

Hoida kuluttajariidat tyyllillä

Yrityskuvaan vaikuttaa suuresti tapa, jolla yritys hoitaa mahdolliset riitatilanteet kuluttajien kanssa. Myyjien ja palveluntarjoajien maine voi olla joskus pienestä kiinni, ja usein on yritysten etujen mukaista hoitaa riita-asiat tuomioistuinten ulkopuolella. Riitatilanteiden asianmukainen hoitaminen ja menettelytavoista viestiminen nettisivuilla on merkki siitä, että yritys on luotettava ja toimii vastuullisesti lainsäädäntöä noudattaen. Lähtökohtana ja tavoitteena on tietenkin kaikkien osapuolien aikaa, vaivaa ja rahaa säästävä pyrkimys sovintoon.

Tuomioistuinkäsittelylle on vaihtoehtoja

Jos sovinto ei vaikuta mahdolliselta, Suomessa tuomioistuimen ulkopuolista riidanratkaisua tarjoavat [kuluttajariitalautakunta](#), [liikennevahinkolautakunta](#) ja [vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE](#).

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton, riippumaton ja kustannustehokas ratkaisuelin. Lautakunta ratkaisee kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä erimielisyyksiä, jotka koskevat kulutustavaroita ja -palveluja, asuntokauppaa, huoneenvuokraa, asumisoikeuden luovutusta ja takaus- ja panttaussitoumuksia. Lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta ratkaisukäytännöllään, joka voi antaa osviittaa myös mahdollisen tuomioistuinkäsittelyn lopputuloksesta.

Lautakunnan jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Käsittely on maksutonta, mutta osapuolet vastaavat itse asian selvittämiseen liittyvistä kuluista. Asiamiehen käyttäminen on sallittua, mutta lähtökohtana on, että lautakunnassa voi asioida myös ilman juristiapua.

Lautakunnan päätökset ovat suosituksia, mutta niitä kuitenkin noudatetaan noin 80 prosentissa tapauksista. Noin puolet kuluttajariitalautakunnan ratkaisuista päättyy yritykselle myönteiseen ratkaisuun.

Sovinto on mahdollista tehdä myös lautakunnan käsittelyn aikana.

Kansainväliset kuluttajariidat

Pohjoismaissa tuomioistuinkäsittelylle vaihtoehtoisia menettelyjä on ollut pidempään tarjolla, ja nyt myös Euroopan unioni kannustaa yrityksiä tämän tyyppiseen toimintaan. [ADR-direktiivin](#) (Alternative Dispute Resolution) mukaan kaikissa jäsenvaltioissa on oltava tuomioistuimen ulkopuolinen ratkaisuelin tai useampia sellaisia. Tarkoituksena on luoda laadukas, oikeudenmukainen ja edullinen tapa saada kuluttajariidat ratkottua. Riidan osapuolten vallassa on päättää, halutaanko näitä menettelyjä käyttää vai viedä asia tuomioistuimeen.

Joissain maissa riidanratkaisuelinten perustaminen on vielä kesken, mutta komissio on syyskuussa 2016 julkaissut [listan](#) jo toimivista riidanratkaisuelimistä eri maissa. Näiden elinten pitää antaa ratkaisusuositus pääsääntöisesti 90 päivän kuluessa.

Tiedottaminen vaihtoehtoista on pakollista

Kuluttajasuojalain tammikuussa 2016 voimaan tulleen uuden säännöksen mukaan kuluttajakauppaa käyvän elinkeinonharjoittajan on pidettävä verkkosivustolla kuluttajien saatavissa helposti, selkeästi ja ymmärrettävästi tieto vähintään yhdestä vaihtoehtoisesta toimivaltaisesta riidanratkaisuelimestä. Vastaavat tiedot on mainittava myös

vakioehdoissa, jos yritys käyttää sellaisia. Kuluttajan tekemän virheilmoituksen ja tuloksettomien neuvottelujen jälkeen yrityksen on annettava nämä tiedot kuluttajalle kirjallisesti.

Kuluttajakauppaa tekevät yritykset voivat hoitaa asian kuntoon lisäämällä nettisivuilleen maininnan siitä, että jos kaupasta syntyy erimielisyyttä, jota ei saada neuvotteluteitse sovittua, kuluttajalla on oikeus tuomioistuinkäsittelyn sijaan saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Lisäksi on mainittava kuluttajariitalautakunnan nettiosoite www.kuluttajariitalautakunta.fi. On hyvä huomioida myös, että kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä, ellei kuluttaja ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

Verkkokauppariitojen selvittämisen next level

Kuluttajakauppa siirtyy yhä enemmän verkkoon ja riidanratkaisu seuraa perässä. Komissio avasi helmikuussa 2016 verkon kautta tehtyjä sopimuksia koskevan riidanratkaisuväylän kuluttajille. Tämä ns. [ODR-asetukseen](#) (Online Dispute Resolution) perustuva palvelu on verkkovälitteistä riidanratkaisua, jonka avulla riita saadaan tuomioistuimen ulkopuoleisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi yrityksen kotimaassa. [ODR-foorumilla](#) kuluttaja ja yritys voivat asioida omalla äidinkielellään ja hoitaa riidan verkossa ilman asiamiestä.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely on yleensä halvempi, epämuodollisempi ja nopeampi kuin tuomioistuinmenettely. Menettely alkaa valituksen tekijän kirjallisella valituksella foorumiin. Tämän jälkeen osapuolten tulee valita riidanratkaisuelin, jolle järjestelmä välittää tiedot riidasta. Riidanratkaisuelin selvittää voiko se ottaa asian käsiteltäväksi ja pyytää mahdollisesti lisätietoja.

Jos käsittely aloitetaan, riidanratkaisuelin ilmoittaa ratkaisustaan osapuolille. Menettely kestää pääsääntöisesti 90 päivää.

Kuten ADR-menettelyssä, ODR-foorumin käyttäminen on vapaaehtoista, mutta tiedottaminen siitä pakollista. Verkkokauppojen on laitettava verkkosivustolleen ODR-foorumin linkki (<http://ec.europa.eu/odr>) ja sähköpostiosoitteensa, jota kuluttaja voi käyttää käynnistääkseen asian käsittelyn ODR-foorumilla. Tämä on sekä lakisääteinen velvoite että yrityksen edun mukaista, jotta se voi näyttää toimivansa luotettavasti.

ODR-yhteyspisteenä rajat ylittävän kaupan kysymyksissä toimii [Euroopan kuluttajakeskus](#).

Maija Kärkäs

päällikkö, Enterprise Europe Network