnalle syntyvällä resurssisäästöllä. Osa lausunnonantajista puolsi työryhmän enemmistön lailla nykytilan säilyttämistä. Tätä perusteltiin tarpeella säilyttää kuluttajariitalautakunnan laaja yleistoimivalta kuluttaja-asioissa sekä kuluttajien valinnanvapaudella. Keskittämisestä mahdollisesti syntyviä resurssisäästöjä pidettiin kokonaisuus huomioon ottaen melko vähäisinä.

Jos vakuutusasiat rajattaisiin kuluttajariitalautakunnan toimivallan ulkopuolelle, lautakunnan resurssien säästönä saavutettu hyöty olisi arviolta 1,5 henkilötyövuotta. Tällöin päädyttäisiin kuitenkin tilanteeseen, jossa vaihtoehtoisen riidanratkaisujärjestelmän pysyvyydestä ei olisi tulevaisuudessa täyttä varmuutta, koska Vakuutuslautakunnasta ja sen toiminnan rahoituksesta ei säädetä lailla. Vaikka Vakuutuslautakunta toimii tehokkaasti eikä sen toiminnan jatkumisesta tällä hetkellä ole mitään epäilyksiä, nykyisestä sinänsä toimivasta järjestelystä epävarmempaan tilanteeseen siirtyminen ei keskittämisen verrattain vähäiset hyödyt huomioon ottaen olisi tarkoituksenmukaista. Nykytilan säilyttämistä puoltaa myös kuluttajariitalautakunnan asema yleisenä, käytännössä kaikkia kuluttajasopimuksia käsittelevänä riidanratkaisuelimenä sekä sen Vakuutuslautakuntaa laajempi kansainvälinen toimivalta. Näistä syistä nykytilan muuttamista ei pidetä ainakaan tässä vaiheessa perusteltuna.

Lausunnonantajista valtaosa kannatti mietinnössä esitettyä ehdotusta, jonka mukaan kuluttajariitalautakunta voisi jättää käsittelemättä valituksen, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan selvittääkseen asiaa. Työryhmän ehdotusta pidettiin yleisesti kuluttajiasioiden käsittelyn kokonaistehokkuutta lisäävänä. Lausunnonantajista Kuluttajaliitto—Konsumentförbundet ry ja Suomen Asianajajaliitto suhtautuivat kuitenkin varauksellisesti ehdotukseen ja pitivät erityisesti kuluttajariitalautakunnan harkintavaltaa asiassa liian laajana. Useat

lausunnonantajat kyseenalaistivat myös sen, riittävätkö kuluttajaneuvonnan nykyiset resurssit lakiehdotuksen seurauksena tulevien lisäasioiden hoitamiseen ilman, että neuvonnan tehokkuus ja nopeus kärsisivät.

Hallituksen esityksessä ei esitetä muutoksia työryhmän mietinnössä ehdotettuun. Kuluttajien yhteydenottojen ohjaaminen ensisijaisesti kuluttajaneuvontaan nopeuttaisi sellaisten riita-asioiden ratkeamista, jotka on mahdollista selvittää neuvonnalla tai neuvotteluilla osapuolten kanssa. Ottaen huomioon kuluttajaneuvonnan lyhyet käsittelyajat, asioiden ohjaaminen ensin kuluttajaneuvontaan ei myöskään olennaisesti pidentäisi kokonaiskäsittelyaikoja. Myös kuluttajariitalautakunnan toiminta tehostuisi, koska osa kuluttajaneuvontaan ohjatuista asioista selviäisi jo neuvonnassa ja lautakuntaan palautuvissa riita-asioissa olisi jo kuluttajaneuvonnan toimesta suoritettu esiselvitys. Lausuntojen johdosta esityksessä on kuitenkin täsmennetty ehdotetun säännöksen yksityiskohtaisia perusteluja.

Jatkovalmistelussa säännösehdoiksi on tehty lausunnonantajien ehdottamia teknisluonteisia muutoksia. Esimerkiksi liikennevahinkolautakunnasta annetun lain osalta esityksessä ehdotetaan sosiaali- ja terveysministeriön lausunnon perusteella, että direktiivin mukaisia menettelysääntöjä sovelletaan paitsi kuluttajien, myös muiden luonnollisten henkilöiden tekemien lausuntopyyntöjen käsittelyyn.

9 Riippuvuus muista esityksistä

Esityksessä ehdotetaan muutettavaksi liikennevahinkolautakunnasta annetun lain 6 §:n 4 ja 5 momenttia, joita ehdotetaan muutettavaksi myös eduskunnassa samanaikaisesti tämän esityksen kanssa käsiteltävänä olevassa hallituksen esityksessä liikennevakuutuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (HE xx/2015). Muutosehdotukset on sovitettava yhteen eduskuntakäsittelyssä.

YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT

1 Lakiehdotusten perustelut

1.1 Laki muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta

1 §. *Soveltamisala.* Pykälässä määritellään lain soveltamisala.

Pykälän 1 momentin mukaan laki koskee Euroopan unionin komissiolle ADR-direktiivin 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti ilmoitettuja tuomioistuimen ulkopuolisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja niissä noudatettavaa riidanratkaisumenettelyä.

Kuten direktiivissä, vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä tarkoitettaisiin laissa komission pitämään luetteloon merkittyä, pysyväksi perustettua elintä, joka antaa mahdollisuuden riidan ratkaisuun vaihtoehtoisessa riidanratkaisumenettelyssä (direktiivin 4 artiklan 1 kohdan h alakohta). Pysyvänä elimenä ei voida pitää esimerkiksi yhtä tiettyä riita-asiaa ratkaisemaan perustettua elintä.

Suomessa toimii useita yksityisiä vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä. Näitä ovat muun muassa FINE ja sen yhteydessä toimivat lautakunnat sekä Asianajajaliiton yhteydessä toimiva valvontalautakunta, Eläinlääkintävahinkojen arviolautakunta sekä vakuutusyhtiöiden sisäiset riidanratkaisuelimet.

Lakia ei kuitenkaan automaattisesti sovelleta kaikkiin riidanratkaisuelimiin, vaan vain sellaisiin, jotka direktiivissä tarkoitettu viranomainen — Suomessa oikeusministeriö — on ilmoittanut komissiolle ja jotka on sisällytetty komission ylläpitämään luetteloon. Direktiiviä edeltäneiden komission suositusten 98/257/ETY ja 2001/301/ETY nojalla Suomi on ilmoittanut komission tietokantaan kuluttajariitoja käsitteleviksi vaihtoehtoisiksi riidanratkaisuelimiksi kuluttajariitalautakunnan sekä Vakuutuslautakunnan, Pankkilautakunnan ja Arvopaperilautakunnan.

Laki ei vaikuta millään tavalla niiden vaihtoehtoista riidanratkaisutoimintaa harjoittavien tahojen toimintaan, joita ei ilmoiteta komissiolle.

Lain sovellettavaksi tuleminen ei edellytä, että riidanratkaisuelimen toiminta rajoittuu vain kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisten riitojen ratkaisuun. Kysymyksessä oleva elin voisi esimerkiksi tarjota yleisesti riita-asioden ratkaisupalveluja, mutta sen olisi myös ratkaistava kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja.

Lakia ei sovelleta vaihtoehtoista riidanratkaisua tarjoavaan viranomaiseen, vaikka viranomainen olisi ilmoitettu komissiolle direktiivissä tarkoitetuksi riidanratkaisuelimeksi. Tällaisen viranomaisen toiminnasta säädetään kulloinkin kysymyksessä olevaan viranomaiseen sovellettavassa laissa. Esimerkiksi kuluttajariitalautakunnan toiminnasta säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Laissa säädetään myös sen soveltamisalaan kuuluvassa riidanratkaisuelimessä noudatettavasta menettelystä, esimerkiksi riidanratkaisusta vastaavien henkilöiden puolueettomuudesta sekä valitusasian vireilletulosta ja sen käsittelystä elimessä.

Pykälän 2 momentissa lain soveltamisalaa täsmennetään edelleen. Momentin mukaan lakia sovelletaan kuluttajan ja Suomeen sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan välisiä kulutushyödy-

kesopimuksia ja kulutushyödykkeen hankintaa koskeviin riita-asioihin, jotka kuluttaja on saattanut riidanratkaisuelimen käsiteltäviksi. Kuluttaja määritellään kuluttajansuojalain 1 luvun 4 §:n mukaisesti luonnolliseksi henkilöksi, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Laki ei tule sovellettavaksi silloin, kun komissiolle ilmoitettu elin käsittelee kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välistä riitaa, jonka elinkeinonharjoittaja on saattanut riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi eikä myöskään silloin, kun se käsittelee elinkeinonharjoittajien välistä tai muuta direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle jäävää riitaa. Lain soveltamisalaan kuuluva riidanratkaisuelin voi luonnollisesti tästä huolimatta noudattaa lain säännöksiä myös näissä asioissa, mutta laki ei siihen velvoita.

Direktiiviä sovelletaan 2 artiklan 1 kohdan mukaan vain sellaisten unionin jäsenvaltioiden sisäisten ja jäsenvaltioiden rajat ylittävien riitojen ratkaisemiseen, jotka koskevat niiden alueelle sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan ja unionissa asuvan kuluttajan välisistä kauppaa- tai palvelusopimuksista johtuvia velvoitteita. Tämä tarkoittaa, ettei komission luetteloan ilmoitetun elimen direktiivin mukaan tarvitse käsitellä sellaisia riitoja, joissa elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut kolmanteen valtioon tai toiseen unionin jäsenvaltioon, tahi joissa kuluttaja ei asu Euroopan unionin jäsenvaltiossa.

Direktiivin mukaista rajausta ei kuluttajan osalta ole laissa pidetty tarkoituksenmukaisena. Momentin mukaan lakia sovelletaan tämän vuoksi myös sellaisiin riidanratkaisuelimen ratkaistavaksi saatettuihin kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin riita-asioihin, joissa kuluttaja on kolmanteen valtioon. Lain soveltamisala on siten tältä osin direktiivin soveltamisalaa laajempi.

Direktiivi ei estä yhteen jäsenvaltioon sijoittautunutta riidanratkaisuelintä käsittelemästä myös sellaisia riitoja, joissa on osapuolena toiseen jäsenvaltioon sijoittautunut elinkeinonharjoittaja. Jäsenvaltioilla on kuitenkin velvollisuus varmistaa vain se, että direktiivin soveltamisalaan kuuluvat riidat, joissa on osapuolena niiden alueelle sijoittautunut elinkeinonharjoittaja, voidaan saattaa direktiivin mukaisen riidanratkaisuelimen käsiteltäviksi. Suomessa toimivien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten ratkaisut ovat suosituksia eivätkä ulkomaille sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat välttämättä noudattaisi niitä yhtä hyvin kuin Suomeen sijoittautuneet elinkeinonharjoittajat. Tämän vuoksi lain soveltamisala on elinkeinonharjoittajan osalta rajattu Suomeen sijoittautuneisiin elinkeinonharjoittajiin.

Säännöksen 3 momentissa annetaan oikeusministeriölle valtuus säätää asetuksella siitä, miten riidanratkaisuelimen tulee toimia tullakseen ilmoitetuksi komission luetteloan vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä. Asetuksella säädettäisiin muun muassa hakemuksen vastaanottavasta viranomaisesta sekä hakemuksen yhteydessä annettavista tiedoista. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 18 artiklan 1 kohta ja 19 artiklan 1 ja 3 kohdat.

2 §. *Riidanratkaisuelimen kokoonpano eräissä tapauksissa.* Pykälässä säädetään vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen kokoonpanosta silloin, kun riidanratkaisusta vastaavat henkilöt muodostavat kollegiaalisen elimen, jossa on elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien edustajia.

Elimen puolueettomuuden ja uskottavuuden turvaamiseksi elimen sääntömääräisessä kokoonpanossa tulee olla yhtä monta kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien edustajaa. Tasapainon vaatimus ei kuitenkaan estä asian käsittelyä tilanteessa, jossa kokoonpanon yksittäinen jäsen osoittautuu esteelliseksi tai on muusta syystä estynyt osallistumaan käsittelyyn.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 6 artiklan 4 ja 5 kohdat.

3 §. Käsitelyvelvollisuus. Pykälässä säädetään lain soveltamisalaan kuuluvan riidanratkaisuelimen velvollisuudesta käsitellä toimialaansa kuuluvia kuluttajariita-asioita, jotka kuluttaja on saattanut sen ratkaistavaksi.

Yksityiset vaihtoehdot riidanratkaisuelimet määrittelevät itse toimialansa menettelysäännöissään, esimerkiksi ohjesäännöissään. Ne käsittelevät yleensä tietyn sektorin kuluttajariita-asioita, kuten Vakuutuslautakunta vakuutuksiin liittyviä ja Pankkilautakunta pankkisuhteisiin liittyviä riita-asioita.

Myös ODR-foorumin kautta tulevat valitukset ovat tämän lain mukaisia kuluttajariitoja, joita elimen tulee käsitellä.

