

Asia: VN/25911/2023

Lausuntopyyntö kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä

Lausunnonantajan lausunto

Lausuntonne koskien selvityshenkilön ehdotusta kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon:

Keskuskauppakamari toteaa alkuun, että käsittelyaikojen lyhentäminen ja käsittelyn tehostaminen on erittäin tärkeä asia. Ratkaisusuositusten laatu ja riittävät perustelut eivät kuitenkaan saa kärsiä käsittelyn tehostamisesta, jotta ratkaisusuositusten noudattamisen taso voitaisiin pitää nykyisellään tai jopa hieman nostaa nykyisestä.

Keskuskauppakamari toteaa, että kuluttajaneuvonnalla on oma tärkeä roolinsa kuluttajariitalautakunnan työtaakan keventäjänä. Parhaimmillaan neuvonnan kautta saavutetaan riita-asiassa sopu, jolloin asiaa ei tarvitse saattaa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan yhteistyö sekä riittävä tiedonvaihto ja tuki kuluttajaneuvojille on näin ollen tärkeää. Keskuskauppakamari ei kuitenkaan näe välttämättömänä sitä, että tiivis yhteistyö edellyttäisi sijaitsemista samassa organisaatioissa. Sen sijaan Keskuskauppakamari pitää erittäin tärkeänä sitä, että kuluttajariitalautakunta säilyttää puolueettoman ja riippumattoman roolinsa.

Keskuskauppakamari kannattaa yhteistyön tiivistämistä lähtökohtaisesti muilla keinoin kuin sijoittamalla kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta samaan organisaatioon. Yhteistyötä voisi tiivistää pikemminkin tehokkaalla tietojenvaihdolla (esim. it-järjestelmien avulla tai muutoin), yhteisillä koulutustilaisuuksilla, lisäämällä työkiertoa sekä mahdollisesti myös kuluttajariitalautakunnan kuluttajaneuvojille antamalla oikea-aikaisella tuella vaikeissa asioissa. Yhteistyön tiivistämisen ja etenkin viimeksi mainitun keinon suhteen on otettava kuitenkin huomioon se, että tämä ei saa kuluttaa liikaa kuluttajariitalautakunnan resursseja. Yhteistyön tiivistämiseen tulisikin luoda tehokkaat toimintamallit. Voisi olla myös aiheellista pohtia sitä, tulisiko kuluttajaneuvonnan neuvontaresursseja lisätä. Selvityksen mukaan läheskään kaikkiin yhteydenottoihin ei kyetä vastaamaan ja tämä trendi vaikuttaisi olevan kasvussa.

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevista ehdotuksista:

Keskuskauppakamari kannattaa valtaosaa selvityksessä ehdotetuista, tehostamiseen tähtäävistä menettelytavoista. Yleisellä tasolla Keskuskauppakamari toteaa, että menettelytapojen tehostamisen jälkeenkin on tärkeää saada kuluttajariitalautakunnasta riittävällä tavalla perusteltuja ja laadukkaita ratkaisusuosituksia, jolloin myös niiden noudattaminen on tehokkaampaa.

Keskuskauppakamarin näkemyksen mukaan laadukkaalla ja osaavalla valmistelulla voitaisiin jo yksistään nopeuttaa riita-asioiden käsittelyä. Tämän avulla toimivallan ulkopuolella olevat asiat saataisiin rajattua nopeammin käsittelystä pois, helpot ja yksinkertaiset asiat etenisivät esittelyjonoon nopeammin ja käsiteltävien asioiden aineisto saataisiin selkeämpään muotoon esittelyvaihetta varten. Asioiden valmistelussa on välttämätöntä käyttää myös kokenutta juristityövoimaa, koska iso osa yllä mainituista, käsittelyä nopeuttavista asioista on sellaisia, että ne vaativat myös oikeudellista osaamista. Tiedossani on eräs kuluttajariitalautakuntaan syksyllä 2018 vireille tullut riita-asia, jonka johdosta annetussa vastineessa todettiin, että kuluttajariitalautakunnalla ei ole vastineen antajan käsityksen mukaan toimivaltaa asiassa. Tästä huolimatta asian valmistelu eteni vielä toiselle vastinekierrokselle, jossa tämä sama lausuma toistettiin. Helmikuussa 2021 kuluttajariitalautakunta antoi lopulta päätöksen, jonka mukaan sillä ei ole asiassa toimivaltaa. Toimivallan selvittely kesti siis reilut kaksi vuotta, vaikka asian olisi voinut juristin avulla tehtävässä valmistelussa hoitaa huomattavasti nopeamminkin.

