



Lausunto

28.5.2024

VN/12075/2024
VN/12075/2024-TEM-2

Oikeusministeriö,
lausuntopalvelun kautta

Lausunto kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä

VN/25911/2023

Oikeusministeriö on pyytänyt työ- ja elinkeinoministeriöltä lausuntoa kuluttajariitalautakunnan toiminnan kehittämistarpeita koskevasta selvityksestä.

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) tulosohjauksesta.

Selvityshenkilön ehdotus kuluttajariitalautakunnan ja kuluttajaneuvonnan sijoittamisesta samaan organisaatioon

Selvityshenkilö esittää, että jatkossa kartoitettaisiin kuluttajaneuvonnan ja kuluttajariitalautakunnan toimintojen yhdistäminen samaan organisaatioon (s. 83).

Työ- ja elinkeinoministeriö pitää nykyisenkaltaista valvonta-, neuvonta- ja valistustehtävien keskittämistä KKV:oon tarkoituksenmukaisena ja toimivana eikä katso yhdistämistä koskevan kartoituksen olevan tarpeen.

Kuluttajaneuvontatehtävät siirrettiin vuoden 2019 alussa maistraateilta KKV:lle (laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain muuttamisesta (1080/2018), HE 130/2018 vp). Siirto perustui keskeisesti siihen, että kuluttajaneuvonnan katsottiin sopivan toiminnallisesti ja rakenteellisesti paremmin KKV:oon, joka jo tuohon asti oli vastannut kuluttajaneuvonnan johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta. Siirtoa pidettiin tärkeänä myös asiakasnäkökulmasta; siirrolla toteutettiin kuluttajien neuvontapalvelujen kokoaminen yhteen kohti keskitettyä yhden luukun palvelumallia.

Kuluttajahallinnon keskittäminen KKV:oon on osa myös valtion aluehallinnon uudistamisen lainsäädäntöhanketta (VM114:00/2023), jossa valmistellaan aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävien keskittämistä työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalle KKV:oon vuoden 2026 alussa.

KKV huolehtii kuluttajaneuvonnan järjestämisestä. KKV:ssa on kuluttaja-asiamies, joka on valvontatehtävissään riippumaton ja puolueeton. KKV:n tehtävänä on kuluttajaneuvonnan järjestämisen lisäksi edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta. KKV:n kuluttaja-asioissa ja kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajan asemassa.

Kuluttajaneuvontaan kertyvällä tiedolla on merkityksellinen rooli KKV:n ja kuluttaja-asiamiehen toiminnan kohdentamisessa. Kuluttajille nykyisellään tarjottavan tehokkaan, monikanavaisen

Postiosoite
Postadress
Postal Address
Työ- ja elinkeinoministeriö

Käyntiosoite
Besöksadress
Office

Puhelin
Telefon
Telephone

Faksi
Fax
Fax

s-posti, internet
e-post, internet
e-mail, internet

PL 32
00023 Valtioneuvosto

Aleksanterinkatu 4
Helsinki

0295 16001
+358 295 16001

09 1606 2160
+358 9 1606 2160

kirjaamo.tem@gov.fi
www.tem.fi

neuvonta- ja valistuspalvelukokonaisuuden on katsottava omalta osaltaan vähentävän kuluttajariitalautakunnassa vireille tulevia riita-asioita.

Kuluttajariitalautakunta on oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluva puolueeton ja riippumaton riidanratkaisuelin, joka antaa ratkaisusuosituksia yksittäisiin erimielisyyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriö pitää tärkeänä, että kuluttajilla on käytössään nopea ja edullinen keino saada ratkaisusuositus asiassaan. Työ- ja elinkeinoministeriö katsoo käsillä olevan selvityksen perusteella kuluttajariitalautakunnan menettelytapojen kehittämisen olevan tässä ensisijaisessa asemassa organisaatiomuutosten sijaan.

Kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskevat ehdotukset

Selvityshenkilö esittää, että kuluttajariitalautakunnassa otettaisiin käyttöön ratkaisupyynnön tekemistä koskeva määräaika, joka olisi yksi vuosi siitä, kun kuluttaja on viimeksi ollut yhteydessä elinkeinonharjoittajaan (s. 85 ja 104).

Työ- ja elinkeinoministeriö suhtautuu varauksellisesti ratkaisupyynnön tekemiselle asetettavaa määräaika koskevaan ehdotukseen ja määräajan asettamiseen ylipäätään. Työ- ja elinkeinoministeriö katsoo, että määräajan asettamisen vaikutuksia tulisi arvioida tarkemmin ottaen huomioon erilaiset asia- ja hyödykeryhmät. Työ- ja elinkeinoministeriö kiinnittää huomiota toimeksiannon taustalla olevaan hallitusohjelmakirjaukseen oikeuspalvelujen saatavuuden parantamisesta ja katsoo, että määräajan asettaminen voi olla omiaan heikentämään kuluttajansuojaa tältä osin.

Jos määräaika asetettaisiin, ehdotettua säännöstä tulisi arvioida uudelleen sen osalta, miten määräaika laskettaisiin ja olisiko se katkaistavissa. Ehdotetussa muodossaan säännös ei työ- ja elinkeinoministeriön näkemyksen mukaan tosiasiaassa rajoittaisi kuluttajan mahdollisuuksia saada asiansa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

osastopäällikkö

Jan Hjelt

erityisasiantuntija

Lauri Wilenius

Jakelu

OM Oikeusministeriö

VN/12075/2024-TEM-2

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: