

Moduuli 5

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu
(ADR) ja verkkovälitteinen
riidanratkaisu

Sisällysluettelo

Johdanto	3
I. Mitä on vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR)?	9
II. Mikä riidanratkaisuelin on?	10
III. Mitkä perusstandardit kaikkien riidanratkaisuelinten on täytettävä?	10
IV. Minkälaisia erilaisia vaihtoehtoisen riidanratkaisun malleja on?	11
V. Pitääkö ottaa huomioon maa- tai toimialakohtaisia tekijöitä?	13
VI. Mitkä ovat sinun oikeudelliset velvoitteesi vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa?.....	15
VII. Sinun ja kuluttajan välille tulee riita, jota et osaa ratkaista. Kuinka vaihtoehtoista riidanratkaisua sovelletaan?.....	15
VIII. Pyörität verkkokauppaa. Mitä on verkkovälitteinen riidanratkaisu?	18
IX. Teet verkkokauppaa. Mitkä ovat velvoitteesi verkkovälitteisellä riidanratkaisuforumilla?	20
X. Sinun ja verkkokauppa-asiakkaan välille tulee riita, jota et osaa ratkaista. Kuinka eurooppalainen verkkovälitteinen riidanratkaisuforumi toimii?	21

**”Vaihtoehtoisen riidanratkaisun avulla
voin ratkaista kiistat kuluttajien kanssa
nopeasti ja yksinkertaisesti.”**

Kauppias

**”On helpottavaa, että on puolueeton
toimija, jonka puoleen voi kääntyä,
jos kauppiaan kanssa tulee riitaa.”**

Kuluttaja

**”Eurooppalaisen verkkovälitteisen
riidanratkaisufoorumin kautta voin käsitellä
toisessa EU-maassa asuvan kuluttajan
reklamaatiot ja parantaa näin
liiketoimintaani.”**

Kauppias

Johdanto

Hyvä yrittäjä!

Tämä käsikirja on osa kuluttajaoikeuteen keskittyvää *Consumer Law Ready* -hanketta, joka on suunnattu erityisesti kuluttajien kanssa toimiville mikroyrityksille sekä pienille ja keskisuurille yrityksille.

Euroopan kuluttajajärjestö BEUC hallinnoi Euroopan laajuista *Consumer Law Ready* -hanketta yhteistyössä Euroopan pk-yritysten kattojärjestön UEAPME:n sekä Euroopan kauppakamarien yhdistyksen Eurochambresin kanssa. Hanketta rahoittaa Euroopan unioni Euroopan parlamentin ja Euroopan komission tuella.

Hankkeen tarkoituksena on auttaa pk-yrityksiä noudattamaan EU:n kuluttajaoikeuden vaatimuksia.

EU:n kuluttajaoikeus koostuu erilaisista laeista, jotka Euroopan unioni on ottanut käyttöön viimeisen 25 vuoden aikana ja jotka jokainen EU:n jäsenvaltio on saattanut osaksi omaa kansallista lainsäädäntöään. Vuonna 2017 Euroopan komissio vei päätökseen projektin, jossa arvioitiin, ovatko säännöt vielä tarkoitukseensa sopivia. Tulos oli kaiken kaikkiaan myönteinen^[1]. Arvioinnin tärkein tulos oli, että viranomaisten on valvottava tarkemmin jo olemassa olevia sääntöjä ja yritysten ja kuluttajien on tunnettava ne paremmin. *Consumer Law Ready* -hankkeen tavoitteena on lisätä kauppiaiden, erityisesti pk-yrittäjien, tietämystä kuluttajien oikeuksista ja vastaavista oikeudellisista velvoitteista.

Käsikirja koostuu viidestä moduulista. Jokainen niistä käsittelee yhtä EU:n kuluttajaoikeuden osa-aluetta:

- Ensimmäisessä moduulissa käsitellään vaatimuksia, jotka koskevat ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja.
- Toisessa moduulissa esitellään kuluttajan oikeutta purkaa etäsopimus tai muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehty sopimus.
- Kolmas moduuli keskittyy muutoksenhakuineihin, joita kauppiaiden on tarjottava, jos sopimuksen ehtoja ei noudateta.
- Neljännessä moduulissa käsitellään hyvän kauppatavan vastaisia käytäntöjä ja kohtuuttomia ehtoja.
- Viidennessä moduulissa esitellään vaihtoehtoisen ja verkkovälitteisen riidanratkaisun alustaa, joka on Euroopan komission hallinnoima virallinen verkkosivusto. Sen tarkoituksena on auttaa kuluttajia ja kauppiaita ratkaisemaan riitansa tuomioistuimen ulkopuolella.

Käsikirja on vain yksi *ConsumerLawReady*-hankkeessa tehdyistä oppimateriaaleista. [Consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)-verkkosivustolta löytyy muita oppimistyökaluja, esimerkiksi videoita, tietovisoja sekä verkkotesti, jonka suorittuaan saa todistuksen. Foorumilla voi myös verkostoitua asiantuntijoiden ja muiden pk-yritysten kanssa.

Käsikirjan viidennen moduulin tavoitteena on esitellä vaihtoehtoista riidanratkaisua (ADR) ja verkkovälitteistä riidanratkaisua. Moduulissa kerrotaan, mitä vaihtoehtoinen riidanratkaisu on, mikä on riidanratkaisuelin, minkälaisia oikeudellisia velvoitteita sinulla kauppiana on vaihtoehtoisen riidanratkaisun osalta ja kuinka vaihtoehtoinen riidanratkaisu toimii. Moduulissa selitetään myös, mitä on verkkovälitteinen riidanratkaisu, minkälaisia oikeudellisia

^[1] Arvioinnista, sen tuloksista ja sitä seuraavista toimista löytyy lisätietoja englanniksi Euroopan komission verkkosivuilta osoitteesta http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

velvoitteita sinulla kauppiaana on verkkovälitteisen riidanratkaisun osalta ja kuinka verkkovälitteinen riidanratkaisu toimii. Mukana on myös vinkkejä siitä, kuinka lakia on helpompaa noudattaa.

Moduulissa esitellään vaihtoehtoista ja verkkovälitteistä riidanratkaisua, joista on säädetty Euroopan parlamentin ja neuvoston vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskevassa direktiivissä 2013/11/EU vuodelta 2013, asetuksen (EY) n:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muutoksissa sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa n:o 524/2013 vuodelta 2013 koskien kuluttajariitojen verkkovälitteistä riidanratkaisua, asetuksen (EY) n:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muutoksissa.

Toivottavasti pidät käsikirjaa hyödyllisenä.

Esimerkkejä

Esimerkki 1, kansallinen versio

Asiakas osti liikkeestäsi kannettavan tietokoneen. Hän palaa viikon päästä ja väittää, ettei laite toimi. Hän haluaa rahat takaisin. Vaikka kannattava tietokone ei toimi enää kuten pitäisi, et usko, että tuote oli viallinen ostohetkellä.

Esimerkki 1, verkkoesimerkki

Naapurimaasta kotoisin oleva asiakas ostaa kannettavan tietokoneen verkkosivuiltasi. Muutama päivä tuotteen toimituksen jälkeen hän kirjoittaa sinulle sähköpostin, jossa hän kertoo, ettei laite toimi, ja pyytää kauppasumman palautusta kokonaisuudessaan. Et usko, että tuote oli viallinen, kun se toimitettiin asiakkaalle.

Esimerkki 2

Myyt liikkeessäsi huonekaluja, taidetta ja muita laadukkaita sisustustuotteita. Asiakas ei ole tyytyväinen ostamansa tuotteen laatuun ja pyytää alennusta. Et ole samaa mieltä asiakkaan kanssa.

Esimerkki 3

Olet vasta avannut ravintolan ja mainostanut mediassa, että avajaisviikon aikana illallisen yhteydessä saa ilmaisen pullon samppanjaa. Samppanja kuitenkin loppuu ennen kuin viikko on ohi eikä uutta toimitusta vielä kuulu. Asiakas ei siksi ole saanut talon puolesta samppanjapulloa ja hän tuntee olonsa huijatuksi.

Edellä on kuvattu sinun ja asiakkaan välisiä riitatilanteita, joita ei välttämättä voi sopia suoraan asiakkaan kanssa. Ehkäpä asiakas kokee, että häntä on kohdeltu epäreilusti, eikä aio enää tehdä ostoksia sinun liikkeessäsi tai verkkokaupassasi. Hän voi julkaista verkossa negatiivisen arvion, joka saattaa taas haitata liiketoimintaasi. Asiakas saattaa jopa haastaa sinut oikeuteen, ja oikeusprosessi vie paljon aikaa, on kallis ja haittaa mainettasi.

Mitä siis riitatilanteissa voi tehdä?

Luonnollisesti on parasta lähtökohtaisesti välttää kiistoja ja riitatilanteita.

Seuraavaksi paras tapa on ratkaista riita suoraan asiakkaan kanssa, jos kiista syntyy.

Jos suoraa ratkaisua ei löydy, oikeustoimet voivat olla yksi vaihtoehto, mutta kuten aiemmin sanottiin, oikeusprosessi voi olla kallis ja aikaa vievä. Lisäksi kannattaa ottaa huomioon, että jos asiakkaasi asuu toisessa EU-maassa, eurooppalaisen lainsäädännön mukaisesti hänellä voi olla oikeus haastaa sinut oikeuteen omassa kotimaassaan¹, mikä voi tehdä asiasta entistä hankalamman ja nostaa kustannuksia sinulle kauppiana.

Onneksi on myös parempi ratkaisu eli vaihtoehtoinen riidanratkaisu.

Tässä moduulissa käsitellään seuraavia aiheita:

¹ Ensimmäisessä moduulissa kerrotaan lisää vaatimuksista, jotka koskevat ennen sopimuksentekoa annettavia tietoja (kappaleessa Kansainvälinen kauppa: mitä tapahtuu, kun tarjoan tuotteitani tai palveluitani kuluttajille, jotka eivät asu samassa maassa kanssani?).

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR) ja verkkovälitteinen riidanratkaisu

- **Vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR)** on sinun ja asiakkaasi välinen tuomioistuimen ulkopuolella tapahtuva riidanratkaisuprosessi, jossa avustaa riidanratkaisuelin².
- **Verkkovälitteinen riidanratkaisu** on vaihtoehtoista riidanratkaisua verkossa. Euroopan komission alustalla on EU-verkkofoorumi, jonka avulla sinä ja verkkoasiakkaasi voitte ratkaista riitoja vaihtoehtoisesti verkossa.

Moduulissa vastataan näihin 10 kysymykseen:

1. Mitä on vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR)? (I)
2. Mitä etua vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta on? (I)
3. Mikä riidanratkaisuelin on? (II)
4. Mitkä perusstandardit kaikkien riidanratkaisuelinten on täytettävä? (III)
5. Minkälaisia tekniikoita riidanratkaisuelimet käyttävät riidanratkaisussa? (IV)
6. Kuinka vaihtoehtoinen riidanratkaisu toimii omassa maassasi ja omalla toimialallasi? (V)
7. Mistä löydät toimialasi riidanratkaisuelimen? (V)
8. Mitkä ovat sinun oikeudelliset velvoitteesi vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa? (VI)
9. Sinun ja kuluttajan välille tulee riita, jota et osaa ratkaista. Kuinka vaihtoehtoista riidanratkaisua sovelletaan? (VII)
10. Kuinka verkkovälitteistä riidanratkaisua käytetään verkkokaupassa? (VIII-X)

² Kun tässä moduulissa puhutaan ADR-elimestä, tarkoitetaan riidanratkaisuelintä, joka täyttää EU-direktiivin vaatimukset ja on siis ilmoitettu Euroopan komissiolle.

Osio I: Vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR)

I. Mitä on vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR)?

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu (Alternative Dispute Resolution, ADR) on prosessi, jonka avulla kuluttajien ja kauppiaiden välisiä kiistoja ratkaistaan oikeuden ulkopuolella. Sitä kutsutaan toisinaan myös ”tuomioistuimen ulkopuoliseksi riitojen ratkaisuksi”. Prosessissa käytetään riidanratkaisuelintä, joka käyttää erilaisia riidanratkaisutekniikoita, mm. sovittelua, välittäjänä toimimista tai näiden yhdistelmiä.

Eurooppalaisen lainsäädännön mukaisesti riidanratkaisuelintä voidaan konsultoida missä tahansa riidassa, joka on aiheutunut kauppiaan ja kuluttajan välisestä sopimuksesta, oli tuote sitten ostettu verkosta tai kaupasta ja asuivat kauppias ja kuluttaja sitten samassa tai eri EU-maassa.



Mitä etua vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta on?

