

Asia: VN/25911/2023

## **Lausuntopyyntö kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä**

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Lausuntonne koskien selvityshenkilön ehdotusta kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon:**

Kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan sijoittaminen samaan organisaatioon saattaisi tehostaa toimintaa. Tästä esimerkkinä FINE:n malli, jossa neuvonta- ja riita-asioiden kuuluminen samaan organisaatioon on mahdollistanut tehokkaat ja joustavat prosessit. FINEn selvityksen mukaan asiakkaan näkökulmasta toteutuu yhden luukun periaate, koska kuluttaja-asiakkaan asian luonne on mahdollista arvioida kattavasti heti käsittelyn alkuvaiheessa.

Kuten selvityksessä todetaan, KRIL:n ja kuluttajaneuvonnan välinen yhteistyö on avainasemassa KRIL:n tehokkuuden kannalta. On hyvä, jos entistä suurempi osa asioista voitaisiin hoitaa jo kuluttajaneuvonnassa neuvonnalla tai sovittelulla. Mitä paremmin yhteistyö toimii ja kuluttajaneuvojat esimerkiksi tuntevat KRIL:n käytännön, sitä enemmän riitoja voidaan todennäköisesti hoitaa neuvonnassa ja sovitella.

Katsomme kuitenkin, että kuluttaja-asiamiehen tulee säilyä itsenäisenä valvontaviranomaisena suhteessa KRILIin tai mahdollisiin muihin ADR-elimisiin.

Kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan sijoittamista samaan organisaatioon harkittaessa on huomioitava, että lautakunnan tulisi näkemyksemme mukaan toimia korostuneen puolueettomasti. Kuluttajaviranomaiset eivät saa liukua kuluttajien edunvalvojiksi.

#### **Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevista ehdotuksista:**

EK:n näkemyksen mukaan kuluttajariitalautakunnalla on tärkeä rooli kuluttaja-asioiden puolueettomana riitojen ratkaisukanavana. Lautakunta on maksuton, helposti lähestyttävä ja asiantunteva kuluttajien ja elin-keinonharjoittajien välinen riidanratkaisuelin. Lautakunnan voidaan nähdä edistävän kuluttajien luottamusta markkinoiden toimivuuteen. On myös vastuullisesti toimivien yritysten etu, että markkinahäiriköt saadaan tehokkaasti kuriin. Kritiikkiä lautakunnan toiminta on saanut lähinnä pitkien käsittelyaikojen osalta.

EK:n näkemyksen mukaan sen jäsenyritykset noudattavat päätöksiä varsin hyvin ja kokevat päätökset oikeudenmukaisiksi. On kuitenkin yksittäisiä tapauksia, joissa yritykset ovat kokeneet, että lautakunnan ratkaisu ei vastaa oikeustilaa eikä sitä tästä syystä voida noudattaa.

Kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä ja tehostamista, erityisesti pitkien käsittelyaikojen näkökulmasta, voidaan pitää hyvänä ja kannatettava tavoitteena. Esitetyistä toimenpiteistä ehdotuksia liittyen menettelytapojen kehittämiseen sekä valmisteluyksikön perustamista voidaan pitää kannatettavina.

#### **Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista koskevista ehdotuksista:**

Kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistaminen tietyissä riita-asioissa voisi olla hyödyllistä. Esimerkiksi yksityishenkilöiden väliset asuntoasioita koskevat riidat ja vakuutus- ja pankkiasiat, joissa toimivalta on päällekkäinen FINEn ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa, voitaisiin rajata pois lautakunnan toimivallasta. Tämä voisi keskittää lautakunnan resurssit niihin asioihin, joissa se voi tarjota suurimman lisäarvon kuluttajien oikeusturvan kannalta.

Lautakunnan toimialueen supistamista poistamalla yksityishenkilöiden väliset riita-asiat voidaan pitää perusteltuna, varsinkin kun otetaan huomioon vireillä oleva lainsäädäntöhanke koskien pienten riita-asioiden menettelyä. Lisäksi päällekkäisyyden poistaminen toisen ADR-elimien (FINE lautakuntineen) kanssa on kannatettavaa.