Säännöksestä seuraa vaihtoehdolle riidanratkaisuelimelle velvollisuus ottaa käsiteltäväkseen toimialaansa kuuluvia, sen ratkaistavaksi saatettuja asioita. Pykälän mukaan riidanratkaisuelin voi kuitenkin jättää käsittelemättä sen ratkaistavaksi saatetun kuluttajariita-asian, jos peruste käsittelemättä jättämiselle on direktiivin 5 artiklan 4 ja 5 kohtien mukainen ja se on sisällytetty riidanratkaisuelimen menettelysääntöihin. Direktiivin 5 artiklan 4 kohdassa on tyhjentävästi lueteltu ne perusteet, jotka elin voi menettelysääntöihinsä ottaa. Näitä perusteita on tarkemmin selostettu yleisperustelujen 2.2 jaksossa. Tällainen peruste voi olla esimerkiksi se, ettei kuluttaja ole yrittänyt ottaa yhteyttä kyseiseen elinkeinonharjoittajaan pyrkiäkseen ensin ratkaisuun asian suoraan hänen kanssaan tai se, että riitaa käsitellään tai sitä on aiemmin käsitelty toisessa vaihtoehdoissa riidanratkaisuelimessä taikka tuomioistuimessa tai se, että riidan käsitely esimerkiksi asian laajuuden vuoksi häiritäisi muuten vakavasti vaihtoehdoisen riidanratkaisuelimen toimintaa.

Direktiivin 5 artiklan 4 kohta sallii sen, että elin voi menettelysääntöjensä mukaisesti olla käsittelemättä riita-asioita, joissa vaatimuksen arvo alittaa tai ylittää ennalta määritellyn rahallisen kynnyсарvon. Jos riidanratkaisuelimen menettelysäännöissä säädetään esimerkiksi minimintressistä, riidanratkaisuelin voi jättää käsittelemättä intressirajan alittavan riita-asian. Kynnyсарvoa ei kuitenkaan direktiivin 5 artiklan 5 kohdan mukaan saa asettaa niin korkeaksi, että se merkittävästi häiritäisi kuluttajan mahdollisuuksia saada asiansa riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi.

Elimen menettelysäännöissä ei voi olla muita kuin direktiivissä mainittuja perusteita jättää sen ratkaistavaksi saatettu asia käsittelemättä. Elimen ei ole kuitenkaan pakko ottaa menettelysääntöihinsä kaikkia direktiivissä mainittuja perusteita.

Päätöksen olla käsittelemättä riita-asiaa on aina perustuttava riidanratkaisuelimen ohjesäännöistä tai muista vastaavista menettelysäännöistä ilmenevään perusteeseen.

4 §. Riidanratkaisusta vastaavan henkilön kelpoisuus. Pykälässä säädetään riidanratkaisusta vastaavien henkilöiden kelpoisuudesta.

Riidanratkaisusta vastaavia henkilöitä ovat ne yksittäiset henkilöt sekä kollegiaalisten elinten jäsenet, jotka päättävät annettavasta ratkaisusuosituksesta tai sovittelevat riitaa. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi esittelijät tai esittelevät sihteerit, joilla ei ole kollegiaalisessa elimessä äänivaltaa, eivät kuulu tämän pykälän soveltamisalaan.

Riidanratkaisusta vastaavalla luonnollisella henkilöllä on säännöksen mukaan oltava tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehdoisen riidanratkaisun alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus.

Lakimieskoulutuksen omaavalla henkilöllä voidaan lähtökohtaisesti katsoa olevan tämän pykälän edellyttämä ammatillinen kelpoisuus. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että riidanratkaisusta vastaavan henkilön tulisi aina olla lakimies. Myös muu vaihtoehtoisissa riidanratkaisuelimissä käsiteltävien asioiden erityistuntemus tai käytännössä hankittu riittävän pitkä kokemus alalta voi olla riittävä.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 6 artiklan 1 kohdan a alakohta.

5 §. *Riidanratkaisuun osallistuvan henkilön riippumattomuus ja puolueettomuus.* Pykälän tarkoituksena on varmistaa, että riidanratkaisuun osallistuvat henkilöt täyttävät riippumattomuuden ja puolueettomuuden vaatimukset.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 6 artiklan 1 kohdan b, c ja d alakohta.

Pykälän *1 momentin* mukaan riidanratkaisuun osallistuva henkilö on nimitettävä tehtävänsä toistaiseksi tai toimikaudeksi, joka on riittävän pitkä hänen toimintansa riippumattomuuden varmistamiseksi, eikä häntä saa erottaa tehtävästään ilman painavaa syytä.

Toisin kuin 4 §:ää, säännöstä sovelletaan riidanratkaisusta vastaavien henkilöiden lisäksi myös riidanratkaisuun osallistuviin henkilöihin. Tällöin myös esittelijät ja esittelevät sihteerit kuuluvat säännöksen soveltamisalaan. Riidanratkaisuun osallistuviksi henkilöiksi ei kuitenkaan katsota avustavaa henkilökuntaa, kuten esimerkiksi toimistosihteereitä tai vastaavia henkilöitä, jotka teknisesti avustavat riita-asian käsittelemiseen liittyvissä töissä.

Ehdotettu säännös on sisällöltään laajempi kuin direktiivin vastaava säännös, joka koskee vain riidanratkaisusta vastaavia henkilöitä. Voidaan kuitenkin pitää asianmukaisena, että riippumattomuutta ja puolueettomuutta koskevia säännöksiä sovelletaan myös henkilöihin, jotka eivät suoranaisesti vastaa ratkaisusuositusten antamisesta, mutta osallistuvat merkittävässä määrin niiden sisällölliseen valmisteluun.

Momentissa pyritään varmistamaan riidanratkaisuun osallistuvien henkilöiden riippumattomuus sillä, että heidät on nimitettävä tehtävänsä toistaiseksi tai toimikaudeksi, joka on riittävän pitkä heidän toimintansa riippumattomuuden varmistamiseksi.

Toimikauden riittävää pituutta ei ole momentissa määritelty. Suomessa kuluttajariitoja ratkaisevien lautakuntien jäsenet nimitetään yleensä määräajaksi. Esimerkiksi Vakuutuslautakunnassa käytettyä kolmen vuoden määräaikaa on pidettävä direktiivin asettamien vaatimusten mukaisena.

Asia arvioidaan kuitenkin kulloinkin vallitsevien olosuhteiden perusteella. Riippumattomuuden vaatimus täyttyy myös lyhyemmissä toimikausissa, mikäli toimikauden pituus johtuu muista, ratkaisutoimintaan liittymättömistä syistä. Jos esimerkiksi kesken kauden tulee tarpeen jäsenen eroamisen vuoksi nimittää uusi jäsen, momentin säännös ei estä jäsenen valitsemista vain jäljellä olevaksi toimikaudeksi, vaikka loppukausi olisikin lyhyt. Vastaavasti myöskään esimerkiksi äitiyslomien tai sairauslomien vuoksi otettujen sijaisten lyhyempien työsuhteiden ei voida katsoa vaarantavan riidanratkaisuun osallistuvien henkilöiden riippumattomuutta tai puolueettomuutta.

Riidanratkaisuun osallistuvien henkilöiden riippumattomuus ja puolueettomuus turvataan myös siten, että heitä ei saa erottaa tehtävistään ilman painavaa syytä.

Työsuhteessa oleviin henkilöihin sovelletaan työsopimuslain (55/2001) 7 luvun säännöksiä irtisanomisesta. Nämä säännökset täyttävät direktiivin erottamisen edellytyksille asettamat vaatimukset. Kollegiaalisten elinten, käytännössä lautakuntien, jäsenet, varajäsenet ja sivutoimiset esittelijät eivät yleensä ole työsuhteessa riidanratkaisuelimeen. Heihin ei siksi sovelleta työsopimuslakia, vaan ehdotetun pykälän säännöksiä.

Säännöksen mukaisena painavana perusteena voidaan pitää esimerkiksi laista tai elimen menettelysäännöistä johtuvien, toimeen olennaisesti vaikuttavien velvoitteiden vakavaa rikkomista tai laiminlyöntiä, kuten salassapitovelvollisuuden rikkomista tai sitä, että riidanratkaisuun osallistuva henkilö ottaa ohjeita toiselta osapuolelta. Samoin painavana perusteena voidaan pitää sitä, ettei henkilö kykene henkilökohtaisista syistä johtuen enää hoitamaan tehtäviään. Myös esimerkiksi sitä, että jäsen siirtyy pois hänet ehdottaneen intressiryhmän palveluksesta, voidaan pitää painavana perusteena, jos tämä vaikuttaa 2 §:n mukaiseen tasapainoon. Tällaisena tilanteena voidaan pitää esimerkiksi sitä, että pankkiasioita käsittelevässä lautakunnassa kuluttajapuolta edustanut jäsen siirtyy pankin palvelukseen.

Pykälän 2 momentin mukaan riidanratkaisuun osallistuva henkilö ei saa ottaa vastaan ohjeita kummaltakaan osapuolelta tai näiden edustajilta eikä hänen saamansa palkkiot saa olla kyöksissä menettelyn tulokseen.

Yksityisessä, tiettyä toimialaa edustavassa riidanratkaisuelimessä jäsenet valitaan yleensä siten, että eri intressiryhmät nimeävät asiantuntevia ehdokkaita. Jäsenien tulee kuitenkin tehtävänsä hoitaessaan toimia puolueettomasti ottaen ratkaisutoiminnassaan huomioon voimassa oleva lainsäädäntö sekä yleiset sopimusoikeudelliset ja kuluttajansuojaoikeudelliset periaatteet. Jäsenet eivät saa ottaa ohjeita heidät nimenneeltä intressitaholta eivätkä yksittäisen riita-asian osapuolilta. Jäsenet eivät myöskään saa ratkaisutoiminnassaan muulla tavoin ottaa huomioon oman intressiryhmänsä etuja.

Momentissa varmistetaan myös se, ettei ratkaisutoimintaan osallistuvalla henkilölle maksettava palkkio ole sidoksissa menettelyn tulokseen eli esimerkiksi yksittäisen asian lopputulokseen tai ratkaisun sisältöön. Momentti ei kuitenkaan estä palkkioiden perustumista ratkaistujen riita-asioiden lukumäärään.

6 §. Riidanratkaisuun osallistuvan henkilön esteellisyys. Pykälässä säädetään riidanratkaisuun osallistuvan henkilön esteellisyydestä. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 6 artiklan 1 kohdan e alakohta ja 2 kohta.

Riidanratkaisuun osallistuvan henkilön käsitettä on selostettu edellä 5 §:n perusteluissa.

Lähtökohtana on se, että riidanratkaisuun osallistuvan henkilön esteellisyyteen sovelletaan oikeudenkäymiskaaren 13 luvun säännöksiä tuomarin esteellisyydestä 7 §:n 2 momenttia lukuun ottamatta. Pykälä vastaa sisällöltään kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 9 §:ää. Oikeudenkäymiskaaren esteellisyysäännökset ovat kattavammat kuin direktiivin vastaavat säännökset.

Oikeudenkäymiskaaren 13 luvun 7 §:n 2 momenttia ei sovelleta arvioitaessa riidanratkaisuun osallistuvan henkilön esteellisyyttä. Kyseisen momentin mukaan tuomari on esteellinen käsittelemään samaa asiaa tai sen osaa uudelleen samassa tuomioistuimessa, jos on perusteltua aihetta epäillä hänellä olevan asiaan ennakoasenne hänen asiassa aikaisemmin tekemänsä ratkaisun vuoksi tai muun erityisen syyn vuoksi. Vaihtoehtoisissa riidanratkaisuelimissä jo kertaalleen ratkaistu asia voidaan ottaa uusintakäsittelyyn esimerkiksi asiassa saadun uuden selvityksen vuoksi, asiaa voidaan käsitellä uudelleen laajemmassa kokoonpanossa tai käsittelyyn

tulee jo ratkaistuun asiaan läheisesti liittyvä uusi asia. Mikäli riidanratkaisuun aiemmin osallistunut henkilö olisi jatkossa esteellinen osallistumaan asian käsittelyyn, vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten toiminta vaikeutuisi merkittävästi.

Oikeudenkäymiskaaren 13 luvussa säädetään esteellisyysperusteiden lisäksi myös menettelystä esteellisyytilanteissa. Näitä menettelysäännöksiä sovelletaan soveltuvin osin myös esteellisyyksymysten käsittelemiseen vaihtoehtoisissa riidanratkaisuelimissä.

7 §. Asian vireilletulo ja valmistelu. Pykälän 1 momentissa säädetään tavasta, jolla asia tulee vireille riidanratkaisuelimessä. Momentin mukaan asia tulee vireille kirjallisella tai sähköisellä hakemuksella. Momentti edellyttää, että molempien keinojen tulee olla hakijan käytettävissä.

Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 5 artiklan 2 kohdan c alakohta sekä 8 artiklan a kohta.

Riidanratkaisuelimen on 2 momentin mukaan pyydettävä elinkeinonharjoittajaa vastaamaan hakemukseen, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Pääsääntönä on, että elinkeinonharjoittajalta on aina pyydettävä vastausta. Ilmeisen tarpeetonta vastauksen pyytäminen on kuitenkin esimerkiksi silloin, jos jo hakemuksen perusteella on selvää, ettei asia kuulu kyseisen riidanratkaisuelimen toimialaan tai asia on käsiteltävänä tai se on jo ratkaistu tuomioistuimessa ja asia jätetään tämän vuoksi käsittelemättä.

Riidanratkaisuelin voi momentin mukaan ratkaista asian, vaikka elinkeinonharjoittaja ei ole antanut vastausta. Se, että elinkeinonharjoittajalle annetaan mahdollisuus vastata hakemukseen, turvaa menettelyn oikeudenmukaisuuden ja vastavuoroisuuden. Asian ratkaiseminen ei siten edellytä, että elinkeinonharjoittaja myös hyödyntää hänelle annettua mahdollisuutta vastata hakemukseen.

Pykälän 3 momentin mukaan osapuolille tulee antaa mahdollisuus kohtuullisessa ajassa lausua aineistosta, joka on toimitettu riidanratkaisuelimelle ja johon riidanratkaisu perustuu.

Säännös vastaa vaihtoehtoisissa riidanratkaisuelimissä jo nykyisin sovellettavia menettelytapoja.

Kohtuullista määräaikaa lausuman antamiselle ei ole momentissa tarkemmin määritelty. Riidanratkaisuelimille jätetään tältä osin harkinnanvaraa arvioida tilanne yksittäisten asioiden edellyttämällä tavalla. Määräaikaa ei tulisi asettaa liian lyhyeksi. Toisaalta usean viikon määräaika lausuman antamiselle voi turhaan pitkittää asian ratkaisemista. Kuluttajalle olisi kuitenkin perusteltua varata pitempi aika lausuman antamiselle kuin elinkeinonharjoittajalle.

Momentin mukaan osapuolille tulee antaa mahdollisuus lausua aineistosta, johon riidanratkaisu perustuu. Kaikesta aineistosta, jonka osapuolet riidanratkaisuelimelle toimittavat, ei aina ole perusteltua pyytää toisen osapuolen lausumaa. Jos elimelle toimitetulla aineistolla ei ole mitään merkitystä riidan ratkaisun kannalta tai kyseinen aineisto on toimitettu jo aiemmin, ei ole tarkoituksenmukaista pitkittää asian käsittelyä varaamalla riidan toiselle osapuolelle mahdollisuutta lausua kyseisestä aineistosta.

Pykälän 2 ja 3 momenteilla pannaan täytäntöön direktiivin 9 artiklan 1 kohdan a alakohta.

Pykälän 4 momentissa asetetaan riidanratkaisuelimelle velvollisuus ilmoittaa riidan osapuolille viipymättä siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan d kohta.

Aineistolla tarkoitetaan sekä kirjallisessa muodossa olevaa aineistoa että muunlaista aineistoa, kuten esimerkiksi puhelutallennetta, videota tai jopa riidan kohteena olevaa esinettä, kuten silmälaseja tai hammasproteeseja. Direktiivissä mainitaan vain asiakirjat. Muun aineiston rinnastaminen asiakirjoihin vastaa kuitenkin direktiivin tavoitteita ja tarkoitusta.

Momentin mukaan ilmoitus asianosaisille tulee tehdä viipymättä. Näin osapuolet saavat tiedon siitä, että asian valmistelu on päättynyt ja mahdolliset asiantuntijalausunnat sekä kaikki muu asian ratkaisemiseksi tarvittava selvitys on hankittu. Ilmoituksen myötä osapuolet saavat myös tiedon siitä, että 10 §:n 2 momentin mukainen 90 päivän määräaika, jonka kuluessa riidanratkaisuelimen on annettava ratkaisunsa, on alkanut.

8 §. *Asian jättäminen käsittelemättä.* Pykälässä säädetään menettelystä, jota riidanratkaisuelimen on noudatettava silloin, kun se tekee päätöksen olla käsittelemättä sen ratkaistavaksi saatettua asiaa.

Riidanratkaisuelin voi 3 §:n mukaisesti ottaa käyttöön menettelysääntöjä, joiden nojalla se voi jättää käsittelemättä sen ratkaistavaksi saatetun riita-asian. Riita-asia voidaan jättää käsittelemättä myös sillä perusteella, ettei se kuulu elimen toimialaan.

Elimen tehtyä päätöksen siitä, ettei se ota käsiteltäväkseen sille toimitettua hakemusta, sen on annettava hakijalle ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajalle perusteltu selvitys syistä, joiden vuoksi se ei käsittele asiaa.

Direktiivin mukaan perusteltu selvitys syistä, joiden vuoksi riidanratkaisuelin ei käsittele asiaa, tulee antaa aina molemmille osapuolille. Lakiin tätä velvoitetta ei ole sisällytetty yhtä ehdottomana. Pykälän mukaan perusteltu selvitys siitä, miksi riidanratkaisuelin ei käsittele asiaa, tulee antaa hakijalle aina ja elinkeinonharjoittajalle tarvittaessa. Jos päätös käsittelemättä jättämisestä tehdään esimerkiksi toimialaan kuulumattomuuden perusteella jo ennen kuin elinkeinonharjoittajaa on 7 §:n 2 momentin mukaisesti pyydetty vastaamaan hakemukseen, elinkeinonharjoittaja ei välttämättä ole edes tietoinen kuluttajan tyytymättömyydestä eikä elinkeinonharjoittajalle silloin ole tarkoituksenmukaista lähettää päätöstä käsittelemättä jättämisestä. Jos hakemus kuitenkin tulee riidanratkaisuelimelle ODR-foorumin kautta, taikka selvityksistä ilmenee, että elinkeinonharjoittajaan ollaan jo asian aikaisemmassa käsittelyvaiheessa muutoin oltu yhteydessä tai että elinkeinonharjoittaja on muutoin tietoinen kuluttajan hakemuksesta, päätös käsittelemättä jättämisestä tulisi lähettää myös elinkeinonharjoittajalle.

Direktiivin 5 artiklan 4 kohdan mukaan selvitys syistä, joiden vuoksi elin ei käsittele asiaa, tulisi antaa osapuolille viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat asiakirjat on vastaanotettu.

Pykälän mukaan selvitys tulee antaa viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä asiaa ilmeni. Pykälän ja direktiivin muotoilut eivät näin ollen ole täysin yhtenevät. Tämä johtuu siitä, että peruste asian käsittelemättä jättämiselle ei aina ilmene hakemuksesta ja siihen liitetyistä asiakirjoista. Jos peruste jättää hakemus käsittelemättä kuitenkin ilmenee jo hakemuksesta, pykälän edellyttämä päätös ja selvitys perusteista tulee antaa hakijalle viimeistään kolmen viikon kuluttua näiden asiakirjojen vastaanottamisesta. Vastaavasti, jos peruste käy ilmi vastapuolen vastauksesta, kolmen viikon määräaika alkaa sanotun vastausasiakirjan vastaanottamisesta.

Tieto perusteesta, jonka vuoksi hakemus tulee jättää käsittelemättä, voi joissakin tapauksissa ilmetä vasta käsittelyn myöhemmässä vaiheessa. Esimerkiksi tieto siitä, että asia on jo ratkaisu toisessa vaihtoehdoisessa riidanratkaisuelimessä tai saatettu tuomioistuimen käsiteltäväksi, saatetaan saada vasta silloin, kun elinkeinonharjoittajan lausuma on saapunut elimelle. Ottaen huomioon direktiivin edellyttämät lyhyet käsittelyajat ja riidanratkaisuelinten rajalliset resurssit ei ole tarkoituksenmukaista, että riidanratkaisuelimen tulisi käsitellä normaalin menettelyn mukaisesti asiat, joissa peruste jättää hakemus käsittelemättä on olemassa, vain sen vuoksi, että peruste on ilmennyt vasta asian myöhemmässä käsittelyvaiheessa.

9 §. Asian käsittelyn raukeaminen. Pykälässä säädetään asian käsittelyn raukeamisesta hakijan peruuttaessa tekemänsä hakemuksen. Säännös vastaa nykyistä käytäntöä. Hakija voi peruuttaa hakemuksensa missä tahansa käsittelyvaiheessa. Yleensä asian käsittelyn raukeamisesta hakijan pyynnöstä ilmoitetaan myös vastapuolena olevalle elinkeinonharjoittajalle.

Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 9 artiklan 2 kohdan a alakohta, jonka mukaan vaihtoehdoisissa riidanratkaisumenettelyissä, joissa pyritään ratkaisemaan riita ehdottamalla ratkaisua, osapuolten tulee voida vetäytyä missä vaiheessa tahansa menettelystä, jos ne ovat tyytymättömiä menettelyn tehokkuuteen tai kulkuun. Jos kansallisissa säännöissä määrätään, että elinkeinonharjoittajan osallistuminen vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin on pakollista, kohtaa sovelletaan vain kuluttajaan.

Elinkeinonharjoittajan osallistuminen vaihtoehtoihin riidanratkaisumenettelyihin ei ole pakollista. Ottaen huomioon, että asia voidaan 7 §:n 2 momentin mukaan ratkaista, vaikka elinkeinonharjoittaja ei ole antanut vastinetta, elinkeinonharjoittajan osallistuminen menettelyyn on kuitenkin käytännössä pakollista.

10 §. Asian ratkaiseminen. Pykälän 1 momentin mukaan riidanratkaisuelin käsittelee ja ratkaisee asian omien menettelysääntöjensä mukaisesti.

Direktiivi sisältää eräitä menettelyä koskevia säännöksiä, joilla on tarkoitus turvata ratkaisumenettelyssä direktiivin edellyttämä riippumattomuus, puolueettomuus, avoimuus, tehokkuus, nopeus ja oikeudenmukaisuus. Muilta osin vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet kuitenkin voivat noudattaa ratkaisutoiminnassaan omia menettelysääntöjensä.

Pykälän 2 momentin mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun riidanratkaisuelimen käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan e kohta sekä 9 artiklan 1 kohdan c alakohta. Kohdan mukaan vaihtoehdoisessa riidanratkaisumenettelyssä saavutetun ratkaisun tulee olla saatavilla 90 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on vastaanottanut kaikki valitusasiaan liittyvät asiakirjat ("complete complaint file").

Momentin muotoilu poikkeaa direktiivin suomenkielisen toisinnon vastaavasta säännöksestä. Direktiivin muotoilun "valitusasiaan liittyvät asiakirjat" sijaan käytetään lainkohdassa ilmaisu "asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto". Tämä johtuu siitä, että aineisto voi koostua myös muunlaisista selvityksistä kuin asiakirjoista.

Määräaika alkaa kulua ehdotetun momentin mukaan siitä, kun asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto on riidanratkaisuelimen käytettävissä. Tällöin riidanratkaisuelimen on myös 7 §:n 4 momentin mukaan ilmoitettava asiasta riidan osapuolille. Asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto sisältää kuluttajan hakemuksen ja sen liitteiden lisäksi elinkeinonharjoittajan vastauksen liitteineen, mahdolliset lisäselvitykset ja asiantuntijalausunnat sekä osapuolten mahdolliset

kommentit näistä. Lautakuntamenettelyssä voidaan joutua pyytämään kuluttajaa tarkentamaan vaatimuksiaan ja esittämään lisäselvityksiä. Lisäselvityksiä voidaan pyytää myös elinkeinonharjoittajalta. Lisäksi lautakunnat, joiden jäsenistö koostuu lähinnä lakimiehistä, joutuvat usein pyytämään lausuntoja eri alojen asiantuntijoilta esimerkiksi lääketieteellisistä ja teknisistä kysymyksistä. Osapuolille on varattava mahdollisuus lausua myös näistä riidanratkaisuelimen pyytämistä asiantuntijalausunnoista. Momentin mukainen 90 päivän käsittelyaika alkaa kulua siitä, kun kaikki edellä mainitut selvitykset on saatu ja osapuolille varattu aika kommentoida niitä on kulunut umpeen.

Lähtökohtana on se, että riidanratkaisuelimen tulee antaa ratkaisusuosituksensa osapuolille mahdollisimman pian. Pääsääntöisesti ratkaisusuositus tulee antaa 90 päivän kuluessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että ratkaisusuosituksen perusteluineen tulee tässä ajassa olla myös osapuolten saatavilla.

Pykälän 2 momentin mukaan riidanratkaisuelin voi kuitenkin erittäin monimutkaisissa riita-asioissa harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaikaa. Tarve pidentää määräaikaa arvioidaan tapauskohtaisesti.

Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet käsittelevät hyvin monenlaisia riita-asioita eikä tämän pykälän mukaista monimutkaisuutta ole mahdollista määritellä tyhjentävästi. Voidaan kuitenkin katsoa olevan sellaisia tekijöitä, jotka monesti tekevät riita-asiasta monimutkaisen.

Riita-asiat, joihin liittyy runsaasti tai laajoja selvityksiä, voivat olla erittäin monimutkaisia. Tällaisia voivat olla muun muassa vakuutusten osalta laajat vesi- tai palovahingot sekä henkilövakuutuksia koskevat riita-asiat, joissa on runsaasti lääketieteellistä selvitystä tai lääketieteellisesti ongelmallinen syy-yhteysarviointi. Myös teknistä ja taloudellista selvittelyä vaativat asiat, kuten uudentyyppisiin tai monimutkaisiin finanssituotteisiin liittyvät riidat, voivat olla erittäin monimutkaisia.

Koska kuluttajat usein tekevät itse hakemukset riidanratkaisuelimelle, hakemukset ja selvitykset voivat toisinaan olla puutteellisia tai poikkeuksellisen vaikeaselkoisia. Toimitettujen selvitysten ja hakemuksen puutteellisuus ja siitä seuraavat vaikeudet tosiseikkojen selvittämisessä ja riitakysymysten määrittämisessä voivat tehdä asiasta monimutkaisen. Riitakysymykset, joissa on esitetty useita erilaisia vaatimuksia tai useita vaihtoehtoisia perusteita vaatimuksen tueksi, voivat olla erittäin monimutkaisia, samoin tapaukset, joihin liittyy useita sopimuksia tai osapuolia. Riitakysymys voi myös olla monitahoinen tai sen arviointi voi koostua useasta eri vaiheesta. Näin on esimerkiksi eläkevakuutusriidoissa.

Rajat ylittävään kauppaan liittyvät riita-asiat, joissa joudutaan ratkaisemaan lainvalintakysymyksiä, voivat myös olla monimutkaisia. Myös asiat, joissa tehdään periaatetason linjauksia tai jotka koskevat täysin uudentyyppisiä riitoja, voivat olla monimutkaisia. Samasta asiasta on riidanratkaisuelimeen voinut tulla useita valituksia tai muutoin ilmenee, että yksittäisessä tapauksessa on kyse periaatteellisesta linjauksesta, jolla on vaikutusta laajemminkin. Tapaukset, jotka on tarpeen käsitellä riidanratkaisuelimessä normaalia suuremmassa kokoonpanossa, voivat olla erityisen monimutkaisia. Lainmuutostilanteisiin, uudentyyppisiin tuotteisiin sekä käytänteiden ja sopimusehtojen muuttamiseen liittyvät riita-asiat edellyttävät usein periaatteellista harkintaa. Tämä voi pidentää käsittelyaikaa.

Riita-asiat, jotka voidaan ratkaista yksinkertaisessa menettelyssä, eivät yleensä ole erittäin monimutkaisia. Mikäli riidanratkaisuelimellä on tietystä asiasta vakiintunutta ratkaisukäytäntöä tai siitä on vakiintunutta oikeuskäytäntöä eikä tapauksessa tarvita asiantuntijalausuntoa tai laajaa selvitystä, asian käsittelylle varattua aikaa ei yleensä tule säännöksen perusteella piden-

tää. Samoin on tilanne silloin, jos asian ratkaisu on lain tai sopimusehtojen perusteella selvä taikka kyse on yksittäisen tai vain muutaman sopimusehdon tai lainkohdan tulkinnasta, eikä asiaan liity periaatteellista tärkeyttä tai muita vaikeaksi tekeviä piirteitä.

Jos riidanratkaisuelin yksittäisen riita-asian monimutkaisuuden perusteella pidentää 90 päivän määräaika, asiasta tulee ilmoittaa riidan osapuolille sekä antaa arvio ratkaisusuositukseen antamisen ajankohdasta. Direktiivin mukaan osapuolille tulee ilmoittaa riidan ratkaisun arvioidusta kestosta, mutta arvioitu ratkaisuaikakohta vastaa direktiivin tarkoitusta ja on tiedon saajan kannalta informatiivisempi kuin arvioitu käsittelyaika.

Momentin mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti. Perusteluissa on tuotava esille ne tosiseikat, sopimusehdot, lainkohdat ja oikeudelliset periaatteet, joihin ratkaisu perustuu.

11 §. Ratkaisun tiedoksianto. Ehdotetun pykälän mukaan riidanratkaisuelin velvoitetaan ratkaisustaan ilmoittamisen yhteydessä tiedottamaan osapuolille myös siitä, että sen ratkaisut ovat suosituksia, joiden noudattaminen on osapuolille vapaaehtoista, sekä siitä, ettei osallistuminen riidanratkaisumenettelyyn sulje pois mahdollisuutta saattaa asia myöhemmin tuomioistuimen ratkaistavaksi.

Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 9 artiklan 2 kohdan b ja c alakohta siltä osin kuin se on tarpeen.

12 §. Henkilötietojen käsittely. Lainkohta sisältää informatiivisen viittauksen henkilötietolain (523/1999) säännöksiin. Riidanratkaisuelimen tulee huomioida tietosuojasäännökset muun muassa toimittaessaan lausuntopyyntöön liittyviä asiakirjoja elinkeinonharjoittajalle 7 §:n 2 ja 3 momenttien mukaisesti.

13 §. Käsittelyn maksuttomuus hakijalle. Säännöksen mukaan riidanratkaisukäsittelyn on oltava hakijalle maksutonta. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan c kohta. Direktiivi mahdollistaa nimellisen korvauksen perimisen kuluttajalta. Suomessa vaihtoehdot riidanratkaisumenettelyt ovat kuitenkin perinteisesti olleet kuluttajille maksuttomia eikä nyt ole pidetty yleisperustelujen 6.4 jaksossa esitetyistä syistä johtuen tarpeellisena muuttaa käytäntöä tältä osin.

14 §. Avustajan tai edustajan käyttäminen. Pykälän mukaan osapuolet saavat käyttää avustajanaan tai edustajanaan lakimiestä tai muuta henkilöä. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan b kohta sekä 9 artiklan 1 kohdan b alakohta.

Suomessa jokainen voi edustaa itseään oikeudenkäynnissä tai vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä. Asiamiehen tai avustajan käyttämistä edellytetään ainoastaan haettaessa korkeimmalta oikeudelta lainvoimaisen tuomion poistamista tai purkamista. Tämän vuoksi ei ole tarpeellista sisällyttää lakiin säännöstä, jossa kielletään asiamiespakkoa koskevien säännösten soveltaminen vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa.

Vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa menettely on käytännössä muotoutunut vastaamaan maallikkojen tarpeita. Tämä ei kuitenkaan estä lainoppineen tai muun asiamiehen tai avustajan käyttämistä vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa. Selvyiden vuoksi tämä todetaan pykälässä nimenomaisesti.

15 §. Menettelystä tiedottaminen. Pykälässä säädetään vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen velvollisuudesta tiedottaa julkisesti toiminnastaan ja menettelytavoistaan. Pykälän tarkoituksena on turvata riidanratkaisuelimen toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys.

Pykälän *1 momentissa* säädetään riidanratkaisuelimen velvollisuudesta pitää yllä ajantasaista verkkosivustoa, jolla on helposti saatavilla selkeää ja ymmärrettävää tietoa kyseisestä elimestä ja siellä noudatettavasta menettelystä sekä osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.

Jotta kuluttajat voisivat hyödyntää täysimääräisesti käytettävissään olevia vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä, kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien olisi oltava tietoisia riidanratkaisuelimistä ja niiden menettelytavoista. Tehokkain tapa välittää tietoa on kattavan ja ajan tasalla olevan verkkosivuston ylläpitäminen. Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että tieto on verkkosivustoilla selkeässä ja helposti ymmärrettävässä muodossa.

Riidanratkaisuelimen on ilmoitettava osapuolille myös heidän riidanratkaisumenettelyyn liittyvistä oikeuksistaan, kuten siitä, että heillä on oikeus käyttää avustajanaan tai edustajanaan lakimiestä tai muuta henkilöä ja siitä, että kuluttaja voi peruuttaa hakemuksensa, jolloin asian käsittely raukeaa.

Momentin mukaan riidanratkaisuelimen on pyydettyessä toimitettava edellä tarkoitettut tiedot kuluttajalle ja elinkeinonharjoittajalle kirjallisina tai muussa pysyvässä muodossa.

Riidanratkaisuelimen verkkosivustolla on myös oltava tieto siitä Euroopan komission verkkosivuston osoitteesta, jossa on julkisesti saatavilla luettelo vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä.

Tällä momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 5 artiklan 2 kohta, 7 artiklan 1 kohta, 9 artiklan 1 kohdan b alakohta ja 2 kohdan a alakohta sekä 15 artiklan 1 kohta.

Pykälän *2 momentissa* säädetään riidanratkaisuelimen velvollisuudesta asettaa vuotuiset toimintakertomuksensa julkisesti saataville verkkosivustoilleen. Momentissa säädetään myös riidanratkaisuelimen velvollisuudesta antaa kyseiset toimintakertomukset pyydettyessä pysyvällä tavalla.

Toimintakertomuksesta ilmenevien tietojen julkistaminen lisää riidanratkaisuelimen toiminnan avoimuutta. Näiden tietojen julkaisemisella voi olla myös kuluttajariitoja ennalta ehkäisevää merkitystä. Usein toistuvien ja merkittävien kuluttajariitoihin johtavien ongelmien ja niissä annettujen ratkaisusuositusten julkistamisella voidaan parantaa elinkeinonharjoittajien toimintatapaa sekä edistää tietojen ja parhaiden käytäntöjen vaihtoa.

Tällä momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 2 kohta.

Säännöksen *3 momentissa* annetaan oikeusministeriölle valtuus säätää asetuksella tarkemmin niistä tiedoista, joita riidanratkaisuelimen on 1 momentin mukaan annettava itsestään ja menettelystään sekä 2 momentin mukaisen toimintakertomuksen sisällöstä.

16 §. Voimaantulo. Pykälän sisältää tavanomaisen voimaantulosäännöksen.

1.2 Laki kuluttajariitalautakunnasta

8 §. *Jäsenten nimittäminen tai määrääminen.* Pykälään lisätään uusi 3 momentti, jonka mukaan jäseniä, varajäseniä ja sivutoimisia esittelijöitä ei saa erottaa tehtävistään ilman painavaa perustetta.

Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 6 artiklan 1 kohdan b alakohta.

Niihin henkilöihin, jotka ovat virkasuhteessa kuluttajariitalautakuntaan, sovelletaan valtion virkamieslain (750/1994) 7 luvun säännöksiä virkasuhteen päättämisestä. Nämä säännökset täyttävät direktiivin erottamisen edellytyksille asettamat vaatimukset. Kuluttajariitalautakunnan jäsenet, varajäsenet sekä sivutoimiset esittelijät eivät kuitenkaan ole virkasuhteessa lautakuntaan. Heihin ei siksi sovelleta virkamieslakia. Lisäämällä pykälään uusi 3 momentti varmistetaan myös niiden riidanratkaisuun osallistuvien henkilöiden riippumattomuus, joihin ei sovelleta valtion virkamieslain säännöksiä.

Säännöksessä tarkoitettu henkilö voidaan erottaa tehtävistään, jos siihen on painava peruste. Tällaisena voitaisiin pitää esimerkiksi laista tai alemman asteisesta säädöksestä johtuvien, toimeen olennaisesti vaikuttavien veloitteiden vakavaa rikkomista tai laiminlyöntiä, kuten ohjeiden ottamista toiselta osapuolelta tai salassapitovelvollisuuden rikkomista. Samoin se, ettei henkilö kykene henkilökohtaisista syistä johtuen enää hoitamaan tehtäviään, voisi olla peruste erottamiselle.

13 a §. *Ilmoitus selvittämisvaiheen päättymisestä.* Ehdotetun uuden pykälän mukaan lautakunnan on ilmoitettava riidan osapuolille viipymättä siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan d kohta.

Perusteltuna on pidetty käyttää pykälässä käsitettä ”aineisto” direktiivissä käytetyn ”asiakirjojen” sijaan, sillä näin katetaan myös muu kuin kirjallinen asian käsittelemiseksi tarpeellinen aineisto. Esimerkkinä tällaisesta aineistosta voidaan mainita puhelutalenne tai video.

Pykälän mukaan ilmoitus asianosaisille tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun kaikki aineisto on saatu. Näin osapuolet saivat tiedon siitä, että asian selvitysvaihe on päättynyt ja mahdolliset asiantuntijalausunnat sekä kaikki muu asian ratkaisemiseksi tarvittava selvitys on hankittu. Ilmoituksen myötä osapuolet saavat myös tiedon siitä, että 17 a §:n mukainen 90 päivän määräaika, jonka kuluessa kuluttajariitalautakunnan on annettava ratkaisunsa, on alkanut.

14 §. *Asian jättäminen ratkaisematta tai käsittelemättä.* Pykälän 2 momenttiin lisätään uusi 6 kohta, jonka mukaan lautakunta voi jättää asian käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan asian selvittämiseksi.

Direktiivi ei estä sitä, että vaihtoehtoisen riidanratkaisumenettelyn aloittamiselle asetetaan tiettyjä ennakkoodellytyksiä, jotka osapuolten on täytettävä. Direktiivissä yhtenä tällaisena ennakkoodellytyksenä on 7 artiklan 1 kohdan j alakohdassa mainittu vaatimus, jonka mukaan kuluttajan on yritettävä ratkaista asia suoraan elinkeinonharjoittajan kanssa. Tällaisena ennakkoodellytyksenä voidaan pitää myös velvollisuutta ottaa ensin yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Sekä direktiivissä että siihen liittyvässä ODR-asetuksessa painotetaan kuluttajariitojen tehokasta ja nopeaa ratkaisemista. Tähän liittyy myös asetuksen johdanto-osan 17 kappaleessa oleva kehoitus rohkaista kuluttajia ottamaan yhteyttä elinkeinonharjoittajaan millä tahansa

asianmukaisella keinolla ennen valituksensa toimittamista vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle, jotta riita voitaisiin ratkaista sovintoteitse. Uusi säännös liittyy sanottuun pyrkimykseen ratkaista riita-asiat nopeasti ja sovinnollisesti.

Maistraattien yhteydessä toimiva kuluttajaneuvonta palvelee kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia antamalla tietoa ja neuvontaa kuluttajille merkittävistä asioista sekä kuluttajien oikeudellisesta asemasta. Kuluttajaneuvonnassa selvitetään kuluttajaoikeusneuvojan avustuksella riidan kohde ja pyritään ratkaisemaan asia sovinnollisesti. Kuluttajaneuvonta on maksutonta.

Uudella perusteella jättää asia käsittelemättä pyritään ohjaamaan kuluttajariitalautakunnan käsiteltäviksi vain sellaiset riitaiset asiat, joihin ei ole mahdollista löytää sovinnollista ratkaisua. Kuluttajaneuvonnassa asian selvittäminen on lautakuntamenettelyä joustavampaa ja nopeampaa, jolloin riita voidaan useissa tapauksissa saada ratkaistua jo varhaisessa vaiheessa. Lautakuntaan tulevien asioiden käsittely myös nopeutuisi, koska riidan esiselvittely olisi jo tapahtunut kuluttajaneuvonnassa.

Hakemuksen saavuttua lautakuntaan tulee ilman aiheetonta viivytystä selvittää, kuuluuko asia lautakunnan toimivaltaan sekä se, onko kuluttaja ollut asian johdosta yhteydessä kuluttajaneuvontaan, ellei se ilmene jo hakemuksesta. Jos ilmenee, ettei hän ole ollut sinne yhteydessä, asiassa tulee pääsääntöisesti tehdä päätös käsittelemättä jättämisestä. Mikäli asia jää kuluttajaneuvonnan toimivallan ulkopuolelle tai on epäselvää, kuuluuko asia kuluttajaneuvonnan toimivaltaan, asia olisi otettava käsiteltäväksi lautakunnassa. Asiat, joissa vanhentumisaika on kulumassa umpeen tai kuluttajan asuinpaikka on muualla kuin Suomessa, olisi myös aiheellista ottaa suoraan lautakunnan käsittelyyn.

Lautakunta voisi kuitenkin ottaa käsiteltäväkseen myös sellaisen asian, josta ei ole oltu yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Esimerkiksi lakimiehen tai muun vastaavan asiantuntevan asiamiehen kuluttajan puolesta tekemä hakemus voisi olla tarkoituksenmukaista ottaa suoraan lautakuntakäsittelyyn, kuten myös asia, jota on jo käsitelty Euroopan kuluttajakeskuksessa. Jos hakemuksesta ilmenee, että kuluttaja on jo ollut yhteydessä FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan, voitaisiin asia ottaa suoraan käsittelyyn. Asian luonne voi olla myös sellainen, ettei sen ohjaaminen kuluttajaneuvontaan edistäisi asian ratkaisemista, esimerkiksi jos selvityksistä ilmenee, että tilanne on jo niin tulehtunut, ettei edellytyksiä sovinnolliselle lopputulokselle ole tai että asia on monimutkainen ja edellyttää runsaasti selvityksiä.

Jos asia ei selviä kuluttajaneuvonnassa, hakemus tulee kuluttajan pyynnöstä ottaa käsiteltäväksi lautakunnassa. Selvyyden vuoksi on syytä todeta, että asian käsittely kuluttajaneuvonnassa ei muodosta tämän momentin 2 kohdan mukaista perustetta olla käsittelemättä asiaa lautakunnassa. Säännös ei näin ollen estä riita-asian saattamista lautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajalla on aina viime kädessä oikeus saada asiansa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Pykälään lisätään uusi *4 momentti*, jonka mukaan lautakunnan on annettava hakijalle ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajalle perusteltu päätös käsittelemättä jättämisestä viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä hakemusta ilmeni. Tällä momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 5 artiklan 4 kohta.

Momentti koskee kaikkia niitä tapauksia, joissa lautakunta voi jättää sen ratkaistavaksi saatetun asian käsittelemättä. Perusteltu päätös sisältää sekä päätöksen olla käsittelemättä asiaa että selvityksen niistä syistä, joihin päätös perustuu.

Direktiivin mukaan perusteltu selvitys syistä, joiden vuoksi riidanratkaisuelin ei käsittele asiaa, tulisi antaa aina molemmille osapuolille. Ehdotetun säännöksen mukaan selvitystä ei kui-

tenkaan ole tarpeen antaa aina molemmille osapuolille. Momentin mukaan perusteltu päätös tulee antaa hakijalle aina ja elinkeinonharjoittajalle tarvittaessa. Jos päätös käsittelemättä jättämisestä tehdään esimerkiksi sillä perusteella, ettei kuluttaja ole ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan jo ennen kuin elinkeinonharjoittajaa on 12 §:n 2 momentin mukaisesti pyydetty vastaamaan hakemukseen, elinkeinonharjoittaja ei välttämättä ole edes tietoinen kuluttajan tyytymättömyydestä eikä elinkeinonharjoittajalle silloin ole tarkoituksenmukaista lähettää päätöstä käsittelemättä jättämisestä. Päätöksen lähettäminen näissä tilanteissa aina myös elinkeinonharjoittajalle olisi tarpeetonta ja lisäisi kuluja. Jos hakemus kuitenkin tulee lautakunnalle ODR-foorummin kautta, elinkeinonharjoittajaan ollaan jo asian aikaisemmassa käsittelyvaiheessa oltu yhteydessä. Selvityksistä voi myös muutoin ilmetä, että elinkeinonharjoittaja on tietoinen kuluttajan hakemuksesta. Näissä tilanteissa päätös käsittelemättä jättämisestä tulee lähettää myös elinkeinonharjoittajalle.

Direktiivin mukaan selvitys syistä, joiden vuoksi elin ei käsittele asiaa, tulisi antaa osapuolille kolmen viikon kuluessa siitä, kun vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevat asiakirjat on vastaanotettu.

Momentin mukaan perusteltu päätös tulee antaa viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä hakemusta ilmeni. Momentin ja direktiivin muotoilu eivät näin ollen ole täysin yhtenevät.

Peruste asian käsittelemättä jättämiselle ei aina ilmene hakemuksesta ja siihen liitetyistä asiakirjoista. Jos peruste jättää hakemus käsittelemättä ilmenee jo hakemuksesta, säännöksen edellyttämä perusteltu päätös tulee antaa hakijalle viimeistään kolmen viikon kuluttua näiden asiakirjojen vastaanottamisesta. Vastaavasti, jos peruste käy ilmi vastapuolen vastauksesta, kolmen viikon määräaika alkaa sanotun vastausasiakirjan vastaanottamisesta. Tieto perusteesta, jonka vuoksi hakemus tulee jättää käsittelemättä, voi joissakin tapauksissa ilmetä vasta käsittelyn myöhemmässä vaiheessa. Esimerkiksi tieto siitä, että asia on jo ratkaistu toisessa vaihtoehtoisessa riidanratkaisuelimessä tai saatettu tuomioistuimen käsiteltäväksi, saatetaan saada vasta sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittajan lausuma saapuu elimelle. Tällöin päätös käsittelemättä jättämisestä on mahdollista antaa vasta sen jälkeen, kun tieto asiasta on saatu.

Momentissa säädetään lisäksi, että jos päätöstä käsittelemättä jättämisestä 2 momentin 6 kohdan perusteella ei ole tehty viimeistään kolmen viikon kuluttua hakemuksen saapumisesta, hakemusta ei voida kyseisen kohdan perusteella jättää käsittelemättä. Tällä pyritään varmistamaan se, että kyseisen perusteen olemassaolo selvitetään viipymättä hakemuksen saavuttua lautakuntaan eikä asian siirtyminen lautakunnasta kuluttajaneuvontaan vaaranna kuluttajan oikeusturvaa asian kokonaiskäsittelyajan tarpeettoman pitkittymisen muodossa.

Pykälään lisätään uusi *5 momentti*, jossa säädetään asian käsittelyn raukeamisesta hakijan peruuttaessa tekemänsä hakemuksen. Säännös vastaa nykyistä käytäntöä. Hakija voi peruuttaa hakemuksen missä tahansa käsittelyvaiheessa. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 9 artiklan 2 kohdan a alakohta.

17 a §. Ratkaisusuosituksen antaminen. Pykälän mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 8 artiklan e kohta ja 9 artiklan 1 kohdan c alakohta. Direktiivin mukaan vaihtoehtoisessa riidanratkaisumenettelyssä saavutetun ratkaisun tulee olla saatavilla 90 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin on vastaanottanut kaikki valitusasiaan liittyvät asiakirjat (”complete complaint file”). Pykälän muotoilu

poikkeaa direktiivin suomenkielisen toisinnon vastaavasta säännöksestä. Ilmaisun ”valitusasiin liittyvät asiakirjat” sijaan pykälässä käytetään ilmaisua ”asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto”. Tämä johtuu siitä, että aineisto voi koostua myös muunlaisista selvityksistä kuin asiakirjoista.

Ratkaisu on annettava niin pian kuin mahdollista ja viimeistään 90 päivän kuluttua siitä kun asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto on lautakunnan käytettävissä. Ratkaisun on tässä määräajassa oltava myös osapuolten saatavilla.

Määräaika alkaa kulua siitä, kun asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto on lautakunnan käytettävissä. Tällöin riidanratkaisuelimen on myös 13 a §:n mukaan ilmoitettava asiasta riidan osapuolille. Asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto sisältää kuluttajan hakemuksen ja sen liitteiden lisäksi elinkeinonharjoittajan vastauksen liitteineen, mahdolliset lisäselvitykset ja asiantuntijalausunnot sekä osapuolten mahdolliset kommentit näistä. Lautakuntamenettelyssä voidaan joutua pyytämään kuluttajaa tarkentamaan vaatimuksiaan ja esittämään lisäselvityksiä. Lisäselvityksiä voidaan pyytää myös elinkeinonharjoittajalta. Lisäksi lautakunta voi joutua pyytämään lausuntoja eri alojen asiantuntijoilta esimerkiksi lääketieteellisistä kysymyksistä. Osapuolille on varattava mahdollisuus lausua myös näistä lisäselvityksistä ja lautakunnan pyytämistä asiantuntijalausunnoista. Pykälän mukainen 90 päivän käsittelyaika alkaa kulua siitä, kun kaikki edellä mainitut selvitykset on saatu ja osapuolille varattu aika lausua niistä on kulunut umpeen.

Jos asia on erittäin monimutkainen, lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Osapuolille tulee tällöin ilmoittaa määräajan pidentämisestä sekä ratkaisusuosituksen antamisen arvioidusta ajankohdasta.

Tarve pidentää käsittelyaika 90 päivästä on arvioitava tapauskohtaisesti. Käsittelyaika voidaan pidentää vain erittäin monimutkaisissa riita-asioissa. Kuluttajariitalautakunta käsittelee hyvin monenlaisia riita-asioita eikä tämän pykälän mukaista monimutkaisuutta ole mahdollista määrittellä tyhjentävästi. Voidaan kuitenkin katsoa olevan sellaisia tekijöitä, jotka monesti tekevät asiasta monimutkaisen. Seikkoja, joiden vuoksi riita voi muodostua erittäin monimutkaiseksi käsitellään 1. lakiehdotuksen 10 §:n perusteluissa. Perusteluissa mainitut esimerkit sopivat soveltuvin osin myös kuluttajariitalautakunnassa käsiteltäviin asioihin.

Jos lautakunta yksittäisen riita-asian monimutkaisuuden perusteella pidentää 90 päivän määräaika, asiasta tulee ilmoittaa riidan osapuolille sekä antaa arvio ratkaisusuosituksen antamisen ajankohdasta. Direktiivin mukaan osapuolille tulisi ilmoittaa riidan ratkaisun arvioidusta kestosta, mutta arvioitu ratkaisuaikakohta vastaa direktiivin tarkoitusta ja on tiedon saajan kannalta informatiivisempi kuin arvioitu käsittelyaika.

Pykälän mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti. Perusteluissa on tuotava esille ne tosiseikat, sopimusehdot, lainkohdat ja oikeudelliset periaatteet, joihin ratkaisu perustuu.

20 §. Päätöksen luonne ja valituskielto. Pykälään lisätään uusi *2 momentti*, jossa säädetään siitä, että ilmoittaessaan osapuolille ratkaisustaan lautakunnan on samalla mainittava 1 momentin mukaisesta valituskiellosta sekä siitä, että lautakunnan ratkaisut ovat suosituksia.

Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 9 artiklan 1 kohdan c alakohta sekä 2 kohdan b ja c alakohta siltä osin kuin se on tarpeen.

25 §. *Tarkemmat säännökset ja määräykset.* Pykälän 1 momentin mukaan lautakunnan toimintaan liittyvästä tiedottamisesta sekä eräistä osapuolille annettavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 5 artiklan 2 kohta, 7 artiklan 1 ja 2 kohdat, 9 artiklan 1 kohdan b alakohta ja 2 kohdan a alakohta sekä 15 artiklan 1 kohta.

1.3 Laki liikennevahinkolautakunnasta

2 §. *Lautakunnan asettaminen.* Pykälän 2 momentin loppuun lisätään uusi lause, jonka mukaan lautakuntaan nimettyä henkilöä ei saa erottaa ilman painavaa syytä. Säännös vastaa kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 8 §:ään lisättävää uutta 3 momenttia ja se koskee lautakunnan puheenjohtajaa, varapuheenjohtajia, jäseniä ja varajäseniä. Niihin henkilöihin, jotka ovat työsuhteessa lautakuntaan, sovelletaan työsopimuslain 7 luvun säännöksiä irtisanomisesta.

5 §. *Asioiden käsittely lautakunnassa.* Pykälän 6 momenttia muutetaan siten, että sen alkuun lisätään maininta siitä, että lautakunnan antama lausunto ei ole sitova eikä siihen saa hakea muutosta. Lisäys ei käytännössä muuta lain sisältöä, sillä liikennevahinkolautakunnan lausunnot ovat nykyisinkin suosituksia, jotka eivät sido osapuolia, vaikka vakuutusyhtiöt niitä lähes poikkeuksetta noudattavat. Lisäys kuitenkin selkeyttää lautakunnan lausuntojen oikeudellista luonnetta.

5 a §. *Lausuntopyyntöjen käsittely eräissä tapauksissa.* Lakiin lisätään uusi pykälä, jossa säädetään asian käsittelystä silloin, kun vakuutuksenottaja, vahinkoa kärsinyt tai muu korvaukseen oikeutettu luonnollinen henkilö on pyytänyt lautakunnalta lausuntoa liikennevakuutusyhtiön päätöksestä.

Direktiiviä sovelletaan 2 artiklan 1 kohdan mukaan riidanratkaisumenettelyihin, jotka koskevat elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisistä sopimuksista johtuvia velvoitteita. Säännöksen soveltamisalan rajaamista direktiivin mukaiseksi ei ole pidetty tarkoituksenmukaisena liikennevahinkolautakunnan osalta. Lausuntopyyntöjen liikennevahinkolautakunnalle voi vakuutuksenottajana olevan kuluttajan lisäksi tehdä myös vahinkoa kärsinyt tai muu korvaukseen oikeutettu, esimerkiksi liikennevahingossa menehtyneen henkilön puoliso tai lapsi. Ei ole perusteltua asettaa lausunnonpyytäjiä eriarvoiseen asemaan riippuen siitä, käsitelläänkö asia lausunnonpyytäjän oman vai jonkin muun tahon ottaman liikennevakuutuksen perusteella.

Pykälän 1 momentissa säädetään lautakunnan velvollisuudesta ilmoittaa asianosaisille viipymättä siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarvittavan aineiston. Säännös vastaa 2. lakiehdotuksen 13 a §:ää.

Pykälän 2 momentin mukaan, jos lautakunta ei ota 1 momentissa tarkoitettua asiaa käsiteltäväkseen, sen on annettava lausunnonpyytäjälle ja tarvittaessa vakuutusyhtiölle perusteltu päätös käsittelemättä jättämisestä viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä asiaa ilmeni. Säännös vastaa sisällöltään soveltuvin osin 2. lakiehdotuksen 14 §:n 4 momenttia.

6 §. *Lautakunnassa käsiteltävät korvausasiat.* Pykälän nykyisen 5 momentin sisältö siirretään osittain muutettuna 4 momentin loppuun.

Nykyisen 5 momentin mukaan vahingonkärsineellä, vakuutuksenottajalla tai muulla korvaukseen oikeutetulla on oikeus pyytää lautakunnalta lausuntoa 90 päivän kuluessa vakuutuslaitoksen korvauspäätöksen antamispäivästä.

Direktiivin 5 artiklan 4 kohdan mukaan vaihtoehtoisella riidanratkaisuelimellä voi olla menettelysääntöjä, jotka antavat niille mahdollisuuden kieltäytyä käsittelemästä tiettyä riitaa direktiivissä tyhjentävästi määritellyillä perusteilla. Kyseisen 4 kohdan e alakohdan mukaan elin voi kieltäytyä käsittelemästä riitaa sillä perusteella, että kuluttaja ei ole tehnyt valitusta vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle ennalta määritetyssä määräajassa, jota ei saa asettaa lyhyemmäksi kuin yhdeksi vuodeksi siitä päivästä, jona kuluttaja on tehnyt valituksen elinkeinonharjoittajalle.

Tämän vuoksi pykälän 4 momenttiin lisätään säännös, jonka mukaan muutoksenhakuaika liikennevahingolautakuntaan on yksi vuosi. Muutos on tarkoituksenmukaista säätää koskemaan kaikkia 4 momentin mukaisia tahoja eikä vain 5 a §:n 1 momentin mukaisia luonnollisia henkilöitä. Koska korvaukseen oikeutetuilla ei liikennevakuutusasioissa ole velvollisuutta tehdä ensin valitusta elinkeinonharjoittajalle, on tarkoituksenmukaista, että vuoden määräajan laskeminen aloitetaan vakuutuslaitoksen korvauspäätöksen antamispäivästä eikä direktiivin sanamuodon mukaisesta ajankohdasta.

Pykälän 5 momenttia muutetaan kuulumaan siten, että 5 a §:ssä tarkoitettussa asiassa perusteltu lausunto on annettava kirjallisena viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki lausunnon antamiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisessa asiassa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaikaa. Asianosaisille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä lausunnon antamisen arvioidusta ajankohdasta.

Ehdotettu 5 momentti vastaa 1. lakiehdotuksen 10 §:ää ja 2. lakiehdotuksen 17 a §:ää.

13 §. Tarkemmat säännökset. Pykälään lisätään valtioneuvostolle annettava valtuutus antaa asetuksella tarkempia säännöksiä myös liikennevahingolautakunnan toimintaa koskevasta tiedottamisesta sekä eräistä osapuolille annettavista tiedoista.

Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 5 artiklan 2 kohta, 7 artiklan 1 ja 2 kohdat, 9 artiklan 1 kohdan b alakohta ja 2 kohdan a alakohta sekä 15 artiklan 1 kohta.

1.4 Kuluttajansuojalaki

2 luku Markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa

8 b §. Velvollisuus antaa tietoja tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisuelimistä. Lukuun lisätään uusi pykälä, jossa säädetään elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta antaa kuluttajille tietoa riidanratkaisuelimistä.

Pykälän 1 momentin mukaan elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuus koskee niitä Euroopan komissiolle kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti ilmoitettuja vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, jotka ovat toimivaltaisia käsittelemään kyseisen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä riita-asioita. Esimerkiksi autoliikkeen tulee ilmoittaa kuluttajalle siitä, että kuluttajariitalautakunta on toimivaltainen käsittelemään sen ja kuluttajan välisiä riita-asioita. Elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava kuluttajalle myös riidanratkaisuelimen verkkosivuston osoite. Tiedot on annettava selkeästi, ymmärrettävästi ja helposti saatavilla olevalla tavalla elinkeinonharjoittajan

verkkosivustolla, jos sellainen on. Momentissa tarkoitettuna verkkosivustona voidaan pitää ainakin elinkeinonharjoittajan www-sivustoa. Jos elinkeinonharjoittaja laatii vakioehdot sopimuksia varten, edellä mainitut tiedot on mainittava myös kuluttajille annettavissa vakioehdoissa.

Jos kuluttaja on tehnyt elinkeinonharjoittajalle kulutushyödykettä koskevan virheilmoituksen eivätkä osapuolet ole päässeet sopimukseen asiassa, elinkeinonharjoittajan tulee pykälän 2 momentin mukaan antaa kuluttajalle edellä mainitut tiedot kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

Tämä pykälä ei vaikuta siihen tiedonantovelvollisuuteen, mikä elinkeinonharjoittajalla on kuluttajansuojalain muiden säännösten tai muun lainsäädännön perusteella.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 13 artikla.

1.5 Laki velan vanhentumisesta

11 §. *Oikeudelliset katkaisutoimet.* Pykälän 1 momentin 1 kohdan loppuosaan tehdään teknisluonteinen tarkistus.

2 Tarkemmat säännökset ja määräykset

Tarkemmat säännökset 1. lakiehdotuksen 1 §:n 3 momentissa ja 15 §:n 1 ja 2 momentissa sekä 2. lakiehdotuksen 25 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tiedoista on tarkoitus antaa oikeusministeriön asetuksella.

Oikeusministeriön asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä myös siitä, mitä tietoja vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten tulee antaa hakemuksessaan tulla otetuksi komission pitämään direktiivin 20 artiklan 2 kohdan mukaiseen luetteloon.

Tarkemmat säännökset 3. lakiehdotuksen 13 §:ssä tarkoitetuista tiedoista on tarkoitus antaa valtioneuvoston asetuksella.

3 Voimaantulo

ADR-direktiivin täytäntöönpanon määräaika päättyy 9 päivänä heinäkuuta 2015. Direktiiviin liittyvä ODR-asetus tulee kuitenkin täysimääräisesti sovellettavaksi vasta 9 päivänä tammikuuta 2016. Myös tiedot riidanratkaisuelimistä on ilmoitettava komissiolle viimeksi mainittuun päivämäärään mennessä. Tämän vuoksi lait ehdotetaan tuleviksi voimaan 9 päivänä tammikuuta 2016.

Edellä esitetyn perusteella annetaan eduskunnan hyväksyttäväksi seuraavat lakiehdotukset:

1.

Laki

muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen ratkaisemisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 §

Soveltamisala

Tämä laki koskee tuomioistuimen ulkopuolisia vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä, jotka on ilmoitettu kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU, jäljempänä *direktiivi*, 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti Euroopan komissiolle, sekä näissä elimissä noudatettavaa riidanratkaisumenettelyä. Tätä lakia ei kuitenkaan sovelleta viranomaiseen, jonka tehtävänä on ratkaista kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä erimielisyyksiä.

Lakia sovelletaan kuluttajan ja Suomeen sijoittautuneen elinkeinonharjoittajan välisiä kulutushyödykesopimuksia ja kulutushyödykkeen hankintaa koskeviin riita-asioihin, jotka kuluttajat ovat saattaneet riidanratkaisuelimen käsiteltäviksi.

Hakemuksesta tulla ilmoitetuksi Euroopan komission ylläpitämään luetteloon vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä säädetään oikeusministeriön asetuksella.

2 §

Riidanratkaisuelimen kokoonpano eräissä tapauksissa

Jos riidanratkaisuelimen kokoonpanoon kuuluu useampi kuin yksi riidanratkaisusta vastaava henkilö ja siinä on elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien edustajia, elinkeinonharjoittajilla ja kuluttajilla tulee olla kokoonpanossa yhtä monta edustajaa.

3 §

Käsittelyvelvollisuus

Riidanratkaisuelimen on käsiteltävä toimialaansa kuuluvat kuluttajariita-asiat, jotka kuluttajat saattavat sen käsiteltäviksi. Riidanratkaisuelin voi kuitenkin jättää käsittelemättä sen ratkaistavaksi saatetun kuluttajariita-asian, jos peruste käsittelemättä jättämiselle on direktiivin 5 artiklan 4 ja 5 kohdan mukainen ja se on sisällytetty riidanratkaisuelimen menettelysääntöihin.

4 §

Riidanratkaisusta vastaavan kelpoisuus

Riidanratkaisusta vastaavalla on oltava tarvittavat tiedot ja taidot kuluttajariitojen vaihtoehtoisen riidanratkaisun tai niiden tuomioistuinkäsittelyn alalla sekä yleinen lainsäädännön tuntemus.

5 §

Riidanratkaisuun osallistuvan riippumattomuus ja puolueettomuus

Riidanratkaisuun osallistuva on nimitettävä tehtävänsä toistaiseksi tai toimikaudeksi, joka on riittävän pitkä hänen toimintansa riippumattomuuden varmistamiseksi, eikä häntä saa erottaa tehtävästään ilman painavaa syytä.

Riidanratkaisuun osallistuva ei saa ottaa vastaan ohjeita riidan kummaltakaan osapuolelta tai näiden edustajilta eikä hänen saamansa palkkio saa olla kytköksissä menettelyn tulokseen.

6 §

Riidanratkaisuun osallistuvan esteellisyys

Riidanratkaisuun osallistuvan esteellisyyteen sovelletaan tuomarin esteellisyyttä koskevia säännöksiä lukuun ottamatta oikeudenkäymiskaaren 13 luvun 7 §:n 2 momenttia.

7 §

Asian vireilletulo ja valmistelu

Asia tulee vireille riidanratkaisuelimessä kirjallisella tai sähköisellä hakemuksella.

Hakemuksen vastaanottaneen riidanratkaisuelimen on pyydettävä elinkeinonharjoittajaa vastaamaan hakemukseen, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Riidanratkaisuelin voi ratkaista asian, vaikka elinkeinonharjoittaja ei ole antanut vastausta.

Osapuolille on annettava mahdollisuus kohtuullisessa ajassa lausua aineistosta, joka on toimitettu riidanratkaisuelimelle ja johon riidanratkaisu perustuu.

Riidanratkaisuelimen on ilmoitettava riidan osapuolille viipymättä siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston.

8 §

Asian jättäminen käsittelemättä

Jos riidanratkaisuelin ei ota käsiteltäväkseen sille toimitettua hakemusta, sen on annettava hakijalle ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajalle perusteltu selvitys käsittelemättä jättämisen syistä viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä asiaa ilmeni.

