

Asia: VN/25911/2023

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

### Lausunnonantajan lausunto

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

Suomen Yrittäjät suhtautuu myönteisesti ehdotukseen kuluttajaneuvonnan ja riidanratkaisun sijoittamisesta samaan organisaatioon. Kuluttajaneuvonnan rooli on tärkeä jo riitojen alkuvaiheessa ja neuvonnan laadun sekä yhtenäisen linjan parantuminen auttaisi paitsi ehkäisemään riitojen syntymistä myös helpottaisi osapuolten välisen sovinnon saavuttamista.

Neuvonnan ja riidanratkaisun sijoittaminen samaan organisaatioon toisi kiistattomia synergiaetuja. Parempi tiedonkulku esimerkiksi kuluttajariitalauta-kunnan ratkaisukäytännön osalta edistäisi asioiden ratkeamista sovinnollisesti. Riitoja pitäisi pystyä ehkäisemään ennalta niin paljon kuin mahdollista ja riita-asioiden vähäisemmällä määrällä olisi suora vaikutus niiden käsittelyaikoihin kuluttajariitalautakunnassa.

Korostamme kuitenkin sitä, että on selvitettävä huolellisesti se, että kuluttajariitalautakunta säilyy riippumattomana ja puolueettomana riidanratkaisuelimenä. Lisäksi on varmistettava kuluttajaneuvonnan laadusta sekä riittävästä kouluttamisesta. Kuluttajien neuvonnan lisäksi on panostettava huomattavasti myös yritysten neuvontaan.

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

Suomen Yrittäjät suhtautuu pääosin myönteisesti kuluttajariitalautakunnan menettelytapoja koskeviin ehdotuksiin. Riita-asioiden nopea, tehokas ja sujuva selvittäminen on pk-yritysten toiminnan kannalta tärkeää. Käsittelyaikojen lyhentäminen on molempien osapuolten etu. On kyettävä löytämään ratkaisuja, jotta kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikoja saadaan lyhennettyä ja riittävät resurssit turvattua.

Ehdotus määräajasta valituksen tekemiselle on kannatettava. On tärkeää, että erimielisyydet saadaan ratkaistua nopeasti, eikä elinkeinonharjoittajan toiminta kärsi suhteettoman paljon mahdollisen kohtuuttoman myöhään tulleen valituksen takia. Myös nimellisen valitusmaksun käyttöönottoa tulisi harkita.

Jaostojen puheenjohtajien hyödyntäminen yksinkertaisessa menettelyssä ja sivutoimisten puheenjohtajien käyttö on kannatettava ehdotus, samoin kuin esittelijöiden määrän lisääminen, kuitenkin taloudelliset näkökohdat huomioiden. Esittelijöiden pysyvyys on tärkeää toiminnan sujuvuuden kannalta. Kokeneet sivutoimiset esittelijät olisivat voimavara toiminnan sujuvuuden turvaamiseksi. Myös sivutoimisten esittelijöiden määrän kasvattaminen on kannatettava ehdotus. Sivutoimiset esittelijät on kuitenkin perehdytettävä ja koulutettava asianmukaisesti.

Raportissa mainitaan Suomen korkeatasoinen perustelemisen kulttuuri riidanratkaisussa. Korkeatasoiset perustelut ovat jatkossakin edellytys toimivalle riidanratkaisulle, asianosaisten oikeusturvalle ja sille, että kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia noudatetaan. Elinkeinonharjoittajan on saatava kattavat perustelut myös sen vuoksi, että elinkeinonharjoittaja tietää ja ymmärtää, miten vastaavissa tilanteissa tulisi jatkossa toimia. Aikaisempien vastaavien ratkaisujen liitteeksi ottaminen vakiintuneine oikeuskäytäntöineen olisi omiaan nopeuttamaan asian ratkeamista.

Ratkaisujen määrän lisääminen kuluttajariitalautakunnan verkkosivuille on toivottavaa, samoin kuin tietopankin ratkaisujen mahdollinen linkitys sähköistä hakemusta täyttävälle. Tietoisuus ja ymmärrys kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännöstä auttaa vähentämään riita-asioiden määrää.

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

Suomen Yrittäjät pitää kannatettavana ehdotusta siitä, että kuluttajariitalautakunnan toimialuetta harkitaan supistettavaksi siltä osin kuin se on päällekkäistä FINEn ja sen Vakuutus- ja Pankkilautakunnan kanssa. Katvealueet kahden lautakunnan välissä on saatava pois, mikäli toimintaa halutaan tehostaa. Osaltaan tällä pystytään välttämään myös mahdollisesti erilaisia ratkaisuja.

Vakuuksien vapauttamisen esto hoidetaan muualla kuin riidanratkaisuelimessä -ehdotuksen osalta painotamme sitä, että vaikutuksia on vielä selvitettävä erittäin huolellisesti.

Kuluttajariitalautakunnan ruuhkan purkamiseen liittyen ehdotettiin myös sitä, että harkittaisiin yksityishenkilöiden välisten riita-asioiden poistoa kuluttajariitalautakunnan toimialueesta. Toimivallan kavennusta ehdotettiin ajoitettavaksi mahdollisen pienriitamenettelyn käyttöönoton yhteyteen. Ehdotuksen osalta toteamme, että pienriitamenettelyn kasvattaminen on toivottavaa ja

voisi olla näkemyksemme mukaan merkittävässä roolissa riita-asioiden nopeassa ja tehokkaassa selvittämisessä. Tällä olisi vaikutusta myös kuluttajariitalautakunnan ruuhkautumisen suhteen.

Uuden elinkeinoelämältä rahoituksensa saavan ADR-elimien perustamisen suhteen osoitamme epäilyksemme ja katsomme, että asiaa olisi selvitettävä huolellisesti kaikista näkökulmista, mikäli ehdotusta aiotaan viedä eteenpäin.

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

Ratkaisujen noudattamisen tason on pysyttävä jatkossakin korkeana. Yritykset noudattavat kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia noin 75 prosenttisesti ja etenkin pk-yritykset ovat pääosin sitoutuneita noudattamaan ratkaisusuosituksia. Tiedottamisen tehostamisen avulla yritykset sekä tietäisivät paremmin oikeat toimintatavat että luottaisivat hyvin perusteltujen ja laadukkaiden ratkaisusuositusten oikeellisuuteen entistä enemmän. Tehostettu tiedottaminen voisi osaltaan vaikuttaa myös siihen, että ratkaisusuositusten noudattaminen liitettäisiin yrityksen yhteiskuntavastuuseen. On huomioitava se, että suosituksia noudatetaan jo nyt osittain myös mainehaitan takia.

Suosituksien laaja noudattaminen on niin elinkeinonharjoittajien kuin kuluttajienkin etu. Hyvä kuluttajasuhde kasvattaa kuluttajan luottamusta yritykseen ja on omiaan ehkäisemään riitojen syntymistä. Tiedottamisella voisi olla vaikutusta myös elinkeinonharjoittajien tietoisuuteen ja ymmärrykseen vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä. Lisäksi se voisi kasvattaa luottamusta kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusten lisäksi myös kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan tulee olla objektiivista ja asian yhteydessä tulisi olla yhteydessä molempiin osapuoliin. Myös yritysten on saatava laadukasta neuvontaa. Tätä kautta on mahdollista estää riitojen syntymistä jo aikaisessa vaiheessa.

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

-

Nurmela Niko  
Suomen Yrittäjät ry