#### **Lausuntonne ratkaisujen noudattamista koskevista ehdotuksista:**

Selvityksessä otetaan kantaa lautakunnan ratkaisujen noudattamiseen ja sen tehostamiseksi on ehdotettu yhteiskunnallisen keskustelun lisäämistä. On totta, että yhteiskunnallisen keskustelun lisääminen voisi parantaa ratkaisujen näkyvyyttä ja korostaa niiden merkitystä oikeusturvan kannalta. Suositusten laajan noudattamisen voidaan nähdä lisäävän kuluttajien luottamusta markkinoihin ja se on myös elinkeinonharjoittajien etu. Joissakin yksittäisissä tapauksissa voi kuitenkin olla niin merkittäviä yhteiskunnallisia tai lainsäädännön tulkintaan liittyviä kysymyksiä, että on perusteltua hankkia tuomioistuin ratkaisu.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 20 §:n mukaan lautakunnan päätös ei ole täytäntöönpanokelpoinen, eikä sillä ole tuomion oikeus-vaikutuksia. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Lautakuntakäsittely ei estä asian viemistä yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi. Nämä periaatteet ja erityisesti ratkaisujen suosituluonteisuuden säilyminen jatkossakin on erittäin tärkeää.

On myös tärkeää taata kuluttajaviranomaisille riittävät resurssit ja osaaminen ja niiden oikea kohdentuminen mm. valvontaan- ja neuvontaan. Ennakoivalla viranomaisvalvonnalla ja viranomaisyhteistyöllä voi- daan ehkäistä riitojen syntymistä jo ennalta.

### **Muu lausuntonne koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä:**

Selvityksessä ehdotetaan myös selvitettäväksi ns. uusien ADR-elinten perustamisen mahdollisuutta ns. public-private periaatteella. Esimerkkinä mainitaan Tanskan ja FINE-mallin kaltainen riidanratkaisujärjestely, joka tarkoittaisi sitä, että perustettaisiin uusia ADR-elimisiä, joiden toiminnan kustannukset kattaisi elinkeinoelämä.

Tanskan ja FINE-mallin kaltaisten riidanratkaisujärjestelyjen perustaminen voisi tuoda etuja myös elinkeinoelämälle. Public-private-periaatteella rakennetun ADR-elimien toimintaan osallistumisen tulee kuitenkin säilyä yrityksille vapaaehtoisena. Kuluttajan ei myöskään tulisi voida saattaa samaa riitaa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi, vaikka ADR-elimien suositus ei olisi kuluttajan toiveiden mukainen, koska tämä pitkittäisi tarpeettomasti prosesseja ja vähentäisi kustannussäästöjen mahdollisuutta, mikä vaikuttaisi negatiivisesti yritysten kiinnostukseen osallistua ADR-elinten rahoittamiseen ja toimintaan.

Hyvin toimivat ADR-elimet tarjoavat kustannussäästöjä ja nopeuttavat riitojen ratkaisemista, mikä vähentää oikeudenkäyntikuluja ja resurssien sitomista pitkiin prosesseihin. Tämän taas voidaan nähdä parantavan asiakastyytyväisyyttä tarjoamalla helpon ja saavutettavan tavan ratkaista kiistoja ja voisi myös vahvistaa yritysten mainetta vastuullisina toimijoina. Lisäksi tällaiset mallit voisivat tarjota joustavia ja asiantuntevia ratkaisuja, jotka vastaavat osapuolten tarpeita. Yhteistyö viranomaisten kanssa voisi myös parantaa kyseisen toimialan itsesääntelyä ja voi vähentää tiukemman lainsäädännön tarvetta. Näiden hyötyjen vuoksi tällaisten mallien käyttöönotto voisi olla kannatettava vaihtoehto elinkeinoelämälle. Olisi kuitenkin tärkeää ensin tunnustella eri toimialojen kiinnostusta ja valmiutta osallistua tällaiseen järjestelyyn sekä kartoittaa potentiaaliset yhteistyökumppanit ja valvontamekanismit.

Linna Johanna  
Elinkeinoelämän keskusliitto EK - Lainsäädäntö ja  
hallinto/Yrityslainsäädäntö