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on helppokäyttöistä
Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on suunniteltu helpoksi ja yleensä se on paljon oikeustoimia vähemmän muodollista.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on puolueetonta
Riidanratkaisuelin noudattaa puolueettomuuden peruseriaatteita, joten sinä ja asiakkaasi tiedätte, että prosessi on reilu kaikille osapuolille.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on edullista
Palvelu on ilmaista tai siitä maksetaan nimellinen korvaus.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on tehokasta
Riidanratkaisuelimelle välitetty kiista ratkaistaan 90 päivän kuluessa, lukuun ottamatta poikkeuksellisia tapauksia.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu edistää mainettasi
Asiakkaasi näkevät vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta käyttämisen merkinä hyvää asiakassuhteiden hoitoa ja sitoutumisestasi reiluuteen ja hyvään asiakassuhteiden hoitoon.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on yksityistä
Toisin kuin oikeustoimet, vaihtoehtoinen riidanratkaisu ei ole julkista, joten käyttämällä riidanratkaisuelintä minimoidaan myös kiistasta mahdollisesti johtuvat imagohaitat.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on joustavaa
Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta tuloksena voi syntyä käytännön ratkaisuja, joita sekä sinä että asiakkaasi voitte pitää käytännöllisempinä kuin lain tai oikeuslaitoksen määräämiä ratkaisuja.

Muistatko johdannossa kerrotun esimerkin?

Naapurimaasta kotoisin oleva asiakas ostaa kannettavan tietokoneen verkkosivuiltasi. Muutama päivä tuotteen toimituksen jälkeen hän kirjoittaa sinulle sähköpostin, jossa hän kertoo, ettei laite toimi, ja pyytää kauppasumman palautusta

kokonaisuudessaan. Et usko, että tuote oli viallinen, kun se toimitettiin asiakkaalle.

Yksinkertainen ratkaisu & meidän neuvomme

Kiista voidaan selvittää vaihtoehtoisen riidanratkaisun avulla. Riidanratkaisuelin kuulee molempia osapuolia ja ehdottaa ratkaisua. Palvelu tarjotaan ilmaiseksi tai nimellistä korvausta vastaan etkä tarvitse asianajajaa. Riidanratkaisuelin etsii ratkaisun sinulle tai kuluttajalle tai ehdottaa kompromissiratkaisua, jota molemmat osapuolet pitävät reiluna. Esimerkiksi voitte sopia, että kannettava tietokone voidaan palauttaa tai että tuotteesta löydetyt viat korjataan.

II. Mikä riidanratkaisuelin on?

Riidanratkaisuelin on puolueeton järjestö tai toimija, joka auttaa kuluttajia ja kauppiaita ratkaisemaan riitoja tuomioistuimen ulkopuolella. Useissa Euroopan maissa on ollut riidanratkaisuelimiä jo jonkin aikaa.

Kuluttajariitalautakunnat, välityslautakunnat, sovittelijat, välittäjät ja jopa oikeusasiamiehet ovat riidanratkaisuelimiä omalla tavallaan.

Kuitenkin aiemmin vaihtoehtoisen riidanratkaisun ongelma oli, että vaihtoehtoista riidanratkaisua saattoi jäsenmaassa olla saatavilla vain tietyillä toimialoilla, esimerkiksi matkailussa tai sähköalalla. Lisäksi aiemmin kaikki riidanratkaisuelimet eivät olleet yhtä itsenäisiä ja niiden prosessit eivät olleet yhtä käyttäjäystävällisiä.

Euroopan unioni tiedosti vaihtoehtoisen riidanratkaisun edut kuluttajille ja kauppiaille. Se ymmärsi, että vaihtoehtoinen riidanratkaisu voi lisätä luottamusta sisämarkkinoihin ja edistää kasvua. Vaihtoehtoista riidanratkaisua alettiin ohjata lainsäädännöllä ongelmien ratkaisemiseksi.

ADR-direktiivi³ tuli voimaan 9.7.2015 ja se koskee:

1. kaikkia kuluttajatoimialoja (paitsi terveydenhuollon ja julkisen korkeakoulutuksen palveluita)
2. kaikkia EU-jäsenmaita
3. verkko-ostoksia ja perinteisiä ostoksia.

Lainsäädännön mukaisesti riidanratkaisuelin voi hakea jäsenmaan toimivaltaiselta viranomaiselta oikeutta alkaa viralliseksi riidanratkaisuelimeksi. Jos riidanratkaisuelin on lainsäädännön mukaisesti viranomaisten rekisteröimä, se täyttää laatuvaatimukset, jotka koskevat yhdenveroista kohtelua, tehokkuutta ja saavutettavuutta. Kun tässä moduulissa puhutaan ADR-elimistä, tarkoitetaan riidanratkaisuelintä, joka täyttää EU-direktiiviin vaatimukset ja on ilmoitettu Euroopan komissiolle.

III. Mitkä perusstandardit kaikkien riidanratkaisuelinten on täytettävä?

ADR-direktiivin mukaisesti ilmoitettujen riidanratkaisuelinten on noudatettava seuraavia standardeja:

Puolueettomuus

Asianmukaisesti ilmoitetut riidanratkaisuelimet ovat tavallisesti täysin riippumattomia kuluttajasta ja elinkeinonharjoittajasta kiistatilanteessa. Joissain tapauksissa elinkeinonharjoittajien ryhmät voivat rahoittaa hyväksytyjä riidanratkaisuelimiä, mutta vain sillä ehdolla, että vaihtoehtoisen riidanratkaisun puolueettomuus taataan.

³ EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON direktiivi 2013/11/EU, annettu 21. päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta

Erityisosaaminen

Asianmukaisesti ilmoitetut riidanratkaisuelimet ovat vaihtoehtoisen riidanratkaisun asiantuntijoita, jotta niiden tarjoamat palvelut ovat sekä yhdenvertaisia että tehokkaita. Elimet ovat myös toimialansa tai -alojensa aineellisen oikeuden asiantuntijoita, esimerkiksi lentomatokustajien oikeuksiin liittyviä kiistoja ratkaiseva riidanratkaisuelin tuntee alan lainsäädännön.

Edullisuus

Asianmukaisesti ilmoitetut riidanratkaisuelimet tarjoavat palveluitaan ilmaiseksi tai nimellistä korvausta vastaan.

Tehokkuus

Asianmukaisesti ilmoitetut riidanratkaisuelimet käsittelevät tapauksen 90 päivän sisällä (paitsi erittäin monimutkaisia tapauksia, joissa saattaa kestää kauemmin). Sinun tai asiakkaan ei tarvitse olla fyysisesti paikalla prosessin aikana. Sinä tai asiakkaasi ette tarvitse asianajajan palveluita.

Läpinäkyvyys

Asianmukaisesti ilmoitetut riidanratkaisuelimet julkaisevat tiedon toimialastaan, käyttämistään prosesseista, mahdollisista kustannuksista ja päätöstensä laillisista seuraamuksista. Elinten on myös julkaistava vuosiraportti, joista selviää käsiteltyjen riitatapausten määrä, niiden tapausten määrä ja luonne, joita elin ei suostunut käsittelemään, sekä tapauksen keskimääräinen selvitysaika.

Tapaustutkimus: Yhdistyneissä kuningaskunnissa huonekalualan kuluttaja-asiamies julkaisee tilastot ja luettelon toimintaan osallistuvista elinkeinonharjoittajista ja lisäksi erilaisia oppaita niin kuluttajille kuin yrityksillekin (<http://www.thefurnitureombudsman.org/>).

Kaikkien asianmukaisesti ilmoitettujen riidanratkaisuelinten on noudatettava näitä perusstandardeja. Kaikki riidanratkaisuelimet eivät kuitenkaan toimi täysin samalla tavalla. Aiemmin

mainittujen standardien lisäksi jotkin riidanratkaisuelimet noudattavat toimiala- tai maakohtaisia lisävaatimuksia. Lisäksi eri riidanratkaisuelimet käyttävät erilaisia vaihtoehtoisen riidanratkaisun tekniikoita.

Siksi voi olla hyvä selvittää, kuinka tietty riidanratkaisuelin toimii, ennen kuin käytät sen palveluita.

IV. Minkälaisia erilaisia vaihtoehtoisen riidanratkaisun malleja on?

Riidanratkaisuelimet voivat käyttää erilaisia tekniikoita, tässä muutama esimerkki:

Sovittelu

Sovittelussa riidanratkaisuelin selvittää riidan tosiasiat, kuuntelee sinun ja asiakkaasi näkemyksen tilanteesta ja auttaa saavuttamaan lopputuloksen, jonka molemmat osapuolet hyväksyvät.

Tapaustutkimus: Belgian kuluttaja-asiamiespalvelusta löytyy useita esimerkkejä tapauksista, joissa löydettiin kompromissi, esimerkiksi alennus seuraavasta ravintolalaskusta tai kuntosalijäsenyyden yhteydessä jäsenyyden väliaikainen keskeyttäminen remontoinnin ajaksi. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Välittäjänä toimiminen

Välittäjä kuuntelee riidan molempia osapuolia, arvioi riidan lopputuloksen ja ehdottaa arvion perusteella ratkaisua.



riidanratkaisun prosessin, mutta elinkeinonharjoittajat eivät saa lisätä myyntipaikkansa toimitusehtoihin lauseketta, jonka mukaan kuluttaja on velvoitettu käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua oikeustoimien sijasta riitatapauksessa.

Tapaustutkimus: Alankomaissa matkailualan reklamaatiolautakunnan päätökset ovat sitovia elinkeinonharjoittajalle ja niitä pitää noudattaa kahden kuukauden sisällä.

Yhdistelmämenetelmät

Jotkut riidanratkaisuelimet yhdistelevät prosessissaan eri tekniikoita. Ne voivat esimerkiksi aloittaa sovittelulla, mutta jos sopuun ei päästä, ne ehdottavat ratkaisua, joka perustuu heidän omaan tilannearvioonsa.

Riidanratkaisuelimen ratkaisut voivat olla sitovia tai ei-sitovia:

- Jotkut riidanratkaisuelimet antavat päätöksiä tai suosituksia ja sinä ja asiakkaasi voitte päättää, hyväksyttekö ne vai ei (ei-sitova).
- Toiset riidanratkaisuelimet tekevät päätöksiä tai suosituksia, joita on noudatettava (sitova). Riidanratkaisuelimen mukaan päätökset voivat olla sitovia vain sinun kohdallasi tai sinun ja asiakkaasi kohdalla.

Huomaa seuraavat asiat ei-sitovista ja sitovista vaihtoehtoisen riidanratkaisun ratkaisuista:

- Jos riidanratkaisuelimen päätös tulee olemaan sitova, sinulle kerrotaan tästä prosessin aluksi.
- Jos sitova päätös tehdään, mutta olet eri mieltä päätöksestä ja kyseenalaistat sen yhdenvertaisuuden, päätös voidaan viedä oikeuteen.
- Elinkeinonharjoittajat ja kuluttajat voivat riitatilanteissa hyväksyä vaihtoehtoisen

Kuten aiemmin kerrottiin, kaikkien asianmukaisesti ilmoitettujen riidanratkaisuelinten on julkaistava tietoja prosesseistaan ja työstään. Nämä tiedot löytyvät riidanratkaisuelimen verkkosivuilta tai ne saa pysyvässä muodossa pyytämällä.

Tapaustutkimus:

Suomessa toimii kolme vaihtoehtoista riidanratkaisuelintä, jotka ovat:

Kuluttajariitalautakunta <http://kuluttajariita.fi/fi/>,
Finanssialan sopimus pohjainen asiakasorganisaatio (FINE)
<https://www.fine.fi/etusivu.html> sekä
Liikennevahinkolautakunta
<https://www.liikennevahinkolautakunta.fi/>.⁴

Kuluttajariitalautakunta voi ratkaista kulutushyödykkeitä koskevia riitoja, joissa ostajana on kuluttaja ja myyjänä on elinkeinonharjoittaja. Lisäksi se antaa ratkaisusuosituksia muun muassa asunnon kauppaan, asumisoikeuden luovutukseen ja asuinhuoneiston vuokraukseen liittyvissä asioissa. Kuluttajariitalautakunta pyrkii saavuttamaan asiassa

⁴ On myös riidanratkaisuelimiä, jotka on merkitty ilmoitetuksi tietyissä maissa, mutta jotka ottavat vastaan valituksia useista eri maista. Esimerkkinä on Yhdistyneessä kuningaskunnassa ilmoitettu autonvuokraukseen liittyviä riitoja käsittelevä Car Rental Conciliation Service -palvelu, joka ottaa vastaan valituksia useista maista.

sovintoratkaisun, mutta jos sovintoon ei osapuolten välillä päästä, se antaa oman ratkaisuehdotuksensa. Asian käsittely on maksutonta ja kirjallista. Molemmat osapuolet vastaavat omista kuluistaan. Lautakunnan päätös ei ole täytäntöönpanokelpoinen, eikä sillä ole tuomion oikeusvaikutuksia. Noin 80% elinkeinonharjoittajista kuitenkin noudattaa lautakunnan päätöstä. Lautakunnan päätökseen ei voi hakea muutosta. Kuluttajariitalautakunta voi kieltäytyä asian käsittelystä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Myös silloin, jos asian ratkaiseminen edellyttäisi asianosaisten tai todistajien suullista kuulemistä, Kuluttajariitalautakunta voi päättää, ettei se anna asiassa ratkaisua. Asia voidaan jättää käsittelemättä myös, jos se on poikkeuksellisen monimutkainen ja vaikeasti selvitettävä.

Finanssialan sopimusperustainen

asiakasorganisaatio (FINE) käsittelee vakuutus-, pankki- tai arvopaperiasioiden riita-asioita ja antaa ratkaisusuositusta toimistomenettelynä sekä Vakuutus-, Pankki- ja Arvopaperilautakunnissa. FINE käsittelee ratkaisukäytännöiltään vakiintuneita ja oikeudellisesti selkeitä riitoja toimistomenettelynä ja lautakunnissa vaikeita ja tulkinnanvaraisia riita-asioita. Myös FINE:n antamat ratkaisut asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiin riitoihin ovat suositusluonteisia ja siten eivät oikeudellisesti sitovia.

Liikennevahinkolautakunta antaa lausuntoja ja suosituksia liikenteessä aiheutuneiden henkilö- ja esinevahinkojen vakuutuskorvauksia koskevissa asioissa sekä liikenneonnettomuuksia koskevissa syyllisyys- ja vastuunjakokysymyksissä. Lautakunta on toimivaltainen käsittelemään kaikkia liikennevakuutuslain soveltamisalaan kuuluvia vahingonkorvausasioita.

V. Pitääkö ottaa huomioon maatai toimialakohtaisia tekijöitä?

Olemme tarkastelleet kaikkia asianmukaisesti ilmoitettuja riidanratkaisuelimiä koskevia perustandardeja sekä erilaisia tekniikoita, joita elimet käyttävät vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa. Useille elinkeinonharjoittajille vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttäminen ei ole pakollista, mutta he usein käyttävät sitä palvelun tarjoamien etujen vuoksi. Elinkeinonharjoittajat voivat tehdä tietoihin perustuvan päätöksensä vaihtoehtoisen riidanratkaisun käyttämisestä ja valita riidanratkaisuelimen aiemmin käsiteltyjen tietojen perusteella.

On kuitenkin tärkeää huomata, että liiketoimintasi vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun voi liittyä **lisävaatimuksia** maasi ja toimialasi mukaan.

Tässä osiossa selvitämme, koskevatko lisävaatimukset sinua.


Joissain maissa tietyillä toimialoilla on käytettävä tiettyjä riidanratkaisuelintä. Joissain tapauksissa nämä riidanratkaisuelimet eivät kuitenkaan ole asianmukaisesti vaihtoehtoisen riidanratkaisun lainsäädännön mukaan ilmoitettuja elimiä.

Esimerkki: Irlantilaisten pankkien on pakko osallistua Irlannin talouspalveluiden asiamiehen vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun, mutta tämä riidanratkaisuelin ei vielä ole asianmukaisesti ilmoitettu elin Irlannissa.

Lisäksi yritykset voivat olla "sitoutuneita" vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun, mutta käyttävät riidanratkaisuelintä, joka on ilmoitettu toisesta EU-jäsenmaasta. Esimerkiksi useissa Euroopan maissa autonvuokrausyritykset ovat sitoutuneet käyttämään Yhdistyneissä kuningaskunnissa asianmukaisesti

ilmoitettua riidanratkaisuelintä eli European Car Rental Conciliation Service -palvelua.

Jotkut elinkeinonharjoittajat ovat jäseniä alan järjestössä, joka välittää asiakkaiden valitukset tietyille riidanratkaisuelimelle.

 Suomessa elinkeinonharjoittajalla ei ole velvollisuutta osallistua vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn. Huomioi kuitenkin, että jos et vastaa valitukseen, Kuluttajariitalautakunta voi ratkaista asian yksipuolisella päätöksellä, jolloin ratkaisu tehdään kuluttajan vaatimusten mukaisesti, jos ne eivät ole selvästi perusteettomia. Et siis voi välttyä päätökseltä jättämällä vastaamatta Kuluttajariitalautakunnalle, paitsi silloin, jos ei ole olemassa näyttöä siitä, että olisit saanut asian tietoosi.

Tapaustutkimus:

Kuinka vaihtoehtoisen riidanratkaisun prosessi toimii Suomessa?

Kuluttajariitalautakunta:

Asia tulee lautakunnassa vireille kuluttajan kirjallisella tai sähköisellä valituksella. Elinkeinoharjoittajalle lähetetään vastauspyyntö ja sen mukana valitusasiakirjat. Molemmille osapuolille varataan vielä mahdollisuus ottaa kantaa toistensa lausumiin ja mahdollisiin selvityksiin. Lautakunta voi tarpeen vaatiessa hankkia asiantuntijalta lausunnon, mutta useimmiten tarvittava erityisalan asiantuntemus löytyy lautakunnasta. Käsittely on kirjallinen.

Kun asia on valmistelun jälkeen valmis ratkaistavaksi, jaoston esittelijä esittelee ratkaisuehdotuksen jaostolle. Jaosto päättää kokouksessaan ratkaisusuosituksesta. Tärkeimmät asiat siirretään jaostoista vielä täysistuntokäsittelyyn. Päätöksessään lautakunta joko suosittelee hyvitystä, ei suosittelee hyvitystä tai jättää ratkaisun antamatta esimerkiksi puuttuvan toimivallan vuoksi. Jos päätöksessä on suositettu hyvitystä,

valituksen tehneen on otettava yhteys toiseen osapuoleen käytännön toimien sopimiseksi.

Jos hyvitystä ei ole suositettu, asia on lautakunnassa loppuun käsitelty. Joissakin tapauksissa lautakunta ei voi antaa suositusta lainkaan.

Lautakunta seuraa aktiivisesti päätösten noudattamista osapuolten ilmoittamista tiedoista ja päätösten noudattaminen tarkistetaan neljästi vuodessa. Päätökset, joita ei ole noudatettu, luetteloidaan erikseen ja luettelo on julkinen.

Kuluttajariitalautakunnassa käsitellyn asian voi aina viedä oikeuden käsiteltäväksi. Lisätietoja:

<http://kuluttajariita.fi/fi/index/valituksenteko/valituksenkäsittely.html>

FINE:

Riita-asia tulee FINEssä vireille kirjallisella tai sähköisellä valituksella, jossa valittajan on yksilöitävä vastapuolena oleva palveluntarjoaja ja vaatimus perusteineen. Riita-asian käsittely on kirjallista, ellei toimisto tai lautakunta erityisestä syystä päättää kuulla asianosaisia tai muita tahoja suullisesti. FINE voi omasta aloitteestaan kuulla riippumatonta asiantuntijaa tai hankkia asiantuntijalausannon.

Lautakunnassa pyritään yksimielisiin päätöksiin. Jos lautakunnan jäsenet eivät pääse neuvottelussa ratkaisusta yksimielisyyteen, suoritetaan äänestys.

Toimiston ja lautakunnan ratkaisut toimitetaan osapuolille kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla. Toimiston ratkaisun jälkeen riita-asia voidaan käsitellä lautakunnassa, jos asiakas pyytää sitä perustellusta syystä. Lisätietoja:

<https://www.fine.fi/tietoafinesta/organisaatio/ohjesaanto.html>.


Liikennevahinkolautakunta:

Lausuntoa voi pyytää liikennevahinkolautakunnalta liikennevakuutuslain nojalla ratkaistavassa

korvausasiassa, kun vakuutusyhtiö on antanut asiassa korvauspäätöksen, vuoden kuluessa korvauspäätöksen antamispäivästä ja mikäli korvausasiaa ei ole ratkaistu tuomioistuimen lainvoimaisella tuomiolla.

Lausuntopyyntö tulee tehdä kirjallisesti ja Liikennevahinkolautakunta pyytää asiaan liittyviltä/osallisilta vakuutusyhtiöiltä lausuntopyyntönsä johdosta vastineet. Vakuutusyhtiöt toimittavat lautakunnalle käytössään olevat vahinkoon liittyvät asiakirjat. Asian käsittely liikennevahinkolautakunnassa on maksutonta. Lausunto postitetaan sekä lausunnonpyytäjälle että vakuutuslaitokselle. Lausuntoihin ei voi hakea muutosta. Lisätietoja:

<https://www.liikennevahinkolautakunta.fi/>

 Suomessa verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteyspisteenä rajat ylittävän kaupan kysymyksissä toimii Euroopan kuluttajakeskus. Lisätietoa saat: <https://www.ecc.fi/>

VI. Mitkä ovat sinun oikeudelliset velvoitteesi vaihtoehtoisessa riidanratkaisussa?

Jos joudut toimialasi ja/tai toimintamaasi perusteella (katso kohta V) käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua tai jos olet sitoutunut käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua, sinuun voi päteä oikeudellinen velvoite kertoa asiakkaillesi vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta. Lisää yksityiskohtaista tietoa velvoitteista löytyy alta ja tarkistuslistasta.

1. Ennen riitaa

Jos olet velvoitettu tai sitoutunut käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua, sinun on kerrottava verkkosivuillasi (jos sinulla on sellaiset) sekä soveltuvin osin asiakassopimustesi yleisissä

ehdoissa asiakkaillesi, mitä riidanratkaisuelintä tai -elimiä käytät. Kun ilmoitat tiedon, sinun on ilmoitettava myös riidanratkaisuelimen tai -elinten verkkosivujen osoite.

2. Riitatilanteessa asiakkaan kanssa:

Jos olet velvoitettu tai sitoutunut käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua (kts. yllä) ja päädyt riitatilanteeseen, jota et saa selvitettyä suoraan asiakkaan kanssa, sinun on kerrottava asiakkaalle velvoitteistasi ja sitoutumisestasi vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun, asian selvittämiseen käytettävästä riidanratkaisuelimestä tai -elimistä ja kerrottava, käytetäänkö kyseisen riidan ratkaisemiseen kyseisen riidanratkaisuelimen tai -elinten palveluita. Tiedot on annettava asiakkaalle paperilla tai muussa kestävässä muodossa, jonka asiakas voi tallentaa sähköisesti (esim. sähköpostiviestissä tai USB-tikulla).

VII. Sinun ja kuluttajan välille tulee riita, jota et osaa ratkaista. Kuinka vaihtoehtoista riidanratkaisua sovelletaan?

Kun asiakas on tehnyt valituksen liiketoiminnastasi, saat ilmoituksen asiasta riidanratkaisuelimeltä.

Saat tiedon mukana lisätietoja prosessista. Jos tarvitset vielä lisätietoja, saat niitä riidanratkaisuelimeltä sen verkkosivuilta tai olemalla yhteydessä suoraan elimeen.

Sen mukaan, mitä ovat velvoitteesi elinkeinonharjoittajana, voit tässä vaiheessa valita, osallistutko vaihtoehtoisen riidanratkaisun prosessiin. Jos et, asiakas voi viedä asiaa eteenpäin muualla.

Tässä vaiheessa on myös mahdollista sopia asia välittömästi ja lopettaa prosessi, esimerkiksi tarjoamalla asiakkaalle korvausta.

Voit valita myös vaihtoehdoisen riidanratkaisumenettelyn jatkamisen ja kertoa oman kantasi asiasta. Vaihtoehtoiseen riidanratkaisuprosessiin saattaa kuulua useita sinun ja asiakkaan kuulemisia.

Kun prosessi etenee, riidanratkaisuelin selittää kaikki vaadittavat tai mahdolliset vaiheet ja niiden seuraukset.

Kun lopputulokseen on päästy, se on sitova tai ei-sitova päätöksen tehneen riidanratkaisuelimen mukaan.

Riitaa selvittäessä riidanratkaisuelin selittää myös ehdotetun ratkaisun käytännön vaikutukset. (Esimerkiksi jos elin ehdottaa, että myönnetään asiakkaalle rahallisen korvauksen viallisesta kannettavasta tietokoneesta, elimen pitää myös kertoa, mihin mennessä maksu on suoritettava, voitko valittaa ehdotetusta ratkaisusta oikeuteen jne.)



Linkejä toimielinten ratkaisutietokantoihin:

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin voit tutustua täällä:

<http://kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut.html>

FINE:n ratkaisuja löydät täältä:

<https://www.fine.fi/ratkaisutietokannat.html>

Liikennevahinkolautakunnan lausunnot on luettavissa täällä:

<https://www.liikennevahinkolautakunta.fi/Precedents>

Osio II: Verkkovälitteinen riidanratkaisu

VIII. Pyörität verkkokauppaa. Mitä on verkkovälitteinen riidanratkaisu?

Verkkokaupan kasvun myötä myös verkko-ostoksiin liittyvien kiistojen määrä on noussut. Tällaisissa riitatilanteissa sinä kauppiaina et tavallisesti ole ikinä tavannut asiakasta kasvotusten eikä teillä edes välttämättä ole yhteistä kieltä. Tämä voi tehdä riitojen ratkaisemisesta entistä monimutkaisempaa.

Esimerkkejä

Esimerkki 1

Myyt verkossa mittaustyökaluja useisiin EU-maihin. Eräänä päivänä saat sähköpostin kielellä, jota et puhu. Viesti näyttää olevan kuluttajalta, joka ei ole tyytyväinen ostamaansa tuotteeseen ja haluaa rahansa takaisin. Palautusoikeus on kuitenkin jo umpeutunut ja olet varma, ettei myymäsi tuote ollut viallinen.

Esimerkki 2

Myyt verkossa käsin tehtyjä koruja. Kuluttaja tilaa kaulakorun, joka on tehty korukivistä ja lasihelmistä. Se on kuitenkin rikki, kun koru toimitetaan asiakkaalle. Syy ei mielestäsi ole sinun, sillä pakkauksesi tavallisesti estää korujen hajoamisen.

Esimerkki 3

Tai et saa maksua, vaikka olet lähettänyt asiakkaalle hänen tilaamansa kaulakorun. 🇫🇮 Suomessa et voi saattaa kuluttajariita-asiaa vireille Kuluttajariitalautakunnassa tai FINE:ssä, vaan ainoastaan kuluttaja voi tehdä sen.

Liikennevahinkolautakunnassa kumpi tahansa osapuoli voi saattaa asian vireille.

Euroopan komissio loi verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin, jotta sinun olisi helpompi selvittää kiistoja verkkoasiakkaidesi kanssa. Foorumi on luotu EU-lainsäädännön kuluttajariitojen verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevan asetuksen perusteella.⁵

Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi aloitti toimintansa helmikuussa 2016 ja sitä voidaan käyttää ratkaisemaan mikä tahansa sopimukseen liittyvä riita, joka liittyy verkosta ostettuihin tuotteisiin tai palveluihin, kun sekä elinkeinonharjoittaja että kuluttaja ovat kummatkin EU-maissa tai Euroopan talousalueella.

ec.europa.eu/odr



Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi on suunniteltu helpottamaan viestintää sinun, asiakkaasi ja riidanratkaisuelimen välillä. Koska verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi käyttää ainoastaan ilmoitettuja riidanratkaisuelimiä, ensimmäisessä osiossa käsitellyt ilmoitettujen riidanratkaisuelinten laatuvaatimukset koskevat myös verkkovälitteistä riidanratkaisua (OSIO I: VAIHTOEHTOINEN RIIDANRATKAISU (ADR)).

Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi tekee vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta vieläkin helpompaa,

⁵ EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EU) N:o 524/2013, annettu 21. päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta

sillä se tarjoaa automaattiset käännökset kaikkien EU-kielten välillä sekä tietoa ja tukea koko prosessin ajan.

Esimerkkejä

Esimerkki 1

Asiakkaasi haluaa rahansa takaisin, mutta palautusaika on jo umpeutunut.

Tämän seurauksena saat ilmoituksen verkkovälitteiseltä riidanratkaisuforumilta, että kyseinen asiakas on tehnyt valituksen. Rekisteröidyt alustalle ja näet, että useat riidanratkaisuelimet voivat auttaa sinua löytämään ratkaisun. Ehdotat foorumia käyttäen tiettyä riidanratkaisuelintä ja asiakas hyväksyy sen. Riita siirtyy automaattisesti riidanratkaisuelimelle. Riidanratkaisuelin pyytää ensin lisätietoja sinulta ja asiakkaaltasi ja sen jälkeen ehdottaa, että korvaat asiakkaalle 25 prosenttia tuotteen hinnasta, sillä tiedot verkkosivuillasi eivät olleet tarpeeksi selkeitä. Tämä sopii teille molemmille ja tapaus on käsitelty. Koko prosessin ajan sekä sinä että asiakkaasi voitte käyttää omaa äidinkieltänne, sillä foorumi tarjoaa käännökset.

Esimerkki 2

Asiakkaasi valittaa rikkoutuneesta kaulakorusta verkkovälitteisen riidanratkaisuforumin kautta. Sovitte, mitä riidanratkaisuelintä käytetään ja riita siirretään sinne. Riidanratkaisuelin tutkii pakkauksen ja tutustuu tosiasioihin ja tulee siihen lopputulokseen, että asiakas on oikeassa ja ehdottaa, että sinä korvaat korun asiakkaalle. Vaikka olet yllättynyt lopputuloksesta, olet tyytyväinen, että riidanratkaisuelin teki päätöksensä tasapuolisesti.

Esimerkki 3

Jos olet verkkokauppias ja haluat kertoa asiakkaillesi, että olet sitoutunut hoitamaan asiakassuhteita, voit rekisteröityä foorumille elinkeinonharjoittajana, vaikka sinusta ei ole tehtykään yhtään valitusta.

kaikki sinusta foorumilla tehdyt valitukset tulevat varmasti haluamaasi sähköpostiosoitteeseen.

IX. Teet verkkokauppaa. Mitkä ovat velvoitteesi verkkovälitteisellä riidanratkaisuforumilla?

Jos teet verkkokauppaa, sinua koskevat seuraavat velvoitteet verkkovälitteisen riidanratkaisuforumin osalta. Nämä velvoitteet KOSKEVAT KAIKKIA VERKKOKAUPPIAITA, aikovat he sitten käyttää verkkovälitteistä riidanratkaisuforumia tai eivät.

1. Sinun pitää ilmoittaa sähköpostiosoitteesi selvästi verkkosivuillasi. Pelkkä vuorovaikutteinen yhteydenottolomake ei riitä.
2. Sinun on lisättävä verkkosivullesi linkki eurooppalaiselle verkkovälitteiselle riidanratkaisuforumille: ec.europa.eu/odr. Linkin on oltava verkkosivuilla näkyvällä paikalla ja helposti saatavilla.⁶

Jos teet verkkokauppaa **ja** olet lisäksi velvoitettu tai sitoutunut käyttämään vaihtoehtoista riidanratkaisua (lue lisää osiosta V), sinun on myös tehtävä seuraavat asiat:

1. Kerro asiakkaillesi verkkovälitteisestä riidanratkaisuforumista ja mahdollisuudesta käyttää sitä riitojen selvittämiseksi. Sinun on lisättävä verkkosivullesi linkki eurooppalaiselle verkkovälitteiselle riidanratkaisuforumille. Lisäksi kannattaa lisätä tietoa verkkovälitteisestä riidanratkaisuforumista asiakassopimustesii vakioehtoihin.

⁶ Voit käyttää valmiita bannereita ja varmistaa, että täytät lakisääteisen vaatimuksen (bannerit saatavilla kaikilla EU-kielillä). Bannerit löytyvät osoitteesta: http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

Kun olet rekisteröitynyt foorumille, asiakkaidesi on helpompi olla kanssasi yhteydessä ja varmistat, että

2. Kun lähetät asiakkaallesi sähköpostin, jossa ehdotat riidanratkaisuelimen käyttöä, sinun pitää lisätä viestiin myös linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisuforumille.

X. Sinun ja verkkokauppa-asiakkaan välille tulee riita, jota et osaa ratkaista. Kuinka eurooppalainen verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi toimii?

- Asiakas tekee valituksen foorumilla.⁷
- Saat sähköpostitse ilmoituksen, jos sinusta on tehty valitus.
- Napsauta linkkiä, mene foorumille ja rekisteröidy, jos et ole vielä rekisteröitynyt, niin näet valituksen.
- Valitse riidanratkaisuelin, jota haluat käyttää (tai jota olet velvoitettu käyttämään toimialasi/maasi sääntöjen mukaisesti), ja lähetä ehdotus asiakkaallesi.
- Asiakas voi hyväksyä riidanratkaisuelinehdotuksesi tai ehdottaa toista riidanratkaisuelintä foorumilta löytyvästä luettelosta.
- Kun pääsette yhteisymmärrykseen riidanratkaisuelimestä, valitus siirtyy riidanratkaisuelimelle.
- Kun valitus on siirretty riidanratkaisuelimelle, sovelletaan kyseisen elimen sääntöjä ja prosesseja.
- Saat sähköpostilla tietoa tapauksesi etenemisestä ja voit osallistua prosessiin tarpeen mukaan verkkovälitteisellä riidanratkaisuforumilla.
- Voit käyttää käännöstyökälyä, jos sinun pitää kääntää asiakirjoja ja viestejä, joita saat ja lähetät.

- Verkkovälitteisen riidanratkaisun prosessi saatetaan päätökseen 90 päivän sisällä.

Foorumilla on myös selkeät käyttöohjeet. Löydät ohjeet verkkovälitteisen riidanratkaisuforumin käyttöohjeista (ec.europa.eu/odr).



⁷ Maissa, joissa elinkeinonharjoittajan aloittama verkkovälitteinen riidanratkaisu on mahdollista, pääkouluttaja lisää varauksen, että kuvaus liittyy asiakkaan aloittamaan verkkovälitteisen riidanratkaisun prosessiin, mutta myös elinkeinonharjoittajan aloittama verkkovälitteinen riidanratkaisu on mahdollinen.

Liitteet

KAIKILLE elinkeinonharjoittajille

Kun joudut riitatilanteeseen asiakkaan kanssa

Tarkistuslista – vaihtoehdoisen riidanratkaisun velvoitteet

Ennen kuin joudut riitatilanteeseen asiakkaan kanssa

Tarkistuslista – vaihtoehdoisen riidanratkaisun velvoitteet

- Oletko kertonut asiakkaallesi vaihtoehdoisen riidanratkaisun mahdollisuudesta?
- Oletko kertonut siitä asiakkaallesi sähköpostitse, paperilla tai muussa kestävässä muodossa?
- Oletko kertonut asiakkaallesi (sähköpostitse, paperilla tai muussa kestävässä muodossa), käytätkö riidan ratkaisemisessa riidanratkaisuelintä?

VERKKOKAUPPIAILLE

Ennen kuin joudut riitatilanteeseen asiakkaan kanssa

Tarkistuslista – vaihtoehtoisen riidanratkaisun velvoitteet

Huomaathan, että sinun on myös täytettävä aiemman tarkistuslistan vaatimukset.

1. Onko sähköpostiosoitteesi verkkosivuiltasi helposti löydettävissä?

HUOM. Verkkoyhteydenottolomake, jossa ei ole sähköpostiosoitetta, ei riitä vaatimuksen täyttämiseksi.

2. Löytyykö verkkosivuiltasi helposti linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisufoorumille (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Kun joudut riitatilanteeseen asiakkaan kanssa

Tarkistuslista – vaihtoehtoisen riidanratkaisun velvoitteet

Jos ehdotat kuluttajalle riidanratkaisuelimen käyttämistä, kerrotko kuluttajalle myös verkkovälitteisestä riidanratkaisufoorumista ja lisäätkö sähköpostiin foorumin linkin?

Määritelmät vaihtoehtoisen riidanratkaisun sanastoon (lainsäädännöstä)

”**Kuluttaja**” tarkoittaa luonnollista henkilöä, joka toimii tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa.

”**Elinkeinoharjoittaja**” tarkoittaa luonnollista henkilöä tai yksityisessä tai julkisessa omistuksessa olevaa oikeushenkilöä, joka toimii tarkoituksessa, joka kuuluu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa, mukaan luettuna elinkeinoharjoittajan nimissä tai puolesta toimivat henkilöt.

”**Valtion sisäinen riita**” tarkoittaa sopimusta koskevaa riitaa, joka johtuu kauppaa- tai palvelusopimuksesta, jos kuluttaja tilatessaan kyseisen tavaran tai palvelun asuu siinä jäsenvaltiossa, johon elinkeinoharjoittaja on sijoittautunut.

”**Vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely**” tarkoittaa valtion sisäisten ja valtion rajat ylittävien riitojen sopimismenettelyjä tuomioistuimen ulkopuolella, kun riidat koskevat myynti- tai palvelusopimusten sopimusvelvoitteita ja elinkeinoharjoittaja on rekisteröitynyt unionin jäsenmaahan ja kuluttaja asuu Euroopan unionissa. Menettelyssä käytetään riidanratkaisuelintä, joka ehdottaa tai määrää ratkaisun tai tuo osapuolet yhteen tarkoituksena ratkaista asia yhteisymmärryksessä.

”**Verkkomyynti- tai palvelusopimus**” tarkoittaa myynti- tai palvelusopimusta, jossa elinkeinoharjoittaja tai tämän nimissä toimiva taho on tarjonnut tavaroita tai palveluita verkkosivulla tai muussa sähköisessä muodossa ja kuluttaja on tilannut tavaroita tai tuotteita kyseiseltä verkkosivulta tai muussa sähköisessä muodossa.

”**Sähköinen muoto**” tarkoittaa sähkölaitetta, jolla prosessoidaan (mukaan lukien digitaalinen pakkaaminen) ja säilötään dataa, joka on kokonaisuudessaan välitetty, siirretty ja vastaanotettu kaapelin tai radion kautta tai optisesti tai sähkömagneettisesti (esim. sähköposti tai videoviesti).

Linkit lainsäädäntöön

[Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU](#), annettu 21. päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (saatavilla kaikilla EU-kielillä)

[Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus \(EU\) N:o 524/2013](#), annettu 21. päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (saatavilla kaikilla EU-kielillä)

VASTUUVAPAUCLAUSEKE:

Asiakirja on Euroopan komission tekemä, mutta se kuvastaa vain kirjoittajien mielipiteitä. Euroopan komissio tai kirjoittajat eivät ole vastuussa tässä käsikirjassa olevien tietojen käytöstä.

Asiakirja ei ole laillisesti sitova eikä virallinen EU- tai kansallisen lainsäädännön tulkinta. Käsikirjassa ei anneta tyhjentävää tai täydellistä lainopillista neuvontaa. Käsikirjan tarkoituksena ei ole korvata ammattimaista lainopillista apua tietyissä kysymyksissä. Lukijoiden on hyvä myös huomata, että lakiehdotuksista neuvotellaan parhaillaan sekä EU:n että kansallisilla tasoilla: tarkista moduulin paperiversioon mahdollisesti tulleet päivitykset aina verkkosivuilta osoitteesta www.consumerlawready.eu.