Kuluttajariitalautakuntaan päätyy hyvin erilaisia asioita. Isossa osassa ainakin tiettyjä rutiininomaisia valmistelutoimenpiteitä voivat tehdä muutkin kuin juristit, mutta juridiikka kytkeytyy laadukkaaseen ja käsittelyä nopeuttavaan valmisteluun lähes jokaisessa tapauksessa ja tästä syystä riittävän (sekä määrältään että kokemukseltaan) juristiresurssin takaaminen myös valmisteluun on tärkeää. Lisäksi valmisteluprosessia voisivat tehostaa yhteiset hyvät käytänteet ja koulutustilaisuudet, joissa käytäisiin läpi myös harvinaisempia käsittelyn erityispiirteitä. Juristityövoiman käyttö valmistelussa ei kuitenkaan saisi heikentää juristiresurssia muualla kuluttajariitalautakunnassa, jotta valmistelusta saatu teho ja käsittelyaikojen nopeutus ei valuisi hukkaan myöhemmässä käsittelyvaiheessa.

Keskuskauppakamari suhtautuu varovaisen myönteisesti myös tietyn määräajan asettamiselle valittamisen edellytykseksi. Selvityksessä esillä ollut vuoden pituinen määräaika siitä, kun viimeisin reklamaatio elinkeinonharjoittajalle on tehty, kuulostaa varsin kohtuulliselta niin kuluttajan kuin elinkeinonharjoittajankin näkökulmasta. Määräaika on selvityksen mukaan käytössä monissa ADR-kollegielimissä Euroopassa.

Keskuskauppakamari suhtautuu myönteisesti myös selvityksessä esille nostettuihin, ratkaisukokoonpanoja koskeviin tehostamishdotuksiin. Tämä ei saa kuitenkaan heikentää ratkaisujen laatua eli on syytä määrittää melko tarkkaan se, millaisia asioita voidaan ratkaista esimerkiksi jaoston puheenjohtajan ratkaisumenettelyssä. Näitä määrittelyjä voidaan hyvin testata pilotoimalla asiaa ensin parissa jaostossa, kuten selvityksessä esitetäänkin. Keskuskauppakamari

kannattaa myös sivutoimisten esittelijöiden palkkaamista riittävän kilpailukykyisellä korvauksella sekä resurssia ruuhkajonojen purkamiseen. Lisäksi on tärkeää huolehtia henkilökunnan pysyvyydestä ja viihtyvyydestä kuluttajariitalautakunnan palveluksessa, jotta korkeatasoinen osaaminen säilyy ja sitä kautta myös käsittelyaikoja saataisiin lyhyemmäksi. Lisäksi olisi hyvä asettaa jonkunlaisia tavoitemittareita käsiteltävien asioiden määrälle, joka voisi osaltaan edesauttaa ratkaisutoiminnan nopeuttamisessa.

Keskuskauppakamari toteaa vielä, että mahdollisen nimellisen käsittelymaksun asettamista on harkittava tarkkaan etenkin siinä tapauksessa, jos käsittelymaksu tietyissä tapauksissa palautetaan. Järjestelmäkulut ja maksujen hallinointiin liittyvät tehtävät saattavat tehdä tällaisesta nimellisestä maksusta kokonaisarvioinnin perusteella melko kannattamattoman. ADR-sääntely ei toisaalta mahdollista muuta kuin nimellisen käsittelymaksun.

Tässäkin yhteydessä on vielä syytä korostaa sitä, että menettelytapojen tehostamisen ohella aivan olennainen asia käsittelyajan lyhentämisessä ja ratkaisutoiminnan tehostamisessa on turvata riittävät resurssit koko kuluttajariitalautakunnan toiminnalle.

Lausuntonne kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista koskevista ehdotuksista:

Keskuskauppakamari toteaa, että tietyissä asioissa päällekkäisen toimivallan omaavia useita riidanratkaisuelimiä ei ole välttämätöntä pitää. Tällaisia asioita voisivat olla etenkin ne riita-asiat, joita voidaan tällä hetkellä ratkaista myös FINEn Vakuutus- ja Pankkilautakunnassa. Tältä osin Keskuskauppakamari kannattaa selvityksessä esitettyä.

Vakuuden vapauttamiseen liittyviin asioihin Keskuskauppakamari ei vielä tässä vaiheessa ota kantaa, koska asiaan liittyvä asuntokauppalain uudistamistyö on vielä kesken. Asiaa tulee harkita perusteellisesti siltä pohjalta, mitä vakuuksien osalta kyseisessä uudistuksessa esitetään.

Keskuskauppakamari suhtautuu erittäin varauksellisesti siihen, että yksityisten henkilöiden väliset, asuntokauppoihin ja vuokrasopimuksiin liittyvät riidat rajattaisiin kokonaan toimivallan ulkopuolelle ainakaan ilman, että näille olisi muuta vaihtoehtoista riidanratkaisua kuin tie käräjäoikeuden kautta. Keskuskauppakamari toteaa, että nämä asiat valitettavasti lienevät usein työläisiä ja sellaisia, että niissä on erittäin paljon aineistoa. Monesti ne saattavat olla myös sellaisia, joita lautakunta ei käsittele niiden monimutkaisuuden tai vaikean selvitettävyyden takia. Valmistelutyötä on kuitenkin voinut ennen tähän vaiheeseen päätymistä olla runsaastikin. Tämä asiaryhmä on kuitenkin sellainen, jota ADR-sääntely ei koske, joten näissä asioissa voitaisiin mahdollisesti miettiä joitain sellaisia tehostamisen keinoja, joita ADR-sääntelyn piirissä oleviin asioihin ei voida soveltaa. Näissä voitaisiin esimerkiksi ottaa käyttöön nimellistä suurempi käsittelymaksu, velvoittaa käyttämään asiassa avustajana asianajajaa tai luvan saanutta oikeudenkäyntiavustajaa, jolloin asia oletettavasti olisi esitetty kuluttajariitalautakunnalle selkeämmässä muodossa tai velvoittaa käyttämään asioiden teknisessä selvittämisessä puolueetonta, teknistä asiantuntijaa, kuten esimerkiksi Keskuskauppakamarin hyväksymää tavarantarkastajaa. Viimeksi mainitussa olisi oleellista se, että

ulkopuolinen järjestelmä takaisi tarkastajan puolueettomuuden sekä tarkastuksen suoritusohjeeseen sitoutumisen avulla, että tehokkaalla jälkikäteisellä valvonnalla. Todettakoon selvennyksenä se, että Keskuskauppakamarin hyväksymät tavarantarkastajat ovat veloitettuja puolueettomuuteen ja näin ollen ovat puolueettomuuden suhteen valvonnan piirissä ainoastaan tavarantarkastajan roolissa toimiessaan, eivät esimerkiksi muuna asiantuntijana toimiessaan.

Lausuntonne ratkaisujen noudattamista koskevista ehdotuksista:

Keskuskauppakamari toteaa, että laadukkaat ja hyvin perustellut ratkaisusuositukset ovat avainasemassa sen suhteen, että suosituksia myös noudatetaan. Keskuskauppakamari ei kannata sitä, että sitovuutta lisätään muilla keinoilla. Keskuskauppakamari korostaa sitä, että suositusten on oltava riittävän helposti ja hyvillä hakutoiminnoilla saatavissa myös netin kautta. Myös ratkaisusuosituksista tiedottaminen lisää tietoisuutta ratkaisulinjasta ja sitä kautta auttaa myös muita noudattamaan suositusten linjauksia. Joissain tapauksissa on hyvä osallistua aktiivisesti myös julkiseen keskusteluun ratkaisusuosituksista, kuten kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja on tietyissä tilanteissa tehnytkin.

Muu lausuntonne koskien kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistä:

Selvityksessä tuotiin esiin myös mahdollisuus perustaa uusia ADR-elimä nk. public-private-periaatteella kuluttajariitalautakunnan ruuhkatilanteen helpottamiseksi. Tältä osin Keskuskauppakamari haluaa tuoda esiin, että sillä on hyvää kokemusta itsesääntelytehtävien tehokkaasta ja laadukkaasta hoitamisesta.

Harju Raisa
Keskuskauppakamari