9 §

Asian käsittelyn raukeaminen

Jos hakija peruuttaa tekemänsä hakemuksen, asian käsittely raukeaa.

HE 74/2015 vp

10 §

Asian ratkaiseminen

Riidanratkaisuelin käsittelee ja ratkaisee asian omien menettelysääntöjensä mukaisesti. Ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun riidanratkaisuelimen käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisissa riita-asioissa riidanratkaisuelin voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Osapuolille on ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä ratkaisusuosituksen antamisen arvioidusta ajankohdasta.

11 §

Ratkaisun tiedoksianto

Ilmoittaessaan osapuolille ratkaisustaan riidanratkaisuelimen on samalla tiedotettava siitä, että sen ratkaisut ovat suosituksia sekä siitä, ettei osallistuminen riidanratkaisumenettelyyn sulje pois mahdollisuutta saattaa asia myöhemmin tuomioistuimen ratkaistavaksi.

12 §

Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999).

13 §

Käsittelyn maksuttomuus hakijalle

Riidanratkaisukäsittelyn on oltava hakijalle maksutonta.

14 §

Avustajan tai edustajan käyttäminen

Asian osapuolilla on oikeus käyttää avustajanaan tai edustajanaan lakimiestä tai muuta henkilöä.

15 §

Menettelystä tiedottaminen

Riidanratkaisuelimen on pidettävä yllä ajantasaista verkkosivustoa, jolla on helposti saatavilla selkeää ja ymmärrettävää tietoa elimestä ja siellä noudatettavasta menettelystä sekä osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista. Riidanratkaisuelimen on pyydettyä toimitettava edellä tarkoitettut tiedot pysyvällä tavalla. Riidanratkaisuelimen verkkosivustolla on oltava tieto myös Euroopan komission verkkosivuston osoitteesta.

Riidanratkaisuelimen on asetettava vuotuinen toimintakertomuksensa julkisesti saataville verkkosivustolleen sekä pyydettyä annettava se pysyvällä tavalla.

Oikeusministeriön asetuksella säädetään tarkemmin niistä tiedoista, joita riidanratkaisuelimen on 1 momentin mukaan annettava, tietojen antamisesta riita-asian osapuolille sekä 2 momentin mukaisen toimintakertomuksen sisällöstä.

16 §

Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan päivänä _____ kuuta 20 .

2.

Laki

kuluttajariitalautakunnasta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) 14 §:n 2 momentti ja 25 §:n 1 momentti sekä

lisätään 8 §:ään uusi 3 momentti, lakiin uusi 13 a §, 14 §:ään uusi 4 ja 5 momentti, lakiin uusi 17 a § ja 20 §:ään uusi 2 momentti seuraavasti:

8 §

Jäsenten nimittäminen tai määrääminen

Jäseniä, varajäseniä ja sivutoimisia esittelijöitä ei saa erottaa tehtävistään ilman painavaa perustetta.

13 a §

Ilmoitus selvittämisvaiheen päättymisestä

Lautakunnan on viipymättä ilmoitettava riidan osapuolille siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston.

14 §

Asian jättäminen ratkaisematta tai käsittelemättä

Lautakunta voi jättää asian käsittelemättä, jos:

- 1) asian ratkaiseminen edellyttää suullisten todistuskeinojen käyttämistä;
- 2) asia on vireillä tai ratkaistu muussa tuomioistuimen ulkopuolisessa riidanratkaisuelimessä;

- 3) sama asia on lautakunnassa vireillä tai ratkaistu ryhmävalituksena;
- 4) hakijan vastapuoli on konkurssissa;
- 5) asian käsittely lautakunnassa ei ole tarkoituksenmukaista asian poikkeuksellisen monimutkaisuuden ja vaikean selvitettävyyden takia;
- 6) kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan selvittääkseen asiaa.

Jos lautakunta ei ota käsiteltäväkseen sille toimitettua hakemusta, sen on annettava hakijalle ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajalle perusteltu päätös asiasta viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä hakemusta ilmeni. Jos päätöstä käsittelemättä jättämisestä ei ole 2 momentin 6 kohdan perusteella tehty viimeistään kolmen viikon kuluttua hakemuksen saapumisesta lautakuntaan, hakemusta ei voida jättää käsittelemättä kyseisen kohdan perusteella.

Jos hakija peruuttaa tekemänsä hakemuksen, asian käsittely lautakunnassa raukeaa.

17 a §

Ratkaisusuosituksen antaminen

Ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisissa riita-asioissa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Osapuolille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä ratkaisusuosituksen antamisen arvioidusta ajankohdasta.

20 §

Päätöksen luonne ja valituskielto

Ilmoittaessaan osapuolille ratkaisustaan lautakunnan on samalla mainittava 1 momentin mukaisesta valituskiellosta sekä siitä, että lautakunnan ratkaisut ovat suosituksia.

25 §

Tarkemmat säännökset ja määräykset

Lautakunnan organisaatiosta, henkilöstöstä, hallinnosta ja hallintoasian ratkaisemisesta, sen toimintaan liittyvästä tiedottamisesta sekä eräistä osapuolille annettavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Tämä laki tulee voimaan päivänä _____ kuuta 20 _____.

Tämän lain voimaan tullessa vireillä olevien hakemusten käsittelyyn sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

3.

Laki

liikennevahinkolautakunnasta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti:
muutetaan liikennevahinkolautakunnasta (441/2002) annetun lain 2 §:n 2 momentti, 5 §:n 6 momentti, 6 §:n 4 ja 5 momentti ja 13 §, sekä
lisätään lakiin uusi 5 a § seuraavasti:

2 §

Lautakunnan asettaminen

Valtioneuvosto nimeää puheenjohtajan, varapuheenjohtajat ja muut jäsenet sekä seitsemän varajäsentä enintään kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Lautakuntaan nimettyä henkilöä ei saa erottaa ilman painavaa syytä.

5 §

Asioiden käsittely lautakunnassa

Lautakunnan antama lausunto ei ole sitova eikä siihen saa hakea muutosta. Asian käsittely lautakunnassa on maksuton.

5 a §

Lausuntopyyntöön käsittely eräissä tapauksissa

Jos lausuntoa on pyytänyt luonnollinen henkilö, lautakunnan on ilmoitettava asianosaisille viipymättä kun se on saanut kaiken asian lausunnon antamiseksi tarvittavan aineiston.

Jos lautakunta ei ota asiaa käsiteltäväkseen, sen on annettava lausunnonpyytäjänä olevalle luonnolliselle henkilölle ja tarvittaessa vakuutusyhtiölle perusteltu päätös käsittelemättä jättämisestä viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä asiaa ilmeni.

6 §

Lautakunnassa käsiteltävät korvausasiat

Vahingonkärsineellä, vakuutuksenottajalla ja muulla korvaukseen oikeutetulla on oikeus pyytää lautakunnalta lausuntoa asiasta, joka koskee liikennevahingon korvaamista tai muuta samaan liikennevahinkoon liittyvää vaatimusta. Lausuntoa on pyydettävä lautakunnalta vuoden kuluessa 1 momentissa tarkoitetun vakuutuslaitoksen korvauspäätöksen antamispäivästä.

Jos lausuntoa on pyytänyt luonnollinen henkilö, perusteltu lausunto on annettava kirjallisena viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki lausunnon antamiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisessa asiassa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Asianosaisille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä lausunnon antamisen arvioidusta ajankohdasta.

13 §

Tarkemmat säännökset

Tarkempia säännöksiä lautakunnan hallinnosta, toiminnan järjestämisestä, sen toimintaan liittyvästä tiedottamisesta, eräistä osapuolille annettavista tiedoista sekä muusta tämän lain täytäntöönpanosta annetaan valtioneuvoston asetuksella.

Tämä laki tulee voimaan päivänä _____ kuuta 20 _____.

Jos lausuntopyyntöä kohteena oleva vakuutusyhtiön päätös on annettu ennen tämän lain voimaantuloa, lausuntopyyntöä esittämisen määräaikaan sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä. Jos lausuntopyyntö on vireillä tämän lain voimaan tullessa, asian käsittelyyn lautakunnassa sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

4.

Laki

kuluttajansuojalain 2 luvun muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
lisätään kuluttajansuojalain (38/1978) 2 lukuun uusi 8 b § seuraavasti:

2 luku

Markkinointi ja menettelyt asiakassuhteessa

8 b §

Velvollisuus antaa tietoja tuomioistuimen ulkopuolisista riidanratkaisuelimistä

Jos elinkeinonharjoittajalla on verkkosivusto, hänen on pidettävä sivustolla kuluttajien saatavissa helposti, selkeästi ja ymmärrettävästi tieto vähintään yhdestä sellaisesta riidanratkaisuelimistä, joka on ilmoitettu kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun direktiivin

2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti Euroopan komissiolle ja joka on toimivaltainen käsittelemään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä riita-asioita. Sivustolla on pidettävä saatavilla myös riidanratkaisuelimen verkkosivuston osoite. Vastaavat tiedot on mainittava myös elinkeinonharjoittajan laatimissa ja kuluttajalle annettavissa vakioehdoissa.

Jos kuluttaja on tehnyt elinkeinonharjoittajalle kulutushyödykettä koskevan virheilmoituksen eivätkä osapuolet ole päässeet sopimukseen asiassa, 1 momentissa mainitut tiedot on annettava kuluttajalle kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

Tämä laki tulee voimaan päivänä _____ kuuta 20 .

5.

Laki

velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003) 11 §:n 1 momentin 1 kohta, sellaisena kuin se on laissa 396/2011 seuraavasti:

11 §

Oikeudelliset katkaisutoimet

Velan vanhentuminen katkeaa niin kuin 2 momentissa säädetään, jos:

1) velkoja panee vireille saatavaa koskevan kanteen velallista vastaan tai esittää saatavaa koskevan vaatimuksen tuomioistuimessa, kuluttajariitalautakunnassa tai laissa säädettyssä muussa toimielimessä tai menettelyssä, jossa voidaan antaa ratkaisu tai ratkaisusuositus, taikka toimielimessä, joka on kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti ilmoitettu Euroopan komissiolle;

HE 74/2015 vp

Tämä laki tulee voimaan päivänä _____
kuuta 20 .

Helsingissä 22 päivänä lokakuuta 2015

Pääministeri

Juha Sipilä

Oikeus- ja työministeri Jari Lindström

2.

Laki

kuluttajariitalautakunnasta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) 14 §:n 2 momentti ja 25 §:n 1 momentti sekä
lisätään 8 §:ään uusi 3 momentti, lakiin uusi 13 a §, 14 §:ään uusi 4 ja 5 momentti, lakiin uusi 17 a § ja 20 §:ään uusi 2 momentti seuraavasti:

Voimassa oleva laki

Ehdotus

8 §

Jäsenten nimittäminen tai määrääminen

Jäseniä, varajäseniä ja sivutoimisia esittelijöitä ei saa erottaa tehtävistään ilman painavaa perustetta.

13 a §

Ilmoitus selvittämisvaiheen päättymisestä

Lautakunnan on viipymättä ilmoitettava riidan osapuolille siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston.

14 §

Asian jättäminen ratkaisematta tai käsittelemättä

14 §

Asian jättäminen ratkaisematta tai käsittelemättä

Lautakunta voi jättää asian käsittelemättä,

Lautakunta voi jättää asian käsittelemättä,

Voimassa oleva laki

jos:

- 1) asian ratkaiseminen edellyttää suullisten todistuskeinojen käyttämistä;
- 2) asia on vireillä tai ratkaistu muussa tuomioistuimen ulkopuolisessa riidanratkaisuelimessä;
- 3) sama asia on lautakunnassa vireillä tai ratkaistu ryhmävalituksena;
- 4) hakijan vastapuoli on konkurssissa; *taikka*
- 5) asian käsittely lautakunnassa ei ole taroituksenmukaista asian poikkeuksellisen monimutkaisuuden ja vaikean selvitettävyyden takia.

Ehdotus

jos:

- 1) asian ratkaiseminen edellyttää suullisten todistuskeinojen käyttämistä;
- 2) asia on vireillä tai ratkaistu muussa tuomioistuimen ulkopuolisessa riidanratkaisuelimessä;
- 3) sama asia on lautakunnassa vireillä tai ratkaistu ryhmävalituksena;
- 4) hakijan vastapuoli on konkurssissa;
- 5) asian käsittely lautakunnassa ei ole taroituksenmukaista asian poikkeuksellisen monimutkaisuuden ja vaikean selvitettävyyden takia;
- 6) *kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan selvittääkseen asiaa.*

Jos lautakunta ei ota käsiteltäväkseen sille toimitettua hakemusta, sen on annettava hakijalle ja tarvittaessa elinkeinonharjoittajalle perusteltu päätös asiasta viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä hakemusta ilmeni. Jos päätöstä käsittelemättä jättämisestä ei ole 2 momentin 6 kohdan perusteella tehty viimeistään kolmen viikon kuluttua hakemuksen saapumisesta lautakuntaan, hakemusta ei voida jättää käsittelemättä kyseisen kohdan perusteella.

Jos hakija peruuttaa tekemänsä hakemuksen, asian käsittely lautakunnassa raukeaa.

17 a §

Ratkaisusuosituksen antaminen

Ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisissa riitaasioissa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Osapuolille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä ratkaisusuosituksen antamisen arvioidusta ajankohdasta.

Voimassa oleva laki

Ehdotus

20 §

Päätöksen luonne ja valituskielto

Ilmoittaessaan osapuolille ratkaisustaan lautakunnan on samalla mainittava I momentin mukaisesta valituskiellosta sekä siitä, että lautakunnan ratkaisut ovat suosituksia.

25 §

Tarkemmat säännökset ja määräykset

Lautakunnan organisaatiosta, henkilöstöstä, hallinnosta ja hallintoasian ratkaisemisesta säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

25 §

Tarkemmat säännökset ja määräykset

Lautakunnan organisaatiosta, henkilöstöstä, hallinnosta ja hallintoasian ratkaisemisesta, sen toimintaan liittyvästä tiedottamisesta sekä eräistä osapuolille annettavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

*Tämä laki tulee voimaan _____ päivänä
kuuta 20 _____.*

Tämän lain voimaan tullessa vireillä olevien hakemusten käsittelyyn sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

3.

Laki

liikennevahinkolautakunnasta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti:
muutetaan liikennevahinkolautakunnasta (441/2002) annetun lain 2 §:n 2 momentti, 5 §:n 6 momentti, 6 §:n 4 ja 5 momentti ja 13 §, sekä
lisätään lakiin uusi 5 a § seuraavasti:

Voimassa oleva laki

Ehdotus

2 §

2 §

Lautakunnan asettaminen

Lautakunnan asettaminen

Valtioneuvosto nimeää puheenjohtajan, varapuheenjohtajat ja muut jäsenet sekä seitsemän varajäsentä enintään kolmeksi vuodeksi kerrallaan.

Valtioneuvosto nimeää puheenjohtajan, varapuheenjohtajat ja muut jäsenet sekä seitsemän varajäsentä enintään kolmeksi vuodeksi kerrallaan. *Lautakuntaan nimettyä henkilöä ei saa erottaa ilman painavaa syytä.*

5 §

5 §

Asioiden käsittely lautakunnassa

Asioiden käsittely lautakunnassa

Asian käsittely lautakunnassa on maksuton.

Lautakunnan antama lausunto ei ole sitova eikä siihen saa hakea muutosta. Asian käsittely lautakunnassa on maksuton.

5 a §

Lausuntopyyntöä käsittelevä eräissä tapauksissa

Jos lausuntoa on pyytänyt luonnollinen henkilö, lautakunnan on ilmoitettava asianosaisille viipymättä kun se on saanut kaiken asian lausunnon antamiseksi tarvittavan aineiston.

Jos lautakunta ei ota asiaa käsiteltäväkseen, sen on annettava lausunnonpyytäjänä olevalle luonnolliselle henkilölle ja tarvitta-

Voimassa oleva laki

Ehdotus

essa vakuutusyhtiölle perusteltu päätös käsittelemättä jättämisestä viimeistään kolmen viikon kuluttua siitä, kun peruste olla käsittelemättä asiaa ilmeni.

6 §

6 §

Lautakunnassa käsiteltävät korvausasiat

Lautakunnassa käsiteltävät korvausasiat

Vahingonkärsineellä, vakuutuksenottajalla tai muulla korvaukseen oikeutetulla on oikeus pyytää lautakunnalta lausuntoa asiasta, joka koskee liikennevahingon korvaamista tai muuta samaan liikennevahinkoon liittyvää vaatimusta.

Edellä 4 momentissa tarkoitettulla on oikeus pyytää lautakunnalta lausuntoa 90 päivän kuluessa 1 momentissa tarkoitettun vakuutuslaitoksen korvauspäätöksen antamispäivästä.

Vahingonkärsineellä, vakuutuksenottajalla ja muulla korvaukseen oikeutetulla on oikeus pyytää lautakunnalta lausuntoa asiasta, joka koskee liikennevahingon korvaamista tai muuta samaan liikennevahinkoon liittyvää vaatimusta. Lausuntoa on pyydetävä lautakunnalta vuoden kuluessa 1 momentissa tarkoitettun vakuutuslaitoksen korvauspäätöksen antamispäivästä.

Jos lausuntoa on pyytänyt luonnollinen henkilö, perusteltu lausunto on annettava kirjallisena viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki lausunnon antamiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisessa asiassa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Asianosaisille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä lausunnon antamisen arvioidusta ajankohdasta.

13 §

13 §

Tarkemmat säännökset

Tarkemmat säännökset

Tarkempia säännöksiä lautakunnan hallinnosta ja toiminnan järjestämisestä sekä muusta tämän lain täytäntöönpanosta annetaan valtioneuvoston asetuksella.

Tarkempia säännöksiä lautakunnan hallinnosta, toiminnan järjestämisestä, sen toimintaan liittyvästä tiedottamisesta, eräistä osapuolille annettavista tiedoista sekä muusta tämän lain täytäntöönpanosta annetaan valtioneuvoston asetuksella.

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Jos lausuntopyyntöä kohteena oleva vakuutusyhtiön päätös on annettu ennen tämän lain voimaantuloa, lausuntopyyntöä esittämisen määräaikaan sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä. Jos lausuntopyyntö on vireillä tämän lain voimaan tullessa, asian käsittelyyn lautakun-

HE 74/2015 vp

Voimassa oleva laki

Ehdotus

*nassa sovelletaan tämän lain voimaan tulles-
sa voimassa olleita säännöksiä.*

4.

Laki

kuluttajansuojalain 2 luvun muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
lisätään kuluttajansuojalain (38/1978) 2 lukuun uusi 8 b § seuraavasti:

Voimassa oleva laki

2 luku

**Markkinointi ja menettelyt asiakassuh-
teessa**

Ehdotus

2 luku

**Markkinointi ja menettelyt asiakassuh-
teessa**

8 b §

*Velvollisuus antaa tietoja tuomioistuimen ul-
kopuolisista riidanratkaisuelimistä*

*Jos elinkeinonharjoittajalla on verk-
kosivusto, hänen on pidettävä sivustolla ku-
luttajien saatavissa helposti, selkeästi ja ym-
märrettävästi tieto vähintään yhdestä sellai-
sesta riidanratkaisuelimestä, joka on ilmoi-
tettu kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta ri-
idanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o
2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muut-
tamisesta annetun direktiivin 2013/11/EU
20 artiklan 2 kohdan mukaisesti Euroopan
komissiolle ja joka on toimivaltainen käsitte-
lemään elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan
välisiä riita-asioita. Sivustolla on pidettävä
saatavilla myös riidanratkaisuelimen verk-
kosivuston osoite. Vastaavat tiedot on mainit-
tava myös elinkeinonharjoittajan laatimissa
ja kuluttajalle annettavissa vakioehdoissa.*

*Jos kuluttaja on tehnyt elinkeinonharjoitta-
jalle kulutushyödykettä koskevan virheilmoi-
tuksen eivätkä osapuolet ole päässeet sopi-
mukseen asiassa, I momentissa mainitut tie-
dot on annettava kuluttajalle kirjallisesti tai
muulla pysyvällä tavalla.*

Tämä laki tulee voimaan _____ päivänä
kuuta 20 .

5.

Laki

velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti
muutetaan velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003) 11 §:n 1 momentin 1 kohta, sellaisena kuin se on laissa 396/2011 seuraavasti:

Voimassa oleva laki

11 §

Oikeudelliset katkaisutoimet

Velan vanhentuminen katkeaa niin kuin 2 momentissa säädetään, jos:

1) velkoja panee vireille saatavaa koskevan kanteen velallista vastaan tai esittää saatavaa koskevan vaatimuksen tuomioistuimessa, kuluttajariitalautakunnassa tai laissa säädettyssä muussa toimielimessä tai menettelyssä, jossa voidaan antaa ratkaisu tai ratkaisusuositus, taikka toimielimessä, joka on merkitty Euroopan komission pitämään tietokantaan kuluttajariitoja ratkaisevista elimistä;

Ehdotus

11 §

Oikeudelliset katkaisutoimet

Velan vanhentuminen katkeaa niin kuin 2 momentissa säädetään, jos:

1) velkoja panee vireille saatavaa koskevan kanteen velallista vastaan tai esittää saatavaa koskevan vaatimuksen tuomioistuimessa, kuluttajariitalautakunnassa tai laissa säädettyssä muussa toimielimessä tai menettelyssä, jossa voidaan antaa ratkaisu tai ratkaisusuositus, taikka toimielimessä, joka on *kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti ilmoitettu Euroopan komissiolle*;

Tämä laki tulee voimaan _____ päivänä
kuuta 20 .

Oikeusministeriön asetus

vaihtoehtoiseksi riidanratkaisuelimeksi ilmoittautumisesta ja tietojen antamisesta

Oikeusministeriön päätöksen mukaisesti säädetään muussa kuin viranomaisessa tapahtuvasta kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun lain (/20) 1 §:n 3 momentin ja 15 §:n 3 momentin nojalla:

1 §

Vaihtoehtoiseksi riidanratkaisuelimeksi ilmoittautuminen

Vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin voi tekemällä asiaa koskevan hakemuksen oikeusministeriölle, pyytää tulla ilmoitetuksi Euroopan komission ylläpitämään luetteloon vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä. Hakemukseen on liitettävä kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU 19 artiklan 1 kohdassa luetellut tiedot.

2 §

Oikeusministeriölle annettavat tiedot

Euroopan komission ylläpitämään luetteloon ilmoitetun vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen on kahden vuoden välein toimitettava oikeusministeriölle 1 §:ssä mainitun direktiivin 19 artiklan 3 kohdassa tarkoitetut tiedot.

Jos 1 §:n nojalla annetut tiedot muuttuvat, siitä on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava oikeusministeriölle.

3 §

Tietojen antaminen verkkosivustolla

Vaihtoehtoisen riidanratkaistuelimen verkkosivustolla tulee olla direktiivin 5 artiklan 2 kohdan a alakohdassa, 7 artiklan 1 ja 2 kohdassa sekä 15 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot.

4 §

Tietojen antaminen osapuolille

Vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen on riidanratkaisumenettelyn alkaessa ilmoitettava osapuolille niiden oikeudesta käyttää avustajanaan tai edustajanaan lakimiestä tai muuta henkilöä sekä kuluttajalle hänen oikeudestaan peruuttaa tekemänsä hakemuksen.

HE 74/2015 vp

5 §

Voimaantulo

Tämä asetus tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Oikeusministeriön asetus

kuluttajariitalautakunnasta annetun oikeusministeriön asetuksen muuttamisesta

Oikeusministeriön päätöksen mukaisesti
lisätään kuluttajariitalautakunnasta annettuun oikeusministeriön asetukseen (188/2007) uusi 10 a ja 10 b § seuraavasti:

10 a §

Tietojen antaminen verkkosivustolla

Lautakunnan on pidettävä yllä ajantasaista verkkosivustoa, jolla on helposti saatavilla selkeää ja ymmärrettävää tietoa lautakunnasta ja siellä noudatettavasta menettelystä. Verkkosivustolla on oltava ainakin kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU 5 artiklan 2 kohdan a alakohdassa, 7 artiklan 1 ja 2 kohdassa sekä 15 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot.

Lautakunnan on pyydettäessä annettava 1 momentissa tarkoitetut tiedot kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

10 b §

Tietojen antaminen osapuolille

Lautakunnan on menettelyn alkaessa ilmoitettava osapuolille niiden oikeudesta käyttää avustajanaan tai edustajanaan lakimiestä tai muuta henkilöä sekä kuluttajalle hänen oikeudestaan peruuttaa tekemänsä hakemuksen.

Tämä asetus tulee voimaan päivänä _____ kuuta 20 .

Valtioneuvoston asetus

liikennevahinkolautakunnasta annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta

Valtioneuvoston päätöksen mukaisesti,
lisätään liikennevahinkolautakunnasta annettuun valtioneuvoston asetukseen (551/2002) uusi 9 a ja 9 b § seuraavasti:

9 a §

Lautakunnan on pidettävä yllä ajantasaista verkkosivustoa, jolla on helposti saatavilla selkeää ja ymmärrettävää tietoa lautakunnasta ja siellä noudatettavasta menettelystä. Verkkosivustolla on oltava ainakin kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU 5 artiklan 2 kohdan a alakohdassa, 7 artiklan 1 ja 2 kohdassa sekä 15 artiklan 1 kohdassa tarkoitetut tiedot.

Lautakunnan on pyydettäessä annettava 1 momentissa tarkoitetut tiedot kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

Lautakunnan on menettelyn alkaessa ilmoitettava osapuolille niiden oikeudesta käyttää avustajanaan tai edustajanaan lakimiestä tai muuta henkilöä sekä lausunnonpyytäjänä olevalle luonnolliselle henkilölle hänen oikeudestaan peruuttaa tekemänsä hakemuksen.

9 b §

Lautakunnan on kahden vuoden välein annettava oikeusministeriölle 9 a §:ssä mainitun direktiivin 19 artiklan 3 kohdassa tarkoitetut tiedot.

Tämä asetus tulee voimaan päivänä _____ kuuta 20 .