

# FINLANDS FÖRFATTNINGSSAMLING

Utgiven i Helsingfors den 31 december 2015

---

---

1696/2015

## Lag om lösning av konsumenttvister utanför myndigheter

I enlighet med riksdagens beslut föreskrivs:

1 §

### *Tillämpningsområde*

Denna lag gäller alternativa tvistlösningsorgan utanför domstol vilka har anmälts till Europeiska kommissionen i enlighet med artikel 20.2 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, nedan *direktivet*, samt det tvistlösningsförfarande som iakttas i organen. Denna lag tillämpas dock inte på myndigheter vars uppgift är att avgöra meningsskiljaktigheter mellan konsumenter och näringsidkare.

Lagen tillämpas på tvister som gäller avtal om konsumtionsnyttigheter och tvister som gäller anskaffning av konsumtionsnyttigheter mellan konsumenter och i Finland etablerade näringsidkare, när tvisterna förs till tvistlösningsorganet av konsumenter.

Bestämmelser om ansökan om att bli införd i den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som förs av Europeiska kommissionen utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

2 §

### *Tvistlösningsorganets sammansättning i vissa fall*

Om ett tvistlösningsorgan är sammansatt av fler än en person som svarar för tvistlösning och organet har företrädare för näringsidkare och konsumenter, ska näringsidkarnas och konsumenternas företrädare vara lika många.

3 §

### *Skyldighet att behandla tvister*

Tvistlösningsorganet ska behandla konsumenttvister som hör till dess verksamhetsområde, när tvisterna förs till organet av konsumenter. Tvistlösningsorganet kan dock avstå från att behandla en konsumenttvist som har förts till det för avgörande, om grunden för avstående är förenlig med artikel 5.4 och 5.5 i direktivet och finns inskriven i förfarandereglerna för tvistlösningsorganet.

RP 74/2015  
EkUB 13/2015  
RSv 69/2015

Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU (32013L0011); EUT L 165, 18.6.2013, s. 63 – 79

4 §

*Behörighet för den som svarar för tvistlösning*

Den som svarar för tvistlösning ska ha behövliga kunskaper och färdigheter inom alternativ tvistlösning vid konsumenttvister eller inom domstolsbehandling av dem samt allmän kändedom om lagstiftning.

5 §

*Oavhängighet och opartiskhet hos den som deltar i tvistlösning*

Den som deltar i tvistlösning ska utses till uppdraget tills vidare eller för en mandatperiod som är tillräckligt lång för att oavhängigheten i hans eller hennes verksamhet ska kunna säkerställas. Han eller hon får inte avsättas från sitt uppdrag utan vägande skäl.

Den som deltar i tvistlösning får inte ta emot anvisningar från någondera parten eller parternas företrädare och det arvode som betalas till honom eller henne får inte vara kopplat till resultatet av förfarandet.

6 §

*Jäv för den som deltar i tvistlösning*

På jäv för den som deltar i tvistlösning tillämpas bestämmelserna om domarjäv med undantag av 13 kap. 7 § 2 mom. i rättegångsbalken.

7 §

*Inledande och beredning av ett ärende*

Ett ärende inleds vid tvistlösningsorganet genom en skriftlig eller elektronisk ansökan.

Det tvistlösningsorgan som har tagit emot ansökan ska av näringsidkaren begära ett bemötande av ansökan, om det inte är uppenbart onödigt. Tvistlösningsorganet får avgöra ett ärende, även om näringsidkaren inte har lämnat in något bemötande.

Parterna ska ges möjlighet att inom skälig tid yttra sig om det material som har lämnats in till tvistlösningsorganet och som tvistlösningen grundar sig på.

Tvistlösningsorganet ska utan dröjsmål meddela parterna i tvisten att organet har fått allt det material som behövs för att avgöra ärendet.

8 §

*Avstående från behandling av ett ärende*

Om ett tvistlösningsorgan inte behandlar en ansökan som har getts in till organet, ska det ge sökanden och vid behov näringsidkaren en motiverad utredning om varför det inte behandlar ärendet. Utredningen ska ges senast tre veckor från det att grunden för avstående yppade sig.

9 §

*Behandlingen förfaller*

Om en sökande återkallar sin ansökan, förfaller behandlingen av ärendet.

10 §

*Avgörande av ärenden*

Tvistlösningsorganet handlägger och avgör ärenden i enlighet med sina egna förfaranderegler.

En rekommendation till lösning av tvisten med motivering ska ges skriftligen senast 90 dagar från det att tvistlösningsorganet har haft tillgång till allt det material som behövs för att avgöra ärendet. I ytterst komplicerade tvistemål får tvistlösningsorganet enligt prövning förlänga fristen på 90 dagar. Parterna ska underrättas om att fristen har förlängts samt om den uppskattade tidpunkten för när en rekommendation kommer att ges.

11 §

*Delgivning av avgöranden*

Tvistlösningsorganet ska när det informerar parterna om sitt avgörande samtidigt meddela att dess avgöranden är rekommendationer samt att deltagande i ett tvistlösningsförfarande inte utesluter möjligheten att senare föra ärendet till domstol.

12 §

*Behandlingen av personuppgifter*

Bestämmelser om behandlingen av personuppgifter finns i personuppgiftslagen (523/1999).

13 §

*Avgiftsfri behandling för sökanden*

Tvistlösningsbehandlingen ska vara avgiftsfri för sökanden.

14 §

*Anlitande av biträde eller företrädare*

Parterna har rätt att anlita jurist eller någon annan person som biträde eller företrädare.

15 §

*Information om förfarandet*

Tvistlösningsorganet ska ha en webbplats som uppdateras och där det finns tydlig, begriplig och lättillgänglig information om organet och det förfarande som organet iakttar samt om parternas rättigheter och skyldigheter. Tvistlösningsorganet ska på begäran sända ovan avsedd information på ett varaktigt sätt. På tvistlösningsorganets webbplats ska också adressen till Europeiska kommissionens webbplats anges.

Tvistlösningsorganet ska göra sin årliga verksamhetsberättelse offentligt tillgänglig på sin webbplats samt på begäran lämna den på ett varaktigt sätt.

Närmare bestämmelser om den information som tvistlösningsorganet ska lämna enligt 1 mom., om lämnande av information till parterna i tvisten samt om innehållet i verksamhetsberättelsen enligt 2 mom. utfärdas genom förordning av justitieministeriet.

1696/2015

16 §

*Ikraftträdande*

Denna lag träder i kraft den 9 januari 2016.

Helsingfors den 30 december 2015

**Republikens President**

**Sauli Niinistö**

Kommunikationsminister Anne Berner