

Asia: VN/25911/2023

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

### Lausunnonantajan lausunto

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

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry (jäljempänä "MaRa") kiittää mahdollisuudesta lausua kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä ja toteaa siitä seuraavaa:

Selvityshenkilön raportissa on ehdotettu kartoitettavaksi kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan toimintojen yhdistämistä samaan organisaatioon. Raportissa esitetyn mukaan se mahdollistaisi tehokkaan yhteistyön neuvonnan ja riidanratkaisun välillä.

MaRa suhtautuu ehdotukseen myönteisesti ja kannattaa kartoituksen tekemistä yhdistämisen mahdollisista vaikutuksista kuluttajariitalautakunnan toiminnan tehostamiseksi. Selvityksen mukaan kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan sijoittamisella samaan organisaatioon saataisiin merkittävästi suurempia synergiaetuja kuin nykyisellä mallilla.

MaRa pitää tärkeänä, että kuluttajaneuvonnan antama ohjeistus on oikeaa ja vastaa sekä oikeuskäytäntöä että kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöä.

Selvityksessä myös todetaan, että kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan välinen yhteistyö on avainasemassa lautakunnan tehokkuuden kannalta. MaRa katsoo, että lautakunnassa käsiteltävien ratkaisupyyntöjen vähentämiseksi olisi hyvä, jos entistä suurempi osa elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä riita-asioista voitaisiin hoitaa jo kuluttajaneuvonnassa joko neuvonnalla tai sovittelulla.

MaRa kuitenkin korostaa, että mahdollisen yhdistämisen seurauksenakin kuluttajariitalautakunnan tulee säilyä täysin riippumattomana ja puolueettomana riidanratkaisuelimenä.

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

Selvityshenkilön raportti sisältää useita ehdotuksia lautakunnan menettelytapojen kehittämiseksi muun muassa tehostamalla valmistelua ja asettamalla määräaika valituksen tekemiselle.

Kuluttajariitalautakunnalla on tärkeä asema kuluttaja-asioiden puolueettomana ja vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä. Kuluttaja voi saattaa elinkeinonharjoittajan kanssa olevan erimielisyytensä lautakunnan ratkaistavaksi ilman yleisessä tuomioistuimessa perittävää oikeudenkäyntimaksua ja ilman uhkaa siitä, että hävitessään asiansa lautakunnassa kuluttaja joutuisi maksamaan elinkeinonharjoittajan oikeudenkäyntikuluja. Lautakunta on asiantunteva kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välinen riidanratkaisuelin. Esimerkiksi MaRan jäsenyritykset ovat noudattaneet lautakunnan antamia päätöksiä varsin hyvin.

Selvityshenkilön raportissa on ehdotettu valituksen tekemiselle asetetun määräajan käyttöönottoa myös kuluttajariitalautakunnan toimivaltaan kuuluvissa asioissa. ADR-direktiivi mahdollistaa valitusajan käyttöönoton. Määräaika ei saa olla yhtä vuotta lyhyempi laskettuna siitä päivästä, jona kuluttaja oli viimeksi tehnyt valituksen tai reklamoinut elinkeinonharjoittajalle. MaRa kannattaa valituksen tekemiselle asetetun määräajan käyttöönoton tarkempaa selvittämistä.

Kuluttajariitalautakunnassa käytetään sivutoimisia esittelijöitä. MaRa kannattaa sivutoimisten esittelijöiden määrän lisäämistä lautakunnan toimivaltaan kuuluvien asioiden ratkaisemisen nopeuttamisessa.

MaRa pitää myös tärkeänä, että kuluttajariitalautakunnalle tulee osoittaa riittävät resurssit täyttämään siltä lainsäädännön edellyttämät tehtävät vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä. Keskeinen syy lautakuntamenettelyssä asioiden pitkälle käsittelyajalle on ratkaistavien asioiden määrästä aiheutunut ruuhka. Se ilmenee asioissa, jotka odottavat esittelijän panosta. Monet asiat odottavat liian pitkään vuoroaan, esittelijälle pääsyä, kun asian valmistelu on jo päättynyt. Myös lautakunnan päätoimisten esittelijöiden määrää tulee MaRan näkemyksen mukaan lisätä.

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

Selvityshenkilön raportissa ehdotetaan myös kuluttajariitalautakunnan toimialueen supistamista. Esimerkiksi yksityishenkilöiden väliset asuntoasioita koskevat riita-asiat voisi selvityksen mukaan olla tarkoituksenmukaista rajata pois lautakunnan toimivallasta samoin kuin riita-asiat, joissa toimivalta on päällekkäinen FINEn ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa.

MaRa pitää kannatettavana ehdotusta siitä, että kuluttajariitalautakunnan toimialuetta harkitaan supistettavan siltä osin kuin sen toimivalta on päällekkäistä FINEn ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa. Tämä vähentäisi lautakunnassa käsiteltäviä asioita ja vapauttaisi lautakunnan resursseja niiden asioiden nopeampaan ratkaisemiseen, missä sillä on yksinomainen toimivalta vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä.

Selvityksessä myös todetaan, että yksityishenkilöiden väliset riita-asiat ovat kuluttajariitalautakunnasta saadun arvion mukaan työmäärältään vuositasolla lähes kymmenen prosenttia. Yksityishenkilöiden väliset riidat eivät ole ADR-direktiivin soveltamisalaan kuuluvia, joten esimerkiksi Ruotsin ARN:n toimialueessa ei ole yksityishenkilöiden välisiä riitaisuuksia. MaRa pitää perusteltuna ehdotusta selvittää tarkemmin lautakunnan toimialueen supistamista poistamalla siitä yksityishenkilöiden väliset riita-asiat. Tältä osin tulee vielä ottaa huomioon vireillä oleva lainsäädäntöhanke pienriitamenettelyn käyttöönotosta.

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

Selvityksessä on otettu kantaa lautakunnan ratkaisujen noudattamiseen ja sen tehostamiseksi on ehdotettu yhteiskunnallisen keskustelun lisäämistä. Selvityshenkilö on raportissaan kuvannut Pohjoismaiden ja Viron vastaavien riidanratkaisutoimielinten ratkaisujen oikeudellista luonnetta ja ehdottanut, että lautakunnan ratkaisujen noudattamista tehostettaisiin lisäämällä aiheesta käytävää yhteiskunnallista keskustelua.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisut ovat suositusluonteisia. Lautakuntakäsittely ei kuitenkaan estä asian viemistä yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi. Yhteiskunnallisen keskustelun lisääminen voi joissain tapauksissa parantaa lautakunnan ratkaisujen näkyvyyttä ja korostaa niiden merkitystä kuluttajan oikeusturvan kannalta.

MaRa korostaa, että keskustelussa lautakunnan antamien ratkaisujen luonteen muuttamisesta sitovampaan suuntaan pitää kuitenkin olla varovainen. Ratkaisujen sitovuus edellyttäisi myös lautakunnassa vastaanotettavan näytön uudelleenarviointia. Nykyisellään lautakuntamenettelyssä ei voida ottaa vastaan suullista todistelua. Ratkaisujen sitovampi luonne edellyttäisi myös vastaanotettavan näytön todisteluaineiden uudelleenarviointia.

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

-

Hämäläinen Sami  
